



**UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE
TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"

**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES Y
HUMANIDADES**

TESIS

NOMBRE DE LA TESIS:

**“ACCESO A LA JUSTICIA ADMINISTRATIVA
FEDERAL A TRAVÉS DE MECANISMOS DE
SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS; GOBIERNO Y
CONFIANZA”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN
MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y
DERECHOS HUMANOS.**

PRESENTA:

ANDRÉS RAMÍREZ SILVÁN.

DIRECTOR:

DR. JOSÉ ALBERTO DEL RIVERO DEL RIVERO.

CODIRECTORA:

DRA. LETICIA DEL CARMEN ROMERO RODRÍGUEZ

TUTOR:

DR. ARMANDO GUTIÉRREZ LÓPEZ.

VILLAHERMOSA, TABASCO, JULIO DEL 2022.



**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANIDADES**



2022 Flores
Magón

No. de Oficio. DACSyH/CP/3234/2022
Villahermosa, Tabasco a 06 de julio de 2022

Asunto: Autorización de modalidad de titulación por tesis

LIC. ANDRÉS RAMÍREZ SILVAN
EGRESADO DE LA MAESTRÍA EN MÉTODOS DE SOLUCIÓN
DE CONFLICTOS Y DERECHOS HUMANOS
P R E S E N T E

En atención a su solicitud de autorización de modalidad de titulación, me permito comunicarle que con fundamento en el artículo 69 fracción III del Reglamento General de Estudios de Posgrado vigente, se aprueba que pueda titularse mediante la **modalidad de tesis** con el trabajo recepcional "Acceso a la Justicia Administrativa Federal a través de mecanismos de solución de controversias; gobierno y confianza", para la obtención del grado de Maestro en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarlo afectuosamente.

ATENTAMENTE
"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"

DRA. FELIPA SÁNCHEZ PÉREZ
DIRECTORA

D.AC.S. y H.



DIRECCIÓN



C.c.p. Archivo
Mtro. JERGP/arc

Miembro CLUMEX desde 2008
**Consortio de
Universidades
Mexicanas**
UNA ALIANZA DE CALIDAD POR LA EDUCACIÓN SUPERIOR

PROLONGACIÓN PASEO USUMACINTA S/N
BOULEVARD BICENTENARIO
R/A. GONZÁLEZ 1RA SECCIÓN, CENTRO, TABASCO
TEL. (993) 358 15 00 EXT. 6506
CORREO: posgrado.dacsyh@ujat.mx

www.ujat.mx
www.pnpc-dacsyhujat.com

Facebook: DACSyH División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades UJAT/ twitter@DACSyH_UJAT



**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANIDADES



DIRECCIÓN

No. de Oficio. DACSyH/CP/3235/2022
Villahermosa, Tabasco a 06 de julio de 2022
Asunto: Autorización de impresión de tesis

LIC. ANDRÉS RAMÍREZ SILVAN
EGRESADO DE LA MAESTRÍA EN MÉTODOS DE SOLUCIÓN
DE CONFLICTOS Y DERECHOS HUMANOS
P R E S E N T E

Con fundamento en el artículo 71 del Reglamento General de Estudios de Posgrado vigente y en atención a la tesis titulada "Acceso a la Justicia Administrativa Federal a través de mecanismos de solución de controversias; gobierno y confianza", para obtener el grado de Maestro en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos, la cual ha sido revisada y aprobada por su director el Dr. José Alberto del Rivero del Rivero y la Comisión Revisora, me permito comunicar a usted que se **autoriza la impresión de la misma**, a efectos de que esté en posibilidad de presentar el examen respectivo.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarlo afectuosamente.

ATENTAMENTE
"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"

DRA. FELIPA SÁNCHEZ RÉREZ
DIRECTORA

D.AC.S. y H.



DIRECCIÓN

C.c.p. Archivo
Mtro. JERGP/arc

Miembro CLUMEX desde 2008
**Consortio de
Universidades
Mexicanas**
UNA ALIANZA DE CALIDAD POR LA EDUCACIÓN SUPERIOR

www.ujat.mx
www.pnpc-dacsyhujat.com

Facebook: DACSyH División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades UJAT/ twitter@DACSyH_UJAT

PROLONGACIÓN PASEO USUMACINTA SIN
BOULEVARD BICENTENARIO
R/A. GONZÁLEZ 1RA SECCIÓN, CENTRO, TABASCO
TEL. (993) 358.15.00 EXT. 6506
CORREO: posgrado.dacsyh@ujat.mx

CARTA DE AUTORIZACIÓN

El que suscribe, **ANDRÉS RAMÍREZ SILVÁN** autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) para que utilice tanto física como digitalmente la tesis de grado denominada: "**ACCESO A LA JUSTICIA ADMINISTRATIVA FEDERAL A TRAVÉS DE MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS; GOBIERNO Y CONFIANZA**", de la cual soy autor y titular de los derechos de autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la tesis antes referida será únicamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa más no limitativa para subirla a la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABID) y a cualquier otra red académica con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes mencionado, libero de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionada y para los fines estipulados en este documento.

Se firma la presente autorización en la Ciudad de Villahermosa, Tabasco a los 11 días del mes de julio del 2022.

AUTORIZA



ANDRÉS RAMÍREZ SILVÁN.

Tesista

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) y al programa nacional de posgrados de calidad (PNPC) la oportunidad de lograr mi fortalecimiento en el programa académico de la Maestría en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos, impartido en la División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Agradezco al Doctor José Alberto del Rivero del Rivero la dirección de este proyecto de investigación, por su profesionalismo, confianza, paciencia y la disposición al asesorarme a lo largo de la realización de esta tesis de maestría, al ser un guía de calidad, mi profundo agradecimiento.

A la Doctora Leticia del Carmen Romero Rodríguez, mi codirectora de tesis, por ser inspiración para mi vida, por sus consejos y su dedicación para compartirme sus más preciados conocimientos en la investigación, por darme la oportunidad de ser digno de recibir parte de su sapiencia y de enseñarme valores como la ética y honradez académica, mi sincero agradecimiento.

Doctor Armando Gutiérrez López, por su disposición para ser mi tutor de tesis, por su accesibilidad y amables atenciones, por sus consejos valiosos y su participación constante con sus observaciones para hacer que este proyecto fuese posible, atesoro cada palabra de ánimo que me brindo al inicio, durante y al termino de esta tesis, muchas gracias.

A mi madre, por darme el regalo de vivir, por sus consejos y por apoyarme en cada una de mis decisiones, gracias por haberme formado tal cual soy, eres mi gran ejemplo y mi mayor inspiración.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	5
PRESENTACIÓN.....	10
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO PRIMERO. EL ACTO ADMINISTRATIVO PÚBLICO FEDERAL.....	15
I. Actos administrativos dirigidos a los particulares.....	15
II. Marco jurídico en materia administrativa.....	19
III. Conflictos entre el gobernado y la administración pública federal	20
IV. Principios que se deben observar al responder el derecho de petición.....	24
1. principio pro-persona.....	24
2. Principio de legalidad.....	32
3. Principio de autotutela	36
4. Principio de fundamentación y motivación.....	38
CAPITULO SEGUNDO. APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN MATERIA ADMINISTRATIVA.	41
PRIMERA PARTE.....	41
I. Aplicación de los MASC en sede administrativa (etapa extra - jurisdiccional)	41
1. La conciliación en la institución pública federal (<i>funcionario y gobernado</i>) disputas sobre derechos fundamentales.	43
2. La mediación en la institución pública federal (<i>funcionario y gobernado</i>) disputas sobre quejas y denuncias sobre responsabilidades de servidores públicos.....	45
3. la negociación en la institución pública federal (<i>funcionario, directores y gobernados</i>) disputas sobre “errores administrativos”.....	47
II. Agentes del conflicto.....	47
III. Perfil del facilitador.....	50
1. Áreas del conocimiento.....	51
2. Habilidades.....	52
3. Área de adscripción.....	56

IV. Asuntos compatibles con mecanismos alternos de solución de controversias.	56
V. Acuerdos.	58
1. Formalidades.	59
2. Efectos.	61
SEGUNDA PARTE.	63
I. APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LOS JUICIOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA. (ETAPA PRE - JURISDICCIONAL)	63
1. Conciliación administrativa en sede jurisdiccional.	63
2 Perfil del facilitador.	64
A). Habilidades	66
3. Convenio.	66
A) Categoría de cosa juzgada	67
B) Incumplimiento del convenio	67
CAPITULO TERCERO. EL DERECHO HUMANO DE ACCESO A LA JUSTICIA ADMINISTRATIVA Y LA GENERACIÓN DE CONFIANZA A TRAVÉS DE LOS MASC.	69
I. El acceso a la justicia como derecho humano	72
1. Contexto internacional	72
2. Contexto nacional	78
II. Acceso a la justicia, vulnerabilidad y exclusión: aproximación a las dimensiones relacionales subyacentes.	81
III. Principios que garantizan el acceso a la justicia.	87
1. Igualdad.	87
2. No discriminación	88
3. Imparcialidad.	91
IV. El papel de la democracia en la gobernanza administrativa	96
V. La confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.	100
VI. La importancia de la ética y la moral.	101
VII. Gobierno y anticorrupción.	103
VIII. Gobierno, confianza y necesidad de los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos.	106

CAPITULO CUARTO. RESULTADOS y DISCUSION	111
4.1 Derecho de petición	112
<i>Necesidad de elaborar por escrito una solicitud para acceder a un derecho.</i>	112
4.2 Confianza.....	116
<i>Instancias para dirigir el escrito de petición</i>	116
<i>Nivel de confianza en la efectividad del proceso</i>	119
4.3 Gestión para la atención de la solicitud.....	124
<i>Formas en que la autoridad que no puede atender la petición canaliza a la autoridad correspondiente</i>	124
4.4 Resolución	127
<i>Tipo de respuesta obtenida a la petición.</i>	127
<i>Tipos de consecuencia ante la falta de respuesta</i>	131
4.5 Juicio contencioso administrativo federal.....	137
<i>Situaciones ante las que los ciudadanos acuden al Tribunal Federal de Justicia Administrativa.</i>	137
<i>Tiempos de extemporaneidad de la respuesta al derecho de petición.</i>	140
4.6 Negativa ficta	145
4.7 Mediación.....	150
<i>Consideraciones conceptuales sobre el mecanismo de la mediación</i>	150
4.8 Conciliación.....	154
<i>Consideraciones conceptuales sobre el mecanismo de la conciliación.....</i>	154
4.9 Negociación	156
<i>Consideraciones conceptuales sobre el mecanismo de la negociación</i>	156
4.10 Solución en menor tiempo	159
<i>Nivel de conocimiento del administrado sobre las ventajas de los mecanismos alternos de solución de conflictos.</i>	159
4.11 Ahorro económico.....	163
<i>Nivel de conocimiento del administrado sobre las características de los mecanismos alternos de solución de conflictos.</i>	163
4.12 Mayores beneficios	165
<i>Cantidad de beneficios que brinda la aplicación de los mecanismos alternos al administrado.</i>	165
4.13 Procedimientos flexibles	167
<i>Cantidad de conocimiento sobre la flexibilidad de los mecanismos alternos.</i>	167

4.14 Procedimiento formal	169
<i>Grado de aprobación para someterse al mecanismo de conciliación en la sede judicial.....</i>	<i>169</i>
<i>Grado de aprobación de los MASC en vía extra - jurisdiccional y pre - jurisdiccional en modalidad online.</i>	<i>171</i>
CONCLUSIONES	173
GLOSARIO.....	175
SIGLAS.....	180
BIBLIOGRAFÍA GENERAL.....	181
LIBROS.....	181
ARTÍCULOS DE REVISTAS CIENTÍFICAS ESPECIALIZADAS	185
TRATADOS INTERNACIONALES.....	191
LEGISLACIÓN	191
LEGISLACIÓN NACIONAL.....	191
LEGISLACIÓN LOCAL	192
TESIS Y JURISPRUDENCIA.....	193
DOCUMENTOS DE ORGANISMOS INTERNACIONALES	193
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS	194
DOCUMENTOS DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN... ..	194
CONSULTAS EN LA WEB.....	194
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	197
ÍNDICE DE TABLAS.....	198
ÍNDICE DE GRÁFICAS	199
ANEXO 1. MÉTODOLÓGIA PARA LA ELABORACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN.....	201

PRESENTACIÓN

El acceso a la justicia en México, en las últimas décadas se ha visto mermado por la impunidad¹, lo cual representa una crisis considerable en el sistema de justicia mexicano, que debe ser abatida con los mecanismos necesarios que permitan su eficacia, prontitud y carácter expedito, el artículo 8 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos², tal y como lo definen las tesis de los Tribunales Colegiados de Circuito, dispone que pese a que la expresión: acceso a la justicia, no se advierte en la redacción de algunas normas, se infiere que se refiere a un modo simple para identificar el método o medio adecuado para materializar el contenido de estas en favor de los gobernados, pues al estar previsto en la parte dogmática de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dicho término constituye un derecho fundamental que, además, ha sido reconocido y ratificado en el instrumento internacional invocado como una potestad inherente a la persona³.

En ese sentido, el acceso a la justicia es un derecho humano que garantiza, con determinados requisitos, que toda persona pueda acceder a Tribunales independientes e imparciales, a fin de que se respeten y hagan valer sus derechos y para que los propios órganos encargados de impartir justicia resuelvan sin

¹ Acosta, Mariclaire, *La impunidad crónica de México: Una aproximación desde los derechos humanos*, 1a. Ed., México, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2012, pp. 94-95.

² Convención Americana Sobre Derechos Humanos, 1981, San José de Costa Rica, https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Programas/TrataPersonas/MarcoNormativoTrata/InsInternacionales/Regionales/Convencion_ADH.pdf

³ Tesis IV. 3o. A.2.CS, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, t. VI, junio de 2019, p. 5069, <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2020111>.

obstáculos las controversias sometidas a su consideración, de manera pronta, eficaz y en los plazos establecidos por la ley.⁴

En consecuencia, la presente tesis se divide totalmente en dos coyunturas importantes, ambas enfocadas en garantizar el acceso a la justicia administrativa a nivel federal, siendo la primera de ellas la extra - jurisdiccional, lo que contempla sustancialmente las controversias que se presentan entre las relaciones de supra – subordinación; es decir que nacen de las relaciones entre los gobernados y los gobernantes.

La segunda coyuntura, sería el momento jurisdiccional, que tiene lugar al no existir una solución alterna en la sede administrativa y que surge a partir de la presentación del juicio contencioso administrativo ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa (TFJA) considerado como la instancia jurisdiccional competente para la solución de los conflictos nacidos entre la Administración Pública Federal y los gobernados.⁵

En consecuencia, se esperaría dentro de un auténtico estado de derecho que la autoridad jurisdiccional estableciera una audiencia previa y de conciliación, lo cual en la actualidad no se realiza por parte de dicho órgano; pues si bien es cierto la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo no dispone expresamente la celebración de dicha audiencia para una solución pacífica del conflicto, pero no tan cierto lo es, que el numeral 1 de la misma, dispone que se debe aplicar supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles⁶, mismo que en su arábigo número 595 señala que la autoridad debe señalar fecha y hora

⁴ *Idem.*

⁵ Sarría, Consuelo, Control judicial de la administración pública, en el volumen colectivo *Justicia administrativa*, Tucumán, Argentina, Ediciones Unsta, 1981, pp. 17-45.

⁶ Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, 2017, México, <https://www.tfja.gob.mx/media/media/docs-marco/lfpca.pdf>

para la celebración de la audiencia previa y de conciliación entre las partes⁷, por lo que resulta evidente, la falta de tutela judicial por parte del TFJA de salvaguardar el derecho humano de acceso a la justicia.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

⁷ Código Federal de Procedimientos Civiles, 2012, México, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/6.pdf>

INTRODUCCIÓN

La presente tesis se encuentra desarrollada en cuatro capítulos, el primero de ellos se titula: el acto administrativo público federal, el cual nos brinda una introducción de los conceptos generales del acto administrativo, para lograr comprender con facilidad el origen de los conflictos de esta naturaleza y cuáles son los principios que incumple la sede institucional y que generan la litis administrativa y como nace la controversia que motiva a los juicios contenciosos administrativos.

El segundo capítulo de la tesis denominado: aplicación de los mecanismos alternos de solución de controversias en materia administrativa, se encuentra dividido en dos partes, la primera parte: la cual aborda la forma en como los mecanismos como la conciliación, la mediación y la negociación deberían ser implementados en la sede administrativa (etapa extra jurisdiccional), para poder solucionar de forma no contenciosa las controversias entre los funcionarios que representan a las instituciones y los gobernados, en donde se establecen quienes pueden ser los terceros neutrales, cuales deben ser sus perfiles y sus habilidades, así como las formalidades procedimentales de los convenios y sus efectos.

La segunda parte de este segundo capítulo se refiere a la etapa pre – jurisdiccional, la cual ocurre antes de agotar los juicios administrativos ante el TFJA, momento en el cual la aplicación de un mecanismo alternativo, se convierte en la ante sala de un escenario de segunda oportunidad para una composición amigable del conflicto, antes de entrar a la litis contenciosa entre las partes, con la finalidad de solucionar la controversia, en esta parte se expone la forma en la cual se implementaran estos mecanismos y cuál sería la organización interna del Tribunal para su posible ejecución.

El tercer capítulo de la tesis lleva por nombre: el derecho humano de acceso a la justicia administrativa y la generación de confianza a través de los MASC y contiene las generalidades de los principios que acompañan al derecho humano de acceso

a la justicia y las formas en las cuales se podría generar la confianza entre ciudadanos y gobernados a través de los métodos alternos de solución de conflictos.

El cuarto y último capítulo lleva por nombre: resultados y discusión, en donde a través de 24 interrogantes con 14 dimensiones, se muestran los resultados de un instrumento de evaluación que va dirigido a una población de 102 operadores jurídicos del todo país, el cual fue aplicado a través de la plataforma electrónica SurveyMonkey la cual aplica encuestas en línea que permite recopilar opiniones, transformar y analizar los datos obtenidos.

Para la elaboración de este último capítulo se realizó un cruce de datos, así como discusión teórica y objetiva de cada una de las interrogantes planteadas, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron en cada una de estas, las cuales ayudaron a determinar las necesidades de la implementación de los mecanismos alternos de solución de conflictos, al interior de las instituciones que forman parte de la Administración Pública Federal y medir las razones por las cuales las personas confían o no en el gobierno, lo cual resulta ser el principal eje para la implementación de estos mecanismos.

CAPITULO PRIMERO. EL ACTO ADMINISTRATIVO PÚBLICO FEDERAL

I. Actos administrativos dirigidos a los particulares.

Entendemos el acto administrativo como la declaración o manifestación de voluntad, juicio o conocimiento expresado en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio que, con carácter general o particular, emiten los órganos de la Administración pública Federal y que producen o pudieren producir efectos jurídicos.⁸

Es importante señalar que la función administrativa, se lleva a cabo a través de la prosecución de un conjunto de actos que dan origen a la formalización de un acto implícito de la función determinada que se realiza en una institución; que constituyen simples actos de trámite y que terminan en la consolidación de una resolución administrativa con efectos positivos o negativos, ante las peticiones de los administrados⁹, algunos de estos actos pueden ser: el otorgamiento de una pensión; el nombramiento de un servidor público; la negativa del otorgamiento de la condición de estancia de un extranjero; o un procedimiento de responsabilidad administrativa.

De forma general, la travesía a la cual se enfrentan actualmente los gobernados frente a los actos administrativos es larga, toda vez que, para poder obtener una resolución de esa índole, se deben estar sujetos a una serie de actos intra – procedimentales, tales como actuaciones administrativas de la propia institución o de terceros interesados. Se debe tomar en cuenta que los actos administrativos en los cuales se encuentran involucrados como solicitantes los ciudadanos, inicia a partir del derecho humano de petición, consagrado en el numeral 8 de la

⁸ Rodríguez Navarro, José Carlos, *Vademécum de Derecho Administrativo*, Ciudad de México, Tiran lo Blanch, 2018, p. 36.

⁹ González Pérez, Jesús, *Procedimiento Administrativo Federal*, 4ª. Ed., México, Porrúa, 2006, p. 88.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos¹⁰, el cual se presenta de forma escrita ante la sede administrativa federal correspondiente, donde se exhibe ante el área competente el escrito que contiene la petición formulada debidamente redactada y firmada por el gobernado, la cual posteriormente es revisada y sellada, proporcionándosele al ciudadano un respectivo acuse, es aquí donde consideramos nace el acto administrativo¹¹, que se dirige a los particulares, ya que a partir de la seguridad jurídica del sello ológrafo del acuse de la autoridad administrativa, se garantizan una serie de derechos que rigen el procedimiento y que posteriormente servirán para combatir la resolución, en caso de no ser favorable al gobernado.

Son estas circunstancias las que se tienen que presentar, para que el acto administrativo cumpla con los requisitos esenciales para que pueda y tenga por reproducidos sus efectos normales y legales¹². Se ha establecido, en el artículo 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo¹³ los requisitos que deben satisfacerse para la emisión de los actos administrativos, satisfacción de la cual, dependerá la nulidad del acto, por no cumplir con los requisitos básicos de legalidad¹⁴, lo cual se verá reflejado en la resolución que la dependencia obligada, emita respecto a este. Para los efectos de obtener dicha resolución el gobernado

¹⁰ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2021, México, http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf.

¹¹ Nava Negrete, Alfonso, *Derecho Administrativo Mexicano*, 3a ed., México, CFE, 2011, p. 288.

¹² González Pérez, Jesús, *op. cit.*, p. 90.

¹³ Ley Federal de Procedimiento Administrativo, 2018, México, http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/112_180518.pdf

¹⁴ Aguado Romero, Gabriela, Bello Gallardo Nohemí, Nettel Barrera, Alina del Carmen (Coords.), *Derecho Administrativo: Un ámbito de respeto, promoción, protección y garantía de los Derechos Humanos*, México, Tirant lo Blanch, 2016, p. 91.

se debe estar al plazo que ha establecido el legislador en el numeral 17 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo¹⁵, que dice:

Artículo 17.- Salvo que en otra disposición legal o administrativa de carácter general se establezca otro plazo, no podrá exceder de tres meses el tiempo para que la dependencia u organismo descentralizado resuelva lo que corresponda. Transcurrido el plazo aplicable, se entenderán las resoluciones en sentido negativo al promovente, a menos que en otra disposición legal o administrativa de carácter general se prevea lo contrario. A petición del interesado, se deberá expedir constancia de tal circunstancia dentro de los dos días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud respectiva ante quien deba resolver; igual constancia deberá expedirse cuando otras disposiciones prevean que transcurrido el plazo aplicable la resolución deba entenderse en sentido positivo.

En consecuencia, el tiempo representa para los gobernados un problema de suma relevancia, toda vez que el plazo de tres meses para que la autoridad administrativa emita una resolución sobre el derecho de petición, representa un menoscabo al derecho humano de acceso a la justicia pronta y expedita, ya que no se concatena con el *breve termino* que señala el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos¹⁶ que establece que las autoridades deberán acordar los derechos de petición en un tiempo considerable.

Esto debido a que es muy común que, debido a la falta de una temporalidad lógica, los servidores públicos hagan eternos los tiempos de espera para que los ciudadanos puedan tener una respuesta para sus peticiones, empero, los Tribunales Colegiados de Circuito ya han establecido criterios de tesis, orientados

¹⁵ Ley Federal de Procedimiento Administrativo, *op. cit.*

¹⁶ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *op. cit.*

hacia este derecho, tal y como lo establece la Tesis Aislada XVII.2o.P.A.1 CS (10a.)¹⁷ que establece lo siguiente:

Derecho de petición. concepto de "breve término" para efectos de la respuesta que debe darse al particular que lo ejerció.

El artículo 8 párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos impone a las autoridades la obligación de dar respuesta en "breve término" a la solicitud formulada por un particular; sin embargo, ese concepto no ha sido acotado por el Constituyente, por lo que no es posible fijar un plazo único y genérico para que las autoridades den respuesta a la solicitud que se les plantea en ejercicio del derecho de petición. En esa tesitura, por "breve término" debe entenderse el periodo racional y justificado para estudiar y acordar la petición, conforme a su complejidad, las circunstancias específicas del caso y las cargas de trabajo de la autoridad¹⁸.

De manera puntual la tesis aislada que antecede, siendo un criterio orientador para las autoridades administrativas, deja en claro que la autoridad debe emitir sus resoluciones en un término racional y justificado, es decir; un tiempo prudente, necesario para poder allegarse de los documentos, testimonios y trámites internos necesarios, para dar una respuesta de calidad; positiva o negativa al administrado. Es importante tener en cuenta que el Estado se apoya directamente de la Administración Pública Federal para poder llevar a cabo todas y cada una de las funciones que tiene que cumplir el Poder Ejecutivo de la Federación, como resultado la Administración Pública Federal a través de las secretarías y dependencias del Estado¹⁹.

¹⁷ Tesis XVII.2o.P.A.1, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Décima Época, Libro 81, Tomo II, diciembre de 2020, p. 1674.

¹⁸ *Idem*.

¹⁹ Rodríguez Navarro, José Carlos, *op. cit.*, p. 66.

II. Marco jurídico en materia administrativa.

El marco jurídico que rodea a los actos administrativos que emanan de la Administración Pública Federal, se encuentran regulados, por la siguiente normatividad:

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:** La cual regula el derecho de petición como una forma de generar los actos administrativos a nivel federal. Este derecho lo podemos encontrar establecido en el arábigo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos²⁰, claramente impone la obligación a cada una de las autoridades a respetar el derecho de pedir por escrito, siempre y cuando se haga dentro de un parámetro de respeto, exponiendo el ciudadano de forma clara y sencilla la acción de pedir, con el deber de la autoridad de dar una respuesta dentro de un plazo breve al solicitante²¹.

- **Ley Federal del Procedimiento Administrativo:** En esta normatividad podemos encontrar una serie de disposiciones que tiene por objeto regular los actos administrativos, en cuanto a los principios, requisitos, formalidades, obligaciones, derechos, términos y plazos que rodean los procedimientos administrativos, particularmente los tiempos que tiene la autoridad para dar respuesta a los derechos de petición²².

- **Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo:** Esta ley tiene por objeto de conformidad con su primer artículo, el regular los juicios que se promueven ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa y en donde se expresa tácitamente la supletoriedad del Código Federal de Procedimientos Civiles²³, siempre que no existan disposiciones opuestas a las regulatorias del Juicio Contencioso Administrativo Federal establecidas por dicha ley. Esta ley proporciona

²⁰ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *op. cit.*

²¹ *Idem.*

²² Ley Federal de Procedimiento Administrativo, *op. cit.*

²³ Código Federal de Procedimientos Civiles, *op. cit.*

a los gobernados todas las aristas legales necesarias para inconformarse cuando una resolución no satisfaga sus pretensiones e intereses, de igual forma obliga a las autoridades a responder cuando estas guardan silencio administrativo²⁴.

- Semanario judicial de la Federación (Sistematización de tesis, sentencias, precedentes y jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación):

El Semanario Judicial de la Federación es el medio oficial de difusión de los criterios y resoluciones emitidos por los órganos terminales del Poder Judicial de la Federación, así como de otros documentos cuya publicación es ordenada por ley o acordada por las instancias competentes. El Semanario apoya la labor judicial, atendiendo criterios basados en las reformas constitucionales y acontecimientos de relevancia histórica²⁵.

III. Conflictos entre el gobernado y la administración pública federal

A partir del momento en el cual, las y los gobernados acuden ante las autoridades de la administración pública federal, hay un resultado que es seguro o probamente seguro que se obtendrá, el cual es un acuerdo al derecho de petición que presenten los ciudadanos y ciudadanas en su calidad de administrados, pero que más allá de satisfacer o no sus pretensiones, legitiman el acto administrativo, sin prejuzgar sobre su legalidad, el acto se perfecciona sin la necesidad de una autoridad judicial, pero no significa que el acto en sí mismo, sea legal.

²⁴ Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, *op. cit.*

²⁵ Suprema Corte de Justicia de la Nación, *¿Qué es el semanario judicial de la federación?*, México, 2020, p. 3, <https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/pagina/documentos/2020-11/Folleto%20SJF-2.pdf>.

Hay que mencionar, además que el artículo 2.2, 5.2, 17.1 y 17.2 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos²⁶ señala textualmente, lo siguiente:

2.2 Cada Estado Parte se compromete a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones del presente Pacto, las medidas oportunas para dictar las disposiciones legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos los derechos reconocidos en el presente Pacto y que no estuviesen ya garantizados por disposiciones legislativas o de otro carácter²⁷.

5.2 En los países en que no hayan abolido la pena capital sólo podrá imponerse la pena de muerte por los más graves delitos y de conformidad con leyes que estén en vigor en el momento de cometerse el delito y que no sean contrarias a las disposiciones del presente Pacto ni a la Convención para la Prevención y Sanción del Delito de Genocidio. Esta pena sólo podrá imponerse en cumplimiento de sentencia definitiva de un tribunal competente²⁸.

17.1 Nadie será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y reputación²⁹.

17.2 Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o esos ataques³⁰.

²⁶ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1966, Nueva York, <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>.

²⁷ *Idem.*

²⁸ *Idem.*

²⁹ *Idem.*

³⁰ *Idem.*

Teniendo en cuenta el marco jurídico anterior, tenemos en claro que es la autoridad quien tiene que cumplir con los requisitos establecidos en la Constitución y en los documentos internacionales, por lo tanto, el gobernado solo se limita a observar y soportar el acto administrativo, pero que ante todo debe estar fundado y motivado³¹, para que se considere que el acto de la autoridad es conforme a derecho.

De manera que, la autoridad tiene funciones esenciales para el cumplimiento, la primera de ella es; emitir actos que cumplan con las condiciones mínimas de cumplimiento y la segunda es emitirlos en estricto apego a los lineamientos y condiciones que establece el marco constitucional, obligaciones que adquiere la autoridad³².

Avanzando en nuestro razonamiento, es importante saber, que para que nuestro acto administrativo, pueda causar efectos jurídicos, debe contar con la fundamentación y motivación debida como requisitos mínimos, de lo contrario, no podría surtir los efectos jurídicos necesarios y exigidos por la ley.

Para ser más específicos, cuando la autoridad emite el acto administrativo, cumpla o no con los requisitos enmarcados en la disposición legal, se vuelve automáticamente en un acto legítimo y se perfecciona al momento de notificarlo al gobernado con lo cual, adquiere la calidad de ser un acto eficaz.

Si bien es cierto al dar contestación a un derecho de petición la autoridad tiene por cumplida la norma jurídica que le impone la obligación de contestar una solicitud ciudadana, también lo es que esta podría carecer de la legalidad contenida por el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos³³, lo que

³¹ Aguado Romero, Gabriela, Bello Gallardo Nohemí, Nettel Barrera, Alina del Carmen (Coords.), *op. cit.*, p. 77.

³² *Idem.*

³³ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *op. cit.*

llevaría al gobernado a darse por legalmente notificado de la resolución, más no por garantizado su derecho y la pretensión que dio origen a la solicitud, siendo que el sentido de la misma impacta directamente a la esfera del gobernado, abriendo la posibilidad de ser impugnable para determinar su legalidad o ilegalidad.

Nuestro andamiaje jurídico, tutela ampliamente los actos administrativos que incumplan con las condiciones de legalidad que se han enunciado anteriormente, por lo tanto, es responsabilidad de los gobernados el pronunciarse en contra de los resolutiveos que considere fueron dictados con ilegalidad, a partir de que se tienen por notificados de los mismos por parte de la autoridad administrativa³⁴, por ello, debe controvertirlos a través de los medios legales que establece la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo³⁵, o caso en contrario, aceptarlos tal y como fueron dictados.

En consonancia con lo anterior, debe existir concordancia entre la fundamentación y motivación de la resolución que constituye el acto administrativo con la ecuación de legalidad y seguridad jurídica establecidos en el artículo 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos³⁶, por lo que actuar contrario a estos principios del derecho, significa violar los derechos fundamentales y la seguridad jurídica de las y los gobernados.

Por esto, para determinar la legalidad o ilegalidad de los actos administrativos, se debe tomar en cuenta si la autoridad, realizó la aplicación del principio *pro-persona*, es importante saber, si la resolución administrativa beneficia, niega o tiene un efecto diverso al buscado por el gobernado, toda vez que este principio, busca dar la protección más amplia al ser humano³⁷,

³⁴ *Ibidem*, p. 79

³⁵ Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, *op. cit.*

³⁶ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *op. cit.*

³⁷ *Idem.*

IV. Principios que se deben observar al responder el derecho de petición.

1. principio pro-persona.

La búsqueda en bases de datos confiables, de autores que argumentan sobre el concepto de principio pro-persona, nos lleva a destacar algunos de los más relevantes para los objetivos de este capítulo, por aportar los elementos teóricos de utilidad para la tesis que se propone.

Uno de los teóricos de los derechos humanos que conceptualiza por primera vez el principio Pro Homine, es Rodolfo Piza Escalante, famoso juez de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, quien señaló que: el principio pro-persona es: un criterio fundamental que impone la naturaleza misma de los derechos humanos, la cual obliga a interpretar extensivamente las normas que los consagran o amplían y restrictivamente las que los limitan o restringen. De esta forma, el principio pro-persona conduce a la conclusión de que la exigibilidad inmediata e incondicional de los derechos humanos es la regla y su condicionamiento la excepción³⁸.

Este principio es considerado por estudiosos del tema como Zlata Drnas, como hermenéutico, interpretativo prevalente en materia de derechos humanos. Pero agrega además los principios de progresividad, evolución, que necesariamente lo acompañan. Coincidimos definir lo que se entiende dentro de la interpretación jurídica, como: “actividad de asignar sentido o significado a textos jurídicos”³⁹.

³⁸ OC-7/86, https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_07_esp.pdf.

³⁹ Aparicio González, Héctor Martiniano, “Principio pro persona, como criterio hermenéutico de la interpretación de las normas sobre derechos humanos”, *iuscomitalis*, México, año 2, núm. 4, julio-diciembre 2019, pp. 70-92, <https://iuscomitalis.uaemex.mx/article/view/12480/10539>.

Estos estudios, han dado lugar a la creación de nuevos derechos sustantivos y procesales, ya que se convierten en los ejes rectores de todo un sistema de protección de carácter humanitario.

Karlos Castilla, especialista en derechos humanos, señala a su vez que aun cuándo en México están vigentes los derechos Humanos, no se cuentan con los mecanismos suficientes y adecuados que faciliten el acceso a la justicia y que impliquen la menor complicación para poder ejercerlos. Por ello impera la necesidad de principios y tratados que nutran e integren el sistema jurídico interno⁴⁰.

Es claro que, bajo este precepto, no basta conocer los principios jurídicos, los operadores y jueces requieren un proceso de comprensión hermenéutico, que dote al juzgador de elementos que prioricen la humanización de los postulados del derecho público clásico.

El principio pro-persona (pro homine) según el autor de referencia ha sido de los más aceptados, pero requiere de mayor profundidad tanto en su estudio como en su aplicación.

El origen de este, Castilla Juárez lo ubica en el contexto internacional de los derechos humanos que ha sido definido como un criterio que pende de la interpretación con la finalidad de acudir a la connotación menos limitada cuando de reconocer los derechos que se tutelan se trata y la más acotada cuando se trata de restricciones o suspensión extraordinaria.

⁴⁰ Castilla Juárez, Karlos A, "Derechos humanos de las personas migrantes en México: una muestra de la realidad a través de las recomendaciones de la CNDH", *Hechos y Derechos*, México, 2017, núm. 42, noviembre-diciembre 2017, <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/11854/13632>.

La preferencia de normas que el autor refiere en su artículo se refiere a que el principio por su propia naturaleza permite la aplicación de dos o más normas vigentes, esta opción ecléctica, ayuda a trascender la rigidez de la doctrina. “prevalecerá la norma más protectora o menos restrictiva”⁴¹.

En cuanto a la preferencia interpretativa, se refiere más bien a la posibilidad de utilizar el sentido hermenéutico más conveniente a la protección pro-persona; la multiplicidad de formas que el juzgador tiene a su alcance para que los derechos humanos no terminen siendo principios restringidos o suspendidos. La Corte Interamericana de Derechos Humanos al explicar el alcance del principio pro homine en relación con las restricciones de los Derechos Humanos, ha expresado que la opción que se elija debe ser la que contribuya en mayor medida al interés que se busca⁴².

Alma Rosa Bahena, abogada investigadora de la Universidad de Guanajuato, en su artículo denominado: El principio pro-persona en el estado constitucional y democrático de derecho, refrenda lo antes expuesto en el sentido de privilegiar el principio pro-persona que pretende la protección más amplia de los derechos humanos⁴³.

⁴¹ Castilla Juárez, Karlos A, “El principio pro persona en la administración de justicia”, *Cuestiones Constitucionales*, México, 2009, núm. 20, enero-junio 2009, pp. 65-83, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932009000100002.

⁴² Medellín Urquiaga, Ximena, *Principio pro persona*, México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2013, p. 7, <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r37507.pdf>.

⁴³ Bahena, Alma Rosa, “El principio pro persona en el estado constitucional y democrático de derecho”, *Ciencia Jurídica*, año 4, núm. 7, junio 2015, pp. 7-28, <http://www.cienciajuridica.ugto.mx/index.php/CJ/article/view/140>.

En su artículo la autora, analiza casos y las contradicciones en su tesis, demostrando que el principio pro-persona, cuando se aplica emite precisiones con argumentaciones sustentadas.

El término de argumentaciones sustentadas no implica una interpretación a modo, como algunos impartidores de justicia pretenden. Por el contrario, se trata de una tarea, comprometida y sustancial que implica desentrañar las normas jurídicas en su verdadero sentido, “la interpretación constituye una tarea técnica que tiende a investigar la inteligencia que debe darse en una norma, determinando su campo de aplicación”⁴⁴.

Coincidimos con la autora cuando señala que el principio pro-persona, debe permear en los diversos sistemas jurídicos sin importar su fuente, dado que su finalidad es que prime aquella que mejor garantice o maximice el goce de un derecho fundamental⁴⁵. Por lo tanto, el principio pro-persona toma fuerza y permite que los derechos sean ejercidos de forma armónica, pues potencializa la eficacia de los derechos humanos, pues la norma y el derecho se interpretan de forma amplia, con lo que se hace visible la interdependencia de los derechos fundamentales, para evitar desproteger a la persona o perjudicarla con la afectación de algún derecho que en un determinado momento, pueda perderse de vista, es por eso, que la primicia más importante es fallar a favor de la persona en todo momento y ante cualquier circunstancia⁴⁶.

⁴⁴ Amaya Villarreal, Álvaro Francisco, “El principio pro homine: interpretación extensiva vs. el consentimiento del estado”, *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional*, Bogotá, año 2005, núm. 5, junio, pp. 337 – 380, <https://www.redalyc.org/pdf/824/82400511.pdf>.

⁴⁵ *Ibidem*, p. 19.

⁴⁶ Bahena, Alma Rosa, “El principio pro persona en el estado constitucional y democrático de derecho”, *Ciencia Jurídica*, año 4, núm. 7, junio 2015, pp. 7-28, <http://www.cienciajuridica.ugto.mx/index.php/CJ/article/view/140>.

Diversos autores como Miranda, Navarro, Drnas de Clemente y Scelle, coinciden en señalar que el principio pro-persona, es esencial en la técnica hermenéutica utilizada por juzgadores, pero además es una obligación constitucional.

Camarena y Navarro, explican los dilemas en el campo de la interpretación jurídica del modo siguiente:

Hay problemas interpretativos generales necesariamente polémicos y sobre los cuales no hay doctrina uniforme; existen ya plasmadas algunas reglas interpretativas específicas en materia de derechos humanos; y es necesario repensar seriamente las bases y el sistema de compatibilización de la interpretación de los derechos que realicen los órganos de ambas jurisdicciones⁴⁷.

Se considera, además, una garantía para la protección y promoción de los derechos como recurso interpretativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos⁴⁸, de allí que algunos autores como Villarreal y Francisco, consideren el principio pro homine como una regla general del derecho o como principio extensivo en contra del consentimiento del Estado⁴⁹.

Por último, Ximena Medellín en su trabajo sobre las implicaciones del principio pro-persona, realiza aportaciones precisas de ser tomadas en cuenta al operar el precepto, como: “que los operadores jurídicos hagan uso de distintos elementos de

⁴⁷ Miranda Camarena, Adrián Joaquín y Navarro Rodríguez, Pedro, “El principio de interpretación conforme en el derecho constitucional mexicano”, *Opinión Jurídica*, núm. 26, julio – diciembre de 2014, pp. 69-79, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25302014000200005.

⁴⁸ Convención Americana sobre Derechos Humanos, *op. cit.*

⁴⁹ Amaya Villarreal, Álvaro Francisco, *op. cit.*, p. 357.

la doctrina constitucional nacional en donde se detallan los alcances y particularidades de la interpretación de los derechos humanos en ciertos contextos”⁵⁰.

El principio pro-persona como hemos revisado en las diferentes posturas de los especialistas consultados, es un principio complejo y polifacético ya que recurre a elementos y criterios que penden en gran parte de la capacidad de argumentar e interpretar, siempre bajo el significado que favorezca más y mejor a las identidades del sujeto.

No depende de una sola fuente normativa o judicial, ya que se concibe como integral. En ocasiones se aplica como principio de interpretación de normas; en otras ocasiones funge como un principio de determinación en caso de conflictos de normas, para favorecer al ser humano como prioridad jurídica; otros autores además señalan su valor como principio rector con relación al derecho internacional y el derecho interno.

Ahora bien, este principio toma total importancia para la búsqueda del acceso a la justicia en materia administrativa, al encontrarse muy por encima de las condiciones económicas del estado, ya que se debe privilegiar la vulnerabilidad de sus ciudadanos: los adultos mayores, la niñez, las mujeres que sufren de violencia por diversas razones, en especial por aquellas derivadas en base al género, las personas con capacidades diferentes y todas aquellas que presenten obstáculos para acceder a condiciones de igualdad frente a las demás personas, por lo tanto es importante que este principio deba ser atendido dentro de la sede administrativa y los órganos jurisdiccionales para aplicar la ley más conveniente y que el derecho que se aplique en la resolución que corresponda sea la de un derecho amplio.

⁵⁰ Medellín Urquiaga, Ximena, *op. cit.*, p. 35.

Lo anterior en base al análisis que para tal efecto ha llevado a cabo el Primer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa y de Trabajo del Décimo Sexto Circuito en la Tesis Aislada de rubro:

Acceso a la información pública, sí fue negada y la persona acude al contencioso administrativo, la autoridad que lo resuelva, en atención al principio pro-persona, debe aplicar la ley de la materia y no el código de procedimiento y justicia administrativa, porque aquella otorga ese derecho con mayor amplitud (legislación para el estado y los municipios de Guanajuato)⁵¹.

Se coliga por lo tanto, que de conformidad con el primer arábigo de la Constitución Federal, todas las autoridades en todos los ámbitos de su competencia, están obligadas a respetar estrictamente los instrumentos jurídicos nacionales e internacionales que contengan derechos humanos, favoreciendo en todo momento y circunstancia al ser humano brindado la protección más amplia y seleccionando la norma que le brinde mayor tutela jurídica al ciudadano, lo que se traduce al hecho de que, si se estuviese al supuesto de que existen tres diferentes normas mediante las cuales se pueda resolver el conflicto, la autoridad debe aplicar aquella que le brinde mayores beneficios y una mayor tutela al administrado, a fin de lograr la efectividad de sus derechos humanos.

Por último, es importante hacer énfasis que el principio pro-persona, no basta con ser conocido o reconocido por los operadores jurisdiccionales. Su promoción, respeto y protección es la única garantía de su correcta aplicación.

Concluimos el apartado con una cita de Aparicio González:

⁵¹ Tesis: XVI.1o.A.T.7 K, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Décima Época, Libro XII, Tomo 3, septiembre de 2012, página 1493, <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/20015>.

El sistema jurídico mexicano en su artículo 1° Constitucional indica al interprete –juez o jurista– que guíe y oriente su labor de interpretación conforme a la propia constitución y a los tratados internacionales en materia de derechos humanos, favoreciendo en todo tiempo a la persona la protección más amplia, es decir, de acuerdo con el principio pro-persona⁵².

Queda claro entonces, que todos aquellos operadores jurídicos dentro del ejercicio de sus funciones deben actuar conforme al texto constitucional brindado a los administrados la protección más amplia de las normas, pero cierto es, que esta obligatoriedad, va más allá de los jueces, abogados o servidores públicos judiciales, si no que se extiende a todos aquellos individuos que pertenecen a la sociedad burocrática, administrativa y gubernamental del estado, pues desde el archivista hasta el director general de una institución pública, están obligados a respetar este principio.

⁵² Aparicio González, Héctor Martiniano, *op. cit.*, p. 88.

2. Principio de legalidad

En el acto administrativo el concepto de legalidad requiere un análisis robusto que extienda y vincule este principio a la norma. Lo anterior debe ser consecuencia de reconocer que la idea del derecho positivo de concebir la Ley como norma suprema y exclusiva que actúa sobre el poder judicial y ejecutivo va perdiendo vigencia.

Para abordar la temática desde el tenor arriba mencionado es indispensable estudiar el concepto de legalidad desde su sentido más amplio, en ese sentido es indispensable acotar que el principio de legalidad se encuentra referido en los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos, especialmente en la parte del numeral 14 que señala “Nadie podrá ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho”⁵³.

A su vez el artículo 16 menciona “nadie podrá ser molestado en persona, familia, domicilio, papeles y posesiones, sin el mandamiento escrito de la autoridad competente que funde y motive la causa legal del procedimiento”⁵⁴.

Ambos preceptos garantizan el estado de derecho, que se traduce y abarca las leyes administrativas y los criterios de los Tribunales Contencioso Administrativos o sus similares.

A su vez el artículo 9º de la Convención Americana sobre Derechos Humanos⁵⁵ (CADH) en su concepción clásica reconoce la primacía del principio de la legalidad

⁵³ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *op, cit.*

⁵⁴ *Idem.*

⁵⁵ Convención Americana sobre Derechos Humanos, *op. cit.*

en el orden jurídico interamericano. Con ello la obligación de las autoridades administrativas y el resto de las autoridades a coadyuvar a la tutela de los derechos humanos a través del ejercicio del control difuso de constitucionalidad y convencionalidad⁵⁶.

En nuestro país, es común que el ciudadano que promueve la reclamación de un derecho se ve reducido a la espera de ser debidamente notificado, lo cual la mayoría de las veces no ocurre, debió al silencio de la autoridad, dejándolo por lo general en total estado de indefensión a pesar de que las autoridades administrativas igual que cualquier autoridad en el estado, está obligada a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad⁵⁷, lo que significa que en la vía de dar cumplimiento a los principios fundamentales de los derechos humanos, debería contestar y notificar sus resoluciones administrativas.

La reforma al artículo 1º de la Constitución Federal, refiere un catálogo de derechos humanos que condiciona a toda autoridad en sus actuaciones, relacionando así el principio pro-persona con el principio de legalidad, dicho artículo dice:

En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los

⁵⁶ Del Rosario Rodríguez, Marcos, "La aplicación por parte de las autoridades administrativas del control difuso de constitucionalidad y convencionalidad", *Cuestiones constitucionales*, Ciudad de México, núm. 33, julio – diciembre 2015, pp. 158-191, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932015000200007.

⁵⁷ Vázquez, Luis Daniel y Serrano, Sandra, "Los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Apuntes para su aplicación práctica", en Carbonell, Miguel y Salazar, Pedro (coords.), *La reforma constitucional de derechos humanos: un nuevo paradigma*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2011, pp. 135-165.

tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece⁵⁸.

Esto en la opinión del autor Marcos del Rosario Rodríguez, el cual menciona que las autoridades de todos los niveles están obligadas a hacer valer los derechos humanos aplicando la convencionalidad y respetando los principios del control constitucional, ya que de no hacerlo sus actos carecerían de validez⁵⁹.

Nos centraremos por lo tanto en el derecho de respuesta que forma parte de un genérico derecho de petición en el procedimiento petitorio de carácter administrativo, el derecho de respuesta se encuentra directamente vinculado con cada una de las actuaciones que se llevan a cabo al interior del órgano público que recibe el derecho de petición.

El derecho de respuesta lo concibe como:

- 1) Es obligación directa e inexcusable de quien este a cargo institucionalmente de acordar la petición;
- 2) El acuerdo que se derive debe quedar por escrito;
- 3) Es obligación de las autoridades e instancias a cargo, que se informe al peticionario en corto tiempo del acuerdo recaído.

La idea es que en todo momento se propicie un ambiente de tranquilidad en el sentido de que se espera que las autoridades resuelvan acorde al estado de derecho, la constitución y los tratados internacionales en materia de derechos humanos de los que México sea parte.

⁵⁸ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *op. cit.*

⁵⁹ Del Rosario Rodríguez, Marcos, *op. cit.*

De lo anterior, se deduce que además del respeto al principio de la legalidad de los derechos humanos, se deriva también un deber insoslayable de los servidores públicos que además debe estar basada en la buena fe.

El derecho de respuesta como tal es parte del principio de legalidad, ya que permite al peticionario conocer el acuerdo tomado por el órgano hacia quien se dirige la petición y con ello su derecho a lo que considere y legalmente sea pertinente⁶⁰.

“La autoridad debe dar contestación por escrito en breve término, congruentemente con lo pedido, pero no a dar una contestación que invariablemente deba satisfacer al peticionario, sino la que corresponda conforme a la ley que se invoque en la petición”⁶¹.

Bajo este tenor, el derecho de respuesta se satisface al acordar por escrito la petición ya sea favorable o no indicando además los supuestos convenientes. La carencia de respuesta, violenta el principio de legalidad en tanto que vulnera el derecho del peticionario al único medio de defensa que tiene para conocer el acuerdo al que tiene derecho.

Aun cuando el peticionario formule más de una petición, la autoridad responsable debe darle respuesta a cada una de estas, ya que la certeza que otorga la garantía individual, claramente precisa que, a toda solicitud, deberá darse seguimiento por escrito por parte de la autoridad que corresponda, esto en atención a cada una de las solicitudes y jamás reducirse a un acuerdo común⁶².

⁶⁰ Cienfuegos Salgado, David, *El derecho de petición en México*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2004, p. 175, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1336/7.pdf>.

⁶¹ *Ibidem.*, p. 176.

⁶² *Ibidem.*, p. 192.

3. Principio de autotutela

El principio de autotutela ha sido definido por especialistas en la materia administrativa como la posición que tienen los tribunales de justicia para crear, modificar o extinguir situaciones jurídicas de terceros. De esta forma la administración puede auto tutelar sus propios actos jurídicos, incluso sus pretensiones propias, evadiendo la necesidad que tienen los ciudadanos de recibir tutela judicial efectiva⁶³.

En este apartado, la revisión bibliográfica tiene la intencionalidad de analizar el concepto desde una perspectiva crítica y aplicada a la autoridad administrativa, misma que por la ausencia de doctrina específica sobre las sanciones profesionales se encuentra auto protegida.

Esto es, cuando emite el acto, por lo general no se castiga al servidor público, simplemente se nulifica. Dando con ello lugar a que la autoridad administrativa esté en condiciones de emitir cuantas veces sea necesario el acto, y nunca tendrá una responsabilidad, mientras se apegue a la legalidad conveniente.

El desarrollo del derecho como disciplina a fines de este siglo, ha obligado a los juristas a utilizar con más frecuencia los principios de interpretación; lo que sin lugar a duda ha tenido un impacto positivo en el derecho público, este nuevo paradigma incluye la presencia de los derechos fundamentales considerados además como valores esenciales en todo ordenamiento jurídico.

⁶³ Sosa, Daniela y Giménez, Laura E. 2013, "Del régimen cautelar en el proceso contencioso-administrativo de Córdoba", en Fernandez Ruíz, Jorge y Otero Salas, Filiberto (Coords.), *Justicia Contenciosa Administrativa Congreso Internacional*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, p. 85, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3282/8.pdf>.

La auto - tutela como principio, en el derecho administrativo es cuestionable en tanto que representa un menoscabo de la judicatura, la auto – tutela vulnera en los peticionarios el principio pro-persona, ya que los tribunales administrativos se convierten en hacedores de justicia bajo los preceptos de las instituciones y no bajo el principio legal pro-persona.

Otra desventaja descrita por Cordero y Aldunate es que, bajo el principio de auto - tutela, “las sanciones administrativas pueden ser aplicadas por órganos administrativos, no siendo requisito el antecedente del juicio previo para la juridicidad de su aplicación”⁶⁴.

Así mismo el principio de auto - tutela formulada a los tribunales relacionada con la prohibición de interferir en el ámbito de actuación administrativa. Se interpreta como un desafortunado privilegio que deja fuera, las posibilidades de que los sujetos puedan hacer uso de su derecho de ser escuchados.

En ese sentido Osvaldo Oelckers advierte que el principio de auto - tutela, aunque facilita una actuación administrativa expedita, “constituye una tentación permanente para aplicarla fuera de los supuestos específicos de la gestión de los servicios públicos y además como medio de eludir los procedimientos más complejos de la tutela judicial”⁶⁵.

⁶⁴ Cordero Quinzacara, Eduardo y Aldunate Lizana Eduardo, “Las bases constitucionales de la potestad sancionadora de la Administración”, *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, Chile, núm. 39, 2012, pp. 337-361, http://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20170706/20170706104307/las_bases_constitucionales_de_la_potestad_sancionadora_de_la_administraci__n_.pdf.

⁶⁵ Oelckers Camus, “El principio de la autotutela administrativa como privilegio de la administración pública”, Osvaldo, *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, Chile, núm. 2, 1978, pp. 121-136, <http://www.rdpucv.cl/index.php/rderecho/article/viewFile/23/17>.

4. Principio de fundamentación y motivación.

La fundamentación y motivación, suelen ser elementos centrales de cualquier acto administrativo, se define como: “la expresión escrita en el documento en que se traduce esa decisión administrativa (por lo general, decreto o resolución, pero también cualquier otra) de la justificación de adoptarla, hechos, derecho y raciocinio seguido para ello”⁶⁶.

La fundamentación de la decisión adoptada por la autoridad, como parte del derecho peticionario debe contener los fundamentos claros, sustentados que alcancen para legitimar la decisión de la autoridad, cualquiera de esta, para evitar así la arbitrariedad e ilegalidad.

Ahora bien, respecto a la motivación, tomaremos la definición de Nieto García que afirma que “motivar es justificar la decisión tomada, proporcionando una argumentación convincente e indicando lo bien fundado de la opción es que el juez efectúa”⁶⁷.

El ministro Manuel Valderrama en la sentencia de Casación, emite los siguientes considerandos: “La causa o motivación es un elemento del acto administrativo que puede ser entendido como la razón que justifica su dictación por la Administración del Estado, en la que se encuentran elementos fácticos y de derecho”⁶⁸.

⁶⁶ Soto Kloss, Eduardo, “La fundamentación del acto administrativo en la jurisprudencia de los Tribunales ordinarios de justicia”, *Derecho Público Iberoamericano*, Santiago de Chile, año 7, núm. 13, octubre de 2018, pp. 225-238, <https://revistas.udd.cl/index.php/RDPI/issue/view/13/22>.

⁶⁷ Nieto García, Alejandro, 1998, *El arte de hacer sentencias ò Teoría de la Resolución Judicial*. Madrid, Universidad Complutense, p. 185.

⁶⁸ Corte Suprema, sentencia del 21 de septiembre de 2017, rol 7025-2017, Sala Tercera Constitucional, Núm. 447, Santiago, septiembre 2017, pp. 23-33, <https://app.vlex.com/#WW/vid/693503529>.

De igual forma nos dice el ministro que cuando la autoridad emite un acto este debe encontrarse debidamente claro, en consecuencia, la actuación debe ser razonable, proporcionada y legal con la finalidad de que sea viable su comprensión frente a los destinatarios y que pueda ser tildada de arbitraria e ilegal, toda vez que al existir cuestiones contrarias al derecho o error en la motivación de la resolución, esto determinara que existe un vicio o exceso de poder, lo cual no puede pasar, toda vez que las decisiones que tome la autoridad administrativa, deben estar debidamente fundadas y motivadas, es decir; cada acto administrativo que emita la autoridad, debe contener cada una de las motivaciones que pasan a ser cada una de las consideraciones que la autoridad ha seleccionado para tomar una decisión⁶⁹.

De forma trascendental el autor concluye su resolución enunciando lo siguiente: “tratándose de un acto que afecta a los derechos de los particulares, se encuentra obligada la autoridad administrativa a proveerse de antecedentes actualizados al momento de calcular el cobro de derechos puesto que debe ajustarse a la realidad del administrado, en tanto trae consigo una afectación a su patrimonio”⁷⁰.

Si bien la motivación de la sentencia es relativamente una exigencia reciente cuyo origen encontramos en la necesidad de controlar la actividad jurisdiccional. Su obligación produjo el nacimiento de una garantía que protege el debido proceso y el derecho humano ante el poder del estado. Es por tanto una obligación y exigencia impuesta a los juzgadores que garantiza que el razonamiento utilizado para la decisión tomada cumple con la finalidad de ser justa.

La motivación de sentencias como bien señala el autor forma parte inherente del derecho humano del debido proceso, pues sus efectos no son solo de fondo dentro de las resoluciones sino también se exteriorizan, sufriendo estas una transición de

⁶⁹ *Idem*.

⁷⁰ Corte Suprema, sentencia del 21 de septiembre de 2017, rol 7025-2017, Sala Tercera Constitucional, Núm. 447, Santiago, septiembre 2017, pp. 23-33, <https://app.vlex.com/#WW/vid/693503529>.

lo tradicional en donde solo se buscaba satisfacer requisitos mínimos como la legalidad, para pasar a ser un concepto fácil de comprender tanto en la fundamentación de hecho como en la de derecho⁷¹.

La fundamentación y motivación como principios son garantes de seguridad jurídica en los actos administrativos, por lo que se considera además de orden público y en donde la ausencia de estos principios en todo procedimiento acarrea la ilegalidad y un vicio formal, dado que motivar y fundamentar es parte de un deber constitucional⁷².

⁷¹ Valenzuela Piroto, Gastón Fernando, “Enfoque actual de la motivación de las sentencias. Su análisis como componente del debido proceso”, *Revista de Derecho (Universidad Católica Dámaso A. Larrañaga, Facultad de Derecho)*, Montevideo, núm. 21, junio 2020, pp. 72-90, http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-61932020000100072&lng=es&nrm=iso.

⁷² Lizama Allende, Felipe, “La ausencia de motivación como vicio formal de los actos administrativos”, *Revista de Derecho Público*, Chile, núm. Especial, 2018, pp. 111-125, <https://revistas.uchile.cl/index.php/RDPU/article/download/51254/53669/>.

CAPITULO SEGUNDO. APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN MATERIA ADMINISTRATIVA.

PRIMERA PARTE

I. Aplicación de los MASC en sede administrativa (etapa extra - jurisdiccional)

Actualmente el uso de la conciliación y la mediación están estrechamente relacionados con el derecho administrativo; puesto que las relaciones jurídicas derivadas de estas operaciones se ven sumamente beneficiadas de características propias de estos mecanismos, como lo son: la rapidez, la neutralidad, la confidencialidad, la flexibilidad y la especialidad.⁷³

A continuación, se observa un cuadro comparativo, para distinguir las diferencias que existen entre cada uno de los mecanismos alternos que pueden ser aplicados en materia administrativa, en cuanto a sus ventajas, métodos, principios y fases.

TIPO DE MASC	NEGOCIACIÓN (AUTOCOMPOSITIVO)	CONCILIACIÓN (AUTOCOMPOSITIVO)	MEDIACIÓN (AUTOCOMPOSITIVO)
VENTAJAS	Se busca la cooperación y la defensa de los intereses.	- El mediador puede proponer soluciones - Audiencias electrónicas - Audiencias telefónicas - Convenios con carácter de cosa juzgada	- Económica - Flexible - Rápida - Mediador neutral
MÉTODO	- Distinguir a las partes. - Identificar intereses. - Establecer el dialogo.	- El conciliador puede solicitar pruebas - Práctica de diligencias para acreditar hechos.	- Las partes se pueden retirar en cualquier momento. - El uso del caucus por las partes - asesoría legal previa o posterior.
PRINCIPIOS	- Intereses - Opciones - Legitimidad - Comunicación - Compromiso - Alternativas	- Equidad - Veracidad - Buena fe - Confidencialidad - Imparcialidad - Neutralidad - Legalidad - Celeridad	- Flexible - Voluntaria - Rápida - Acuerdos creativos - Lenguaje sencillo - Soluciones comunes -

⁷³ *Idem.*

FASES	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación - Inicio - Negociación - Conclusión - Acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de la reclamación - Exhortación al arreglo - Opciones de solución - Acuerdo de trámite - Firma de convenio 	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación del procedimiento - Presentación de las partes - Exposición individual - Uso de técnicas - Selección de temas - Conclusión - Acuerdo
--------------	---	--	--

Tabla 1. Cuadro comparativo de los diferentes mecanismos de mediación en materia comercial.

Fuente: Elaboración propia.

Podríamos decir en base al cuadro comparativo que el uso de los MASC es ampliamente recomendable en asuntos de alta cuantía. Sin embargo, si se hace un uso adecuado de sus características, tanto la mediación como la conciliación se pueden utilizar sin mayor problema en conflictos de moderada o baja cuantía, como es el caso las diferencias que se puedan dar entre administrados e instituciones públicas⁷⁴.

Como bien ha quedado señalado la negociación resulta ser el mecanismo más sencillo de realizar pues es aquella que se lleva a cabo por las partes sin la intervención de un tercero, donde se pueden usar diversos métodos para lograr que nuestras pretensiones sean aceptadas por el otro, tales como la propuesta de diversas soluciones o bien la persuasión constante hacia una de las partes.

Por otro lado, la conciliación se ha convertido en un MASC accesible gracias a la celebración de audiencias voluntarias, que pueden ser celebradas vía presencial o a través de plataforma virtual frente a la nueva normalidad que vivimos a causa del virus SarsCov2, teniendo en claro que la inasistencia del reclamante no interrumpe el trámite administrativo del curso que deba seguir hasta la respuesta del derecho de petición.

⁷⁴ Negrete Reveles, Oscar, *Nuevo derecho de los consumidores en México*, México, Porrúa, 2015, p.122.

El conciliador de la sede administrativa debe tener atribuciones que difícilmente tienen los conciliadores privados, pues este puede requerir en cualquier momento a las partes para solicitar todo tipo de pruebas que estime necesarias, así como el realizar diligencias para corroborar los hechos que constituyan el objeto de la reclamación. Si las partes llegan a un arreglo resultado de la etapa conciliatoria, firman un convenio que deberá ser aprobado por la unidad administrativa competente de la institución.

La mediación tiene como base principal la participación de un tercero neutral que guía el procedimiento pero que no tiene injerencia ante las partes, pues no puede proponer soluciones a diferencia del conciliador, sino que tiene que actuar con imparcialidad y guiar únicamente el proceso a través de la moderación en cuanto al protagonismo de las partes en el proceso de la solución del conflicto, pudiéndose de allegar de técnicas como la lluvia de ideas, caucus o escucha activa, con la finalidad de descubrir la raíz del conflicto a través de las exposiciones de los interesados.

1. La conciliación en la institución pública federal (*funcionario y gobernado*) disputas sobre derechos fundamentales.

La conciliación dentro de la sede administrativa debe tener como principal objetivo, realizar propuestas de solución que se encuentren dentro de su alcance y que contemplen a la luz de los derechos humanos, la tutela efectiva sobre los inherentes a los administrados, por lo que, debe plantear al ciudadano todas las alternativas posibles para solucionar de forma pacífica la controversia⁷⁵ que lo haya llevado a

⁷⁵ Unidad de enlace para la reforma al sistema de justicia laboral dirección de orientación y difusión, *Manual de conciliación laboral, materia individual*, México, Secretaría del Trabajo y previsión social, 2020, p. 75, https://reformalaboral.stps.gob.mx/sitio/rl/doc/MANUAL_DE_CONCILIACION_LABORAL_24-04-2020_DAGN_VF.pdf#page=75&zoom=100,109,222.

presentar ante la autoridad un derecho de petición.

Posteriormente, la autoridad administrativa debe analizar el caso de forma minuciosa, realizar una lectura objetiva, empática y concentrada para verificar que cumpla los requisitos formales para su procedibilidad y posteriormente antes de emitir una resolución fundada y motivada por la legalidad administrativa, requiera al ciudadano mediante un acuerdo dentro del expediente que apertura para el seguimiento de la solicitud donde señale de forma clara y sencilla una invitación amigable y amable dirigida al ciudadano para que asista en una fecha y hora determinada ante la sede administrativa para que se lleve a cabo esta audiencia conciliatoria para llegar a un arreglo con el administrado para satisfacer su pretensión dentro del marco de alcances y posibilidades del órgano administrativo.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

2. La mediación en la institución pública federal (*funcionario y gobernado*) disputas sobre quejas y denuncias sobre responsabilidades de servidores públicos.

Todos los funcionarios públicos dentro del ámbito de sus competencias tienen el pleno compromiso y la responsabilidad de dar cumplimiento a los procedimientos internos institucionales que den lugar a la generación de los actos administrativos, los cuales producirán consecuencias de derecho, por lo que estos actos deben ser pronunciados dentro del ámbito de la legalidad, pero sobre todo deben contener cada uno de los antecedentes que lo motivaron, así como una correcta ponderación de derechos, los cuales deben de ir finamente correlacionados y contrastados con el marco jurídico legal regulatorio de la actividad administrativa.

Es decir, el acto se debe fundar acorde al marco jurídico que corresponda, ya sean reglamentos, códigos o leyes orgánicas, federales o generales, aplicables al caso en concreto, o en su defecto contar con la correcta motivación, lo que en pocas palabras significa que el resultado se encuentre ligado al objeto de la solicitud, por lo que se debe dar en tanto se pide, sin defectos y sin excesos. De lo contrario, el faltar al procedimiento anteriormente descrito, se estaría ante la comisión de una falta indebida, por consiguiente, el servidor público obligado por la investidura que le atribuye el estado al realizar una función pública le impone el deber de actuar conforme a un código de ética y determinados lineamientos, sin que esta actuación afecte la esfera jurídica de los gobernados.

El procedimiento de la mediación, es un mecanismo que puede ser aplicado para dirimir este tipo de conflictos dentro de la unidad administrativa con la finalidad de que los procedimientos de conciliación y resolución de los derechos de petición puedan ser emitidos con total apego a la ley, las faltas al código de ética que puedan realizar los servidores públicos pueden entorpecer la resolución de los procedimientos, actos tales como la corrupción, discriminación, malos tratos originados por la prepotencia, lo cual genera un conflicto directo con el servidor

público y el ciudadano, que a su vez puede ser dirimido previamente a través de una mediación.

Lo antes indicado, independientemente del procedimiento conciliatorio que se solicite por parte del administrado, este deberá ser llevado a cabo por un servidor público diverso, por lo que todas las cuestiones relacionadas con quejas y denuncias sobre servidores públicos que comprometan su forma de actuación deberán ser solucionadas a través de este mecanismo.

Si bien es cierto el administrado tiene la opción de impugnar la resolución de la autoridad administrativa ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, cierto, lo es que también puede solicitar solucionar los actos indebidos dentro de un marco de buena fe en ambos sujetos involucrados en la relación jurídico - administrativa⁷⁶. Empero como se ha señalado en el tema anterior la conciliación, se usaría únicamente para llegar a un convenio satisfactorio sobre los derechos reclamados y la mediación para resolver sobre quejas y denuncias como ya se ha planteado.

Lo anterior en relación a que el mecanismo de la mediación resulta ser un vinculante directo a las competencias culturales, por lo que al hacer uso de este mecanismo se desarrollan en las partes estas competencias, por lo tanto, resulta benéfico para la sociedad el uso de esta forma de resolución de conflictos, ya que reestablece la paz y la convivencia armónica, quitando los obstáculos que nos impiden convivir de una forma empática, con lo que se lograría una cultura de paz, lo cual no significa que exista ausencia del conflicto sino más bien el que estén presentes actitudes y aptitudes que permitan que las diferencias sean lo menos perjudiciales y que las partes acepten solucionar sus problemas dentro de un proceso de paz⁷⁷.

⁷⁶ Oliva Garza, Irma Evangelina, *La reconstrucción del sistema de impartición de justicia administrativa*, Ciudad de México, Tiran Lo Blanch, 2019, p. 66.

⁷⁷ *Idem*.

3. la negociación en la institución pública federal (*funcionario, directores y gobernados*) disputas sobre “errores administrativos”.

Definir la negociación dentro de la administración pública federal resulta fácil, cuando en el momento que surge una determinada problemática, se tiene la opción de llegar a un acuerdo pacífico, de modo que se puede dar una salida al conflicto causando el más mínimo daño a las partes.

Podríamos decir que la negociación, puede llegar a convertirse en un mecanismo normalmente utilizado de forma cotidiana, para dar soluciones a errores comunes dentro de los procedimientos administrativos, encontrando que es usual que existan equivocaciones en diversos actos administrativos⁷⁸.

II. Agentes del conflicto.

Existen ciertas implicaciones en la concepción de las recomendaciones que existen y que pueden generarse y que se alejan de las concepciones que rodean a la operatividad de las instituciones y que determinan el procesamiento de los conflictos, dichas implicaciones son las siguientes:

- La primera de estas es que no existen soluciones perfectas e idóneas, y que se trata de mejoras graduales en la operación de las instituciones que tienen que ser evaluadas y modificadas periódicamente⁷⁹.
- Una segunda implicación es que tampoco existen soluciones universales aplicables a todos los casos⁸⁰.

⁷⁸ Oliva Garza, Irma Evangelina, *op. cit.*, p. 78.

⁷⁹ *Ibidem*, p. 80.

⁸⁰ *Idem*.

- Una tercera implicación está en tener siempre presente que la mayor parte de los conflictos se desarrollan en el ámbito local y que la intervención federal es más la excepción que la regla⁸¹.

Resulta claro que el énfasis también se encuentra en los agentes del conflicto y no en la institución pues se trata del privilegio del análisis del conflicto sobre la respuesta institucional. Bajo esta premisa me permito, exponer el siguiente cuadro comparativo sobre los siete problemas relacionados que podrían permitir organizar las intervenciones de las instituciones ante el conflicto.

AGENTE DEL CONFLICTO	INTERVENCIÓN
1. Asimetrías de información	El principal problema opera ante la ignorancia de las personas sobre el conocimiento de la titularidad de sus derechos, para reclamarlos y exigirlos en la vía correspondiente, por lo que es necesaria la capacitación de la población para el conocimiento de estos, la cual debe ser dirigida a todos los grupos sociales en especial a los que tengan mayor vulnerabilidad.
2. Fortalecer la capacidad de los agentes para resolver conflictos	Actualmente no existe un mecanismo que regule y asegure la buena práctica profesional de los operadores jurídicos, lo que causa que, en el escenario legal, estos tengan desempeños deficientes lo que causa el estado de indefensión de los ciudadanos y su desplazamiento, por lo que todos los operadores jurídicos deben contar con especialización en las diversas áreas legales, para poder proporcionar una orientación adecuada y de calidad.
3. Versatilidad y eficacia de los procedimientos	Es necesario desformalizar, diferenciar y adaptar los procedimientos a condiciones específicas, como la implementación de juicios orales en diversas materias como la (civil, familiar, mercantil, agrario, administrativo) con la finalidad de reducir las costas, así como la implementación en esas áreas de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

⁸¹ *Idem.*

4. Capacidades institucionales	Es indispensable que las instituciones se adapten a los nuevos diseños normativos, es decir; cuenten con la capacidad organizativa, administrativa y de gobierno para poder responder ante la sociedad y adaptarse a los nuevos entornos, lo cual está íntimamente relacionado con las reformas legales que pueda haber, con el fin de brindar la protección y ejercicio de la tutela de los derechos de los gobernados.
5. Diseño institucional	Esta pensado en mediano y largo plazo y opera bajo dos primicias importantes, la primera de ellas es; el diseño del gobierno judicial en sus tres componentes básicos: la administración de los tribunales, la carrera judicial y los mecanismos disciplinarios, el segundo es la implementación de centros de justicia alternativa.
6. Mejora regulatoria	Se basa en la sistematización integral de los procedimientos en los tres niveles de gobierno, que garantice la información completa para la realización de trámites y requisitos para desarrollar actividades productivas, con la finalidad de evitar actos de corrupción.
7. Atención a grupos vulnerables	Se debe considerar las condiciones de acceso fácil, para las personas con circunstancias especiales entre estos están: niños, migrantes, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, indígenas, entre otros, los cuales deben tener un trato especial, así como el fácil acceso a los tramites dentro de las instituciones, así como el de la transparencia en la información y la pronta resolución de los problemas donde estos actores se encuentren involucrados.

Tabla 2. Intervención de las instituciones ante el conflicto.

III. Perfil del facilitador.

Cuando hablamos de las características que debe reunir el facilitador, nos referimos claramente al profesional que llevará a cabo la implementación de los mecanismos alternos de solución de controversias; la mediación, la conciliación y en su caso, promoverá la negociación entre las partes.

En términos generales los facilitadores que se desempeñaran en el campo de los mecanismos alternos de solución de conflictos deben reunir requisitos generales que se dividen principalmente en tres grandes bloques:

1.- La experiencia: el facilitador debe contar como mínimo con un año de experiencia en áreas del derecho administrativo y estar especializado en las actividades que se lleven a cabo en la administración pública federal, de igual forma debe contar con conocimientos básicos sobre los mecanismos alternos y principios generales del derecho.

2.- Requisitos formales: el facilitador debe contar con requisitos de aspecto formal, entre estos los más importantes son:

- Contar con título profesional de licenciatura, como principal requisito para la aplicación de los mecanismos alternos de solución de controversias, las cuales pueden ser carreras de derecho, ciencias sociales, psicología, o afines a las humanidades.

- Estar debidamente certificado en la aplicación de mecanismos alternos de solución de conflictos y al menos tener experiencia de 01 año en conflictos relacionados con la administración pública federal.

3.- Competencias. - Los facilitadores que aspiren a aplicar mecanismos alternos en materia administrativa, deberán contar con las siguientes habilidades:

- Conocimiento general en la materia del derecho y de materias específicas del derecho administrativo, derechos humanos, derecho burocrático, derecho constitucional y conocimiento específico de la perspectiva de género.
- Capacidad de análisis y resolución de conflictos.
- Habilidad para gestionar de forma adecuada y abordar los conflictos.
- Aptitudes para la aplicación de mediación, conciliación y negociación.

1. Áreas del conocimiento.

Actualmente no existe ninguna limitación en relación al área del conocimiento a la cual pertenezca el profesionista que se desempeñara en la función de facilitador de los mecanismos alternos de solución de conflictos, por lo que basta con que cuenten con las habilidades psicosociales, necesarias para propiciar la empatía dentro del proceso alterno; es por ello que se enlistan a continuación las licenciaturas que atienden el desarrollo de habilidades que tienen como tendencia crear la interacción entre las personas⁸²:

- Licenciatura en Derecho
- Licenciatura en Antropología
- Licenciatura en Bibliotecología y Gestión del Conocimiento
- Licenciatura en Comunicación Pública
- Licenciatura en Educación
- Licenciatura en Escritura Creativa
- Relaciones Internacionales
- Licenciatura en Seguridad Ciudadana
- Licenciatura en Sociología
- Licenciatura en Psicología
- Licenciatura en Trabajo Social⁸³.

⁸² Unidad de enlace para la reforma al sistema de justicia laboral dirección de orientación y difusión, *op. cit.*, pp. 114-115.

⁸³ *Idem.*

2. Habilidades.

El facilitador debe tener una serie de habilidades que se acompañan de rasgos indispensables que le harán posible al profesionista aplicar con facilidad cada una de sus funciones, para desempeñar su papel dentro de los procesos amigables de forma exitosa, estos rasgos se complementan con habilidades muy particulares, las cuales se describen en el siguiente cuadro:

RASGO	DESCRIPCIÓN	HABILIDADES
<p>Conocimientos generales de derecho y en materia administrativa.</p>	<p>Tiene un conocimiento básico del derecho, específicamente de la materia administrativa.</p> <p>Tiene noción de lo que significa el acto administrativo y su substanciación institucional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene conocimiento sobre la normativa del derecho administrativo y los mecanismos alternos de solución de controversias. 2. Logra que las partes den por concluido el conflicto mediante convenios ajustados a la normativa jurídica vigente. 3. Actúa de forma amigable en el procedimiento alterno, pero sin perder el liderazgo de la sesión. 4. Se pronuncia sobre los aspectos de legalidad, aplicando la norma que corresponde a cada caso. 5. Comprende e interpreta la norma desde la perspectiva de género y el pleno respeto de los derechos humanos. 6. Expone el marco legal aplicable al caso desde una óptica de igualdad y equidad entre las partes. 7. Informa a las partes en tiempo y forma sobre sus derechos y las reglas que imperan en los mecanismos alternos de solución de conflictos.

<p>Análisis y resolución de controversias</p>	<p>Cuenta con la destreza para poder encontrar la raíz del conflicto y poder estructurar estrategias de solución guiadas y propositivas provocando un acuerdo entre las partes, sin margen de dudas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza una revisión minuciosa sobre los acuerdos entre las partes, para verificar que se encuentren ajustadas al derecho. 2. Analiza detalladamente las circunstancias en las cuales se desarrolló el conflicto y el contexto de las partes para guiar a soluciones justas en todos los casos. 3. Propone salidas justas para las partes, conduciéndose con total imparcialidad, persuadiéndolas para que celebren un convenio satisfactorio. 4. Tiene la capacidad de planificar las sesiones, pues previamente analiza el caso y prepara las técnicas y herramientas que pueden aplicarse.
<p>Gestión del conflicto</p>	<p>Cuenta con la facilidad para poder identificar y resolver diversos escenarios del conflicto y gestiona la empatía entre las partes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con la capacidad para identificar las posiciones y los intereses de las partes, para lograr llegar a una solución. 2. Logra dar solución de forma eficaz al conflicto que se presenta entre las partes. 3. Logra generar un ambiente de confianza que propicie que las partes logren llegar a un acuerdo. 4. Cuenta con un alto grado de objetividad y evita identificarse emocionalmente con el conflicto y las partes.
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprende con facilidad un término o expresión jurídica.

Comprensión Lectora	Cuenta con la capacidad analítica, crítica e interpretativa de textos que le permitan cumplir con cada una de sus funciones.	<ol style="list-style-type: none"> 2. Interpreta las ideas contenidas en un texto o cuando se les refiere dentro de un orden lógico en un texto. 3. Puede emitir análisis lógico-jurídicos con facilidad y argumentar las ideas expuestas en la doctrina. 4. Cuenta con la capacidad para extraer ideas de textos variados y ordenarlos de forma coherente. 5. Reconoce las primicias en un texto y cuenta con la capacidad para reorganizar la información.
Habilidad Verbal	Aplica de forma correcta las cualidades de la expresión oral; la elocuencia, el tono, la coherencia y se conduce con respeto y hace un uso adecuado del lenguaje corporal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene la capacidad para sustituir palabras negativas por sinónimos positivos, limpiar el lenguaje inapropiado y lo reconstruye, o si es el caso, le da un significado opuesto. 2. Cuenta con la capacidad de sustituir oraciones completas para hacer que las expresiones planteadas sean coherentes. 3. Promueve el diálogo entre las partes con la finalidad de que puedan expresar sus emociones con libertad y se puedan escuchar recíprocamente. 4. Cuenta con la capacidad para redactar textos, coherentes, de forma lógica y sucinta.
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplica las cualidades de la expresión oral y escrita de forma correcta, incluida la escucha activa, para facilitar el proceso comunicativo.

Comunicación efectiva	Cuenta con la capacidad de codificar adecuadamente el mensaje para que llegue de forma clara y entendible a su receptor.	<ol style="list-style-type: none"> 2. Cuenta con la capacidad de aplicar las cualidades de la expresión oral; como la dicción, el tono, el ritmo, el volumen, el matiz y la fluidez, para una correcta aplicación de las técnicas orales. 3. Aplica las técnicas basadas en la entrevista y es capaz de realizar todo tipo de preguntas, abiertas o cerradas dentro de la sesión del mecanismo de solución. 4. Identifica con facilidad el lenguaje contenido en la comunicación no verbal. 5. Cuenta con la capacidad de transmitir un mensaje con facilidad sin importar si es de forma oral o escrita. 6. Maneja correctamente el lenguaje no verbal.
Actitudes y valores	Se encuentra apegado a sus valores, como regla ética primordial.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imparcialidad 2. Confiabilidad 3. Respeto 4. Profesionalismo 5. Objetividad 6. Responsabilidad 7. Sensibilidad 8. Paciencia 9. Honradez 10. Tolerancia

Tabla 3. Descripción de rasgos y habilidades del facilitador de los mecanismos alternos de solución de conflictos en materia administrativa⁸⁴.

⁸⁴ *Ibidem*, pp. 108-114.

3. Área de adscripción.

El profesionista que se encargue en la sede administrativa de llevar a cabo los mecanismos alternos de solución de conflictos puede fungir como tal: el jefe del departamento jurídico de la dependencia o bien, el gobierno federal dentro del ámbito de sus atribuciones deberá nombrar un facilitador y/o facilitadora; con perfil para llevar a cabo conciliaciones y mediaciones en materia administrativa.

IV. Asuntos compatibles con mecanismos alternos de solución de controversias.

De conformidad con 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 particulares⁸⁵; el cual enuncia una serie de ordenamientos que permiten en diversas áreas del derecho aplicar los mecanismos alternos de solución de conflictos, a modo de justificación, para su aplicación necesaria en la justicia cotidiana en materia administrativa.

Este decreto establece claramente, que para que se puedan aplicar los MASC en materia administrativa las instituciones de la Administración Pública Federal, deben, llevar a cabo un análisis del costo – beneficio y los posibles riesgos económicos que pueda sufrir el erario público al momento de conciliar o mediar una controversia, lo

⁸⁵ Diario Oficial de la Federación, *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*, DOF, 29 de abril de 2006, https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5435464&fecha=29/04/2016.

que quiere decir; que deben prever que al momento de aplicar el mecanismo efectivamente, se logre un arreglo que signifique una menor pérdida de dinero para las arcas federales, de lo contrario, si la aplicación del mecanismo significa una mayor pérdida, no le convendría al Estado llevarlo a cabo, aun cuando el principal propósito debe ser alcanzar una justicia pronta y expedita para la ciudadanía⁸⁶.

De igual forma el decreto establece que en los casos, que contempla el artículo sexto, no procederá ningún tipo de mecanismo alternativo, los cuales se enuncian a continuación:

Artículo sexto. - No procederá el Medio alternativo de solución de controversias cuando:

- I. Se afecten los programas o metas de las Dependencias, Entidades o Empresas productivas del Estado;
- II. Se atente contra el orden público;
- III. Las leyes de la materia no establezcan la Conciliación o facultad para convenir como un medio alternativo de solución y/o terminación de controversias;
- IV. Tenga por objeto llevar a cabo un acuerdo conclusivo en materia fiscal;
- V. Se puedan afectar derechos de terceros;
- VI. La controversia verse sobre la ejecución de una sanción impuesta por resolución que implique una responsabilidad para los servidores públicos;
- VII. Se controvierta la constitucionalidad de alguna ley o, en su caso, de algún acto de autoridad por ser directamente violatorio de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos o de un Tratado Internacional en materia de Derechos Humanos, o

⁸⁶ *Idem.*

VIII. En las controversias laborales, los servidores públicos hayan tenido injerencia, influencia o cualquier otra forma de participación en este tipo de conflictos⁸⁷.

Así mismo, el referido decreto, establece que los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos, procederán únicamente de conformidad con el arábigo séptimo del citado decreto⁸⁸, en todos aquellos asuntos en donde se pueda beneficiar económicamente al erario y que signifique un costo menor que aquel que representa llevar la controversia a la sede judicial, tal y como lo describe tácitamente dicho artículo:

Artículo séptimo. - La UAJ debe analizar los asuntos a su cargo, o bien, los que le proponga el Área requirente, en los que sea factible llevar a cabo el Medio alternativo de solución de controversias, por considerar que pueda generar ahorros y evitar costas por litigio o cualquier tipo de procedimiento. En caso de que el Área requirente sea la que solicite el análisis de los asuntos, dicha solicitud deberá ir acompañada de los términos y condiciones contenidas en un proyecto de Convenio, así como una propuesta de cálculo a valor presente de los costos-beneficios que implicaría llevar a cabo el Medio alternativo de solución de controversias⁸⁹.

V. Acuerdos.

El decreto que establece la implementación de los mecanismos alternos en la materia administrativa, establece que de forma previa sin importar el momento procesal en el cual se encuentra el trámite del acto administrativo en la sede administrativa, los ciudadanos pueden presentar a los órganos administrativos propuestas de convenio para dar por terminado el conflicto y afirma que estos

⁸⁷ *Idem.*

⁸⁸ *Idem.*

⁸⁹ *Idem.*

pueden proponerlos siempre y cuando estén plenamente acreditados en el expediente en el cual se actúa, podrán solicitar a la UAJ que analice el mismo, a efecto de que califique la procedencia del Medio alternativo de Solución de Conflictos.

El decreto de referencia es claro, al estipular que independiente del número de solicitudes que presenten los gobernados, no afectaran el trámite en el cual se encuentren las solicitudes, y que estas propuestas de convenio no serán por ningún motivo vinculantes para las dependencias o entidades del Estado, hasta en tanto no se suscriba el convenio a que se refiere el artículo décimo tercero del citado decreto, en consecuencia, dicho artículo establece que:

“En caso de que la UAJ emita un Dictamen en sentido negativo, ello no tendrá por efecto limitar de manera alguna el derecho de los particulares para intentar la conciliación en términos de la legislación aplicable”⁹⁰.

1. Formalidades.

Para que el convenio realizado en la sede administrativa obtenga total validez, debe satisfacer ciertos requisitos obligatorios, los cuales son los siguientes:

- 1) Se debe elaborar por escrito y contener los datos contemplados en el marco de su elaboración (datos generales de las partes, fecha, hora, resultados del convenio, compromisos establecidos y plazos del cumplimiento).
- 2) Una narración lógica y sucinta de los hechos que dieron origen al conflicto y los derechos que se tutelan en el mecanismo alternativo.
- 3) La Unidad Administrativa, someterá el proyecto de Convenio, aprobado por la

⁹⁰ *Idem.*

misma, el OIC, el área encargada del presupuesto y el particular, a la autorización del Titular de la Dependencia y/o Entidad del Estado, o bien, del servidor público en quien delegue esta facultad, quien deberá tener el cargo inmediato inferior⁹¹.

- 4) De contar con la anterior autorización, la Unidad Administrativa citará al particular indicando el día, la hora y el lugar para que se lleve a cabo la suscripción del convenio respectivo⁹².

Tabla 4. Modelo de convenio.

<p>N.º Expediente: (Se coloca el número de expediente)</p> <p>Fecha sesión: (fecha en que se lleva a cabo el mecanismo) Hora: _____</p> <p>Lugar sesión: (Institución y/o Dependencia de la Administración Pública Federal de que se trate)</p> <p style="text-align: center;">IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES</p>
<p>Particular. Apellidos: Nombre: Dirección: Profesión: Estado civil:</p>
<p>Particular. Apellidos: Nombre: Dirección: Profesión: Estado civil:</p>
<p>Datos del facilitador asignado. Nombre: Apellidos: Número de facilitador:</p> <p style="text-align: center;">HECHOS</p> <p>(Se realiza una narrativa clara y sucinta de los hechos que dieron origen al conflicto).</p> <p>Resultado de la mediación:</p>

⁹¹ *Idem.*

⁹² https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5435464&fecha=29/04/2016

<ul style="list-style-type: none"> ○ Se han alcanzado acuerdos sobre la totalidad de puntos objeto de la mediación. ○ Las partes han llegado a los acuerdos que se suscriben. 					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Todas las partes han colaborado activamente, respetando la labor del Mediador/es para conseguir el presente: <p>ACUERDO</p> <p>(Se redactan los puntos del acuerdo y los compromisos)</p> <p>Las partes debidamente identificadas, bajo protesta de decir verdad, manifiestan haber acudido personalmente, mediante uso consciente de su razón y voluntad, aceptando los acuerdos tomando en la presente sesión y reconociendo los alcances de los compromisos adquiridos. Por lo que, para su debida constancia y testimonio, se extiende y firma la presente acta con una copia para cada una de las partes.</p> <p>Firma de las personas que participan en el mecanismo.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">PARTE 1 (Particular).</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">PARTE 2 (Servidor Público).</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Nombre y firma.</td> <td style="text-align: center;">Nombre y firma.</td> </tr> </table>		PARTE 1 (Particular).	PARTE 2 (Servidor Público).	Nombre y firma.	Nombre y firma.
PARTE 1 (Particular).	PARTE 2 (Servidor Público).				
Nombre y firma.	Nombre y firma.				

Fuente: Elaboración propia.

2. Efectos.

Tal como lo indica 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 particulares⁹³, es importante tomar en consideración que para que la solución de un conflicto entre la administración pública federal y los administrados,

⁹³ Diario Oficial de la Federación, *op. cit.*

pueda proceder, es necesario que la aplicación de los MASC se encuentre autorizada y que la documentación de la solicitud de la aplicación de la vía alterna se encuentre reservada en términos de la ley de transparencia y acceso a la información pública gubernamental⁹⁴.

Así mismo el artículo décimo sexto del decreto que se cuestiona, dice:

Todas las propuestas, contrapropuestas, comunicaciones y, en general, la documentación que se genere con motivo de la aplicación de los medios alternativos de solución de controversias conforme al decreto que se refiere, no tendrá el carácter de definitiva ni será vinculante para las partes, hasta en tanto se suscriba el Convenio a que se refiere el artículo Décimo Tercero del mismo instrumento⁹⁵.

Lo anterior, toma especial relevancia, pues protege el principio de flexibilidad que deben tener los MASC, lo cual no hace definitivo un acuerdo tomado, hasta en tanto que se firme, por lo cual, los convenios generados pueden ser modificados hasta antes de su firma o incluso, dar lugar al arrepentimiento de las partes y estas abstenerse de firmar, acto que le daría el matiz de obligatoriedad para su cumplimiento.

Finalmente, el artículo décimo séptimo del decreto, hace alusión, a la publicidad de los convenios, siempre y cuando se protejan los datos personales de las partes que participan en ellos, acto que debe estar debidamente fundado en las leyes relativas a la protección de datos personales⁹⁶.

⁹⁴ *Idem.*

⁹⁵ *Idem.*

⁹⁶ *Idem.*

SEGUNDA PARTE.

I. APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LOS JUICIOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA. (ETAPA PRE - JURISDICCIONAL)

1. Conciliación administrativa en sede jurisdiccional.

Resulta necesaria la conciliación en la sede jurisdiccional toda vez que el Código Federal de Procedimientos Civiles en su artículo 595⁹⁷, establece que, una vez realizada la notificación del procedimiento contencioso administrativo a la parte demandada, se debe acordar dentro del mismo, fecha y hora para que tenga verificativo la audiencia previa y de conciliación ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

Dicho proceso conciliatorio se debe llevar a cabo en la sede jurisdiccional; ubicando así a la conciliación pre jurisdiccional como la materialización del derecho humano de acceso a la justicia administrativa pública federal. Por lo tanto, el acceso a la justicia no solo podrá ser posible con tilde jurisdiccional, sino también, a través de mecanismos alternos de solución de controversias.

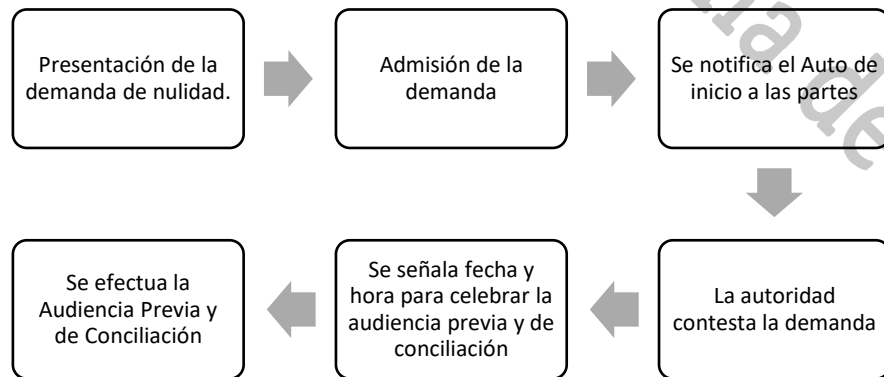


Ilustración 1. Proceso para llegar a la etapa conciliatoria ante el TFJA.

La ilustración 1, describe el procedimiento para llegar a la audiencia de conciliación ante el TFJA el cual inicia con la presentación de la demanda de nulidad ante la

⁹⁷ Código Federal de Procedimientos Civiles, *op. cit.*

oficialía de partes del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, en donde posteriormente, será turnada para que la mesa respectiva a través de su secretario acuerde si admite, desecha o previene la demanda, en donde en caso de ser admitida, el actuario que el tribunal designe llevara a cabo la notificación de las partes de forma personal o a través del boletín jurisdiccional⁹⁸.

Seguidamente, cuando la autoridad se encuentre debidamente notificada de la demanda de nulidad y esta conteste para afirmar o negar los hechos que la constituyen, el tribunal emitirá un auto en donde señalara fecha y hora para llevar a efecto la audiencia previa y de conciliación en donde ambas partes podrán llegar a un acuerdo conciliatorio a través de una composición amigable.

Para regular las funciones de la conciliación en materia administrativa en el TFJA, es necesaria la elaboración de guías y manuales de organización sobre la operatividad de las funciones de los conciliadores y los procedimientos que deberán efectuarse conforme a la legislación aplicable⁹⁹.

2 Perfil del facilitador.

El mediador – conciliador, es la persona adscrita al órgano jurisdiccional, el cual contara con un nombramiento oficial, deberá poseer conocimientos en materia administrativa y estrictamente deberá contar con título de licenciado en derecho, actuando como autoridad con atribuciones legalmente conferidas, que cuente con la capacitación y certificación necesaria para coadyuvar en la implementación de los mecanismos alternativos en materia administrativa, y así poder proponer una

⁹⁸ Boletín Jurisdiccional del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, <https://www.tfja.gob.mx/tribunal/boletin-jurisdiccional-sb/>.

⁹⁹ Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, 2003, México, https://www.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files_ipo/2017/1/4/59cd1361193f8d3d41d06cec40473f63.pdf.

solución a las partes que intervienen en una controversia dentro de la sede jurisdiccional.

El facilitador, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Desarrollar su función imparcial y neutralmente;
- b) Realizar la mediación o conciliación en la forma y términos establecidos en el presente reglamento y demás disposiciones aplicables;
- c) Vigilar que en el trámite de mediación o conciliación no se afecten derechos de terceros o intereses de menores o incapaces;
- d) Cerciorarse de que los interesados tengan correcto entendimiento del proceso y alcances de la mediación o conciliación desde su inicio hasta su conclusión;
- e) Cerciorarse que la voluntad de los interesados no sufra algún vicio del consentimiento;
- f) Abstenerse de prestar servicios profesionales diversos al de la mediación o conciliación en cualquier tipo de asuntos;
- g) Excusarse de conocer del trámite de la mediación o conciliación en los mismos casos previstos para los jueces, conforme al Código Federal de Procedimientos Civiles;
- h) Mantener la confidencialidad de las actuaciones;
- i) Facilitar la comunicación directa de los interesados;
- j) Propiciar una satisfactoria composición de intereses, mediante el consentimiento informado de las partes;
- k) Auxiliar al órgano jurisdiccional en los casos de conciliación en que sea requerido;
- l) Asistir a los cursos de capacitación o actualización que convoque el Consejo de la Judicatura; y
- m) Acatar las demás disposiciones contenidas en las leyes, reglamentos, manuales, circulares, oficios y acuerdos relativos al servicio de la mediación o conciliación extrajudicial¹⁰⁰.

¹⁰⁰ *Idem.*

A). Habilidades

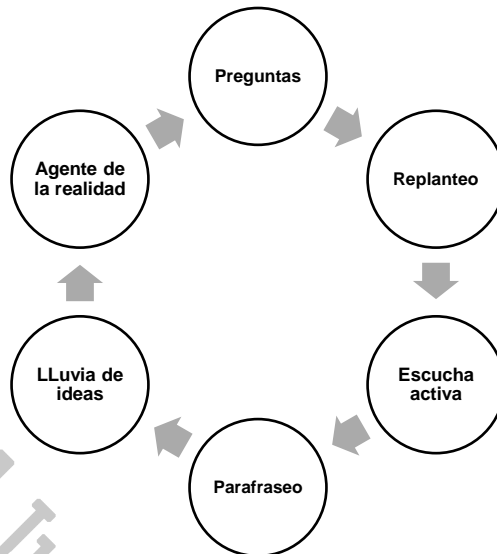


Ilustración 2. Herramientas de la comunicación.

Fuente: Unidad de enlace para la reforma al sistema de justicia laboral dirección de orientación y difusión, *Manual de conciliación laboral, materia individual, México, Secretaría del Trabajo y previsión social, 2020, p. 82, https://reformalaboral.stps.gob.mx/sitio/rl/doc/MANUAL_DE_CONCILIACION_LABORAL_24-04-2020_DAGN_VF.pdf#page=75&zoom=100,109,222.*

El facilitador se debe apoyar en todo momento en las herramientas de la comunicación, tales como: la escucha activa, el parafraseo, las preguntas, el replanteamiento y asertividad.

Es muy importante que el facilitador pueda conocer previamente el cuerpo del conflicto, para así determinar que herramientas le serán de mayor utilidad al momento de desarrollar el mecanismo, esto con la finalidad de evitar hacer uso de uno método que resulte ineficaz ante el desenvolvimiento de las partes.

3. Convenio.

En el momento en el que las partes aceptan cumplir los compromisos establecidos en el convenio, lo firman formalmente y expresan que lo han hecho en pleno uso de

sus facultades y su voluntad, en ese momento el convenio debe elevarse a categoría de cosa juzgada, en donde al adquirir dicho atributo, no admitirá recurso alguno que lo modifique o revoque, con lo cual este adquiere firmeza y seguridad jurídica.

A) Categoría de cosa juzgada

Cuando ambas partes han firmado el convenio, ante el conciliador de la sede jurisdiccional, esta se eleva a categoría de cosa juzgada, lo cual significa que el convenio adquiere firmeza y su cumplimiento se puede exigir a través de las formas legales que establece la legislación en materia administrativa, es decir, mediante el procedimiento de ejecución de sentencia que establece la Ley Federal de lo Contencioso Administrativo.

Resulta importante indicar que el facilitador debe conocer muy bien el concepto de cosa juzgada, para evitar crear expectativas demasiadas flexibles a las partes, tales como, oportunidades alternas de generar acuerdos postreros, o evadir el cumplimiento de los convenios al no sentirse obligados para ello, toda vez que este principio hace materialmente posible la seguridad y la certeza jurídica que es el resultado de la prosecución de un juicio que arriba a una sentencia firme no recurrida y que ha causado estado¹⁰¹.

B) Incumplimiento del convenio

Cuando no se cumpla con un convenio, se debe promover su ejecución en la vía correspondiente, conforme a la normatividad en materia administrativa federal, aun cuando al adquirir el convenio categoría de cosa juzgada, de conformidad con el

¹⁰¹ Unidad de enlace para la reforma al sistema de justicia laboral dirección de orientación y difusión, *op. cit.*, p 84.

artículo 57 de la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo¹⁰², las autoridades demandadas y todas las involucradas tienen el deber de cumplir con las sentencias del TFJA y aquellas que no lo hicieren, deberán ser obligadas a través de los mecanismos que la ley provee para su cumplimiento..

Por otro lado, el Tribunal puede actuar de oficio o a petición de parte para requerir a la parte demandada para que informe sobre el cumplimiento del convenio esto dentro de los tres días siguientes de que sea requerido.

¹⁰² Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo, *op. cit.*

CAPITULO TERCERO. EL DERECHO HUMANO DE ACCESO A LA JUSTICIA ADMINISTRATIVA Y LA GENERACIÓN DE CONFIANZA A TRAVÉS DE LOS MASC.



Ilustración 3. Principales aspectos del acceso a la justicia.

Fuente: Elaboración propia.

Explicación del esquema: El acceso a la justicia descansa sobre tres grandes primicias, la tutela judicial efectiva, la igualdad y la no discriminación, la cual se convierte accesible siempre que existan recursos efectivos¹⁰³, el primero de ellos, sin duda, se encuentra basado en el derecho que tienen todos y todas de acceder a tribunales para el ejercicio y defensa de sus derechos, a través de procesos que

¹⁰³ Gonzalez, Nuria, “Un acercamiento al acceso a la justicia a través de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos”, en Flores, Elvía Lucía (coord.), *Sin derechos exclusión y discriminación en el México actual*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, p. 112.

garanticen la plena protección de sus derechos humanos, para esto una de las medidas que puede adoptar el estado para garantizar esta tutela judicial, es que los procedimientos sean sencillos y sobre todo gratuitos, así como la cercanía geográfica de los tribunales, en este sentido, debe haber una organización optima del aparato jurisdiccional, también es importante que existan servicios de asistencia jurídica pagada por el Estado, la cual debe ser de calidad, para garantizar que todos y todas accedan a la justicia.

También es muy importante que las instituciones se encuentren organizadas, los servidores públicos capacitados y con conocimientos básicos sobre derechos humanos, para que las decisiones sean emitidas con la suficiente fundamentación y motivación, de igual modo los tribunales deben generar confianza en los ciudadanos para que estos acudan, lo cual se puede lograr a través de prácticas de transparencia como: la publicación de resoluciones, no reservando información pública, y haciendo públicos los criterios de inclusión e inclusión que se toman en cuenta para otorgar prestaciones, apoyos, entre otros, a los ciudadanos y ciudadanas.

Empero, si el sistema institucional administrativo y el jurisdiccional son complejos, de tal forma que para las personas vulnerables como las mujeres violentadas, los adultos mayores, los indígenas, las personas con discapacidad, los campesinos, los menores de edad, entre otros, el acceso al litigio por propio derecho se dificulta en gran medida, y si a esto le sumamos, que quien acude a la justicia administrativa es una mujer con discapacidad, adulta mayor e indígena, hablamos de triple vulnerabilidad, lo que aumenta el nivel de indefensión ante un sistema rebuscado, complicado y técnico en su tramitología, por lo cual, es necesario que cuente con recursos sencillos, simples y de bajo costo, o en su defecto, un servicio de defensoría de oficio de calidad.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Toscano López, Fredy Hernando, “Aproximación conceptual al “acceso efectivo a la administración de justicia” a partir de la teoría de la acción procesal”, *Revista*

De igual modo, para un verdadero acceso a la justicia se debe evitar la revictimización dentro de los procesos administrativos, la cual es originada por la falta de accesibilidad y disponibilidad de las autoridades, pues impera la corrupción basada en dadas, gratificaciones e incluso influencias institucionales para poder agilizar los procesos.

La falta de igualdad y la discriminación, son prácticas basadas en sistemas burocráticos rígidos, inflexibles y protocolarios, mismos que llevan a los servidores públicos a denegar el acceso de justicia a personas que se encuentran débiles socialmente hablando¹⁰⁵, tales como indígenas, miembros de la comunidad LGBT, personas de color, personas con problemas de salud, pues si bien es cierto que se debe respetar la vulnerabilidad, no tan cierto lo es, que exista indiferencia por parte de operadores jurídicos cuando se topan de frente con ciudadanos y ciudadanas que rompen con el estereotipo de “persona normal”, o si no es “bonita” o “guapo”, no es importante o interesante, lo que se traduce en un: “vuelva mañana”, “le faltó un documento”, “saque otra cita si le faltó una copia”, estigmas que imposibilitan el acceso a la justicia pronta y expedita.

El acceso a la justicia requiere recursos sencillos como los mecanismos alternos de solución de conflictos que aseguren procedimientos breves y económicos, como una primer opción que pueda dar seguridad jurídica a los gobernados frente a los conflictos, que si bien no quedasen satisfechos con la resolución que emita la autoridad, poder abrir la posibilidad de acudir a la instancia jurisdiccional y la poder obtener una sentencia de cumplimiento obligatorio, que al final puede ser debatible en otras instancias como la constitucional, gracias a la interposición de recursos y juicios previstos por la legalidad.

de Derecho Privado, Colombia, núm. 24, julio-diciembre de 2013, pp. 237-257, <https://www.redalyc.org/pdf/4175/417537442010.pdf>.

¹⁰⁵ *Idem*.

I. El acceso a la justicia como derecho humano

En su sentido amplio el acceso a la justicia implica, el acceso de toda persona sin distinción a jurisdicciones ordinarias o extraordinarias teniendo como fin último el resolver un conflicto. La reivindicación de los excluidos en el disfrute de sus derechos humanos es propiamente un elemento esencial en el desarrollo de todos los ámbitos sociales.

En las obras científicas e informes de convenciones y organismos de las Naciones Unidas revisadas para los fines de esta investigación, se asume que los derechos humanos deben ser asumidos integralmente, (Conferencia Mundial de Derechos Humanos de Viena, 1993¹⁰⁶) La Carta Democrática Interamericana recupera la no discriminación, como la proclama internacional más importante de los derechos humanos¹⁰⁷.

Para fines teóricos, abordaremos cada uno de los aspectos del acceso a la justicia en diferentes apartados, sin dejar de insistir en que la realidad los ubica como libertades tangibles, integrales y accesibles para todos y todas.

1. Contexto internacional

La dimensión internacional de los derechos humanos, rigen las acciones y exigencias de los organismos, sistemas, políticas, normas y demás reglas ligadas a lo público.

¹⁰⁶ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000095414_spa.

¹⁰⁷ Organización de los Estados Americanos, https://www.oas.org/charter/docs_es/resolucion1_es.htm.

Actualmente la figura de acceso a la justicia y la administración de justicia se encuentran garantizada en un estado democrático, pues sienta sus bases en la jurisprudencia de la corte interamericana de derechos humanos y los mismos derechos fundamentales consagrados en la constitución federal de nuestro país.¹⁰⁸

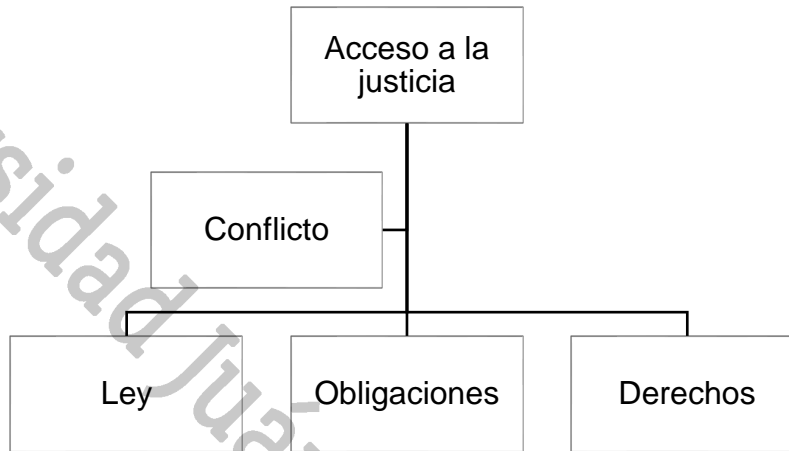


Ilustración 4. Principales elementos que intervienen en el acceso a la justicia.

Con relación al segundo párrafo del artículo 14 de la Constitución, el mismo expresamente establece que: “Nadie podrá ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho”.¹⁰⁹

En esta disposición, resalta una influencia anglosajona, que proviene de la suprema corte de los Estados Unidos que por su importancia y adopción de la doctrina en diversos países incluyendo México, le dedicaremos los párrafos siguientes:

¹⁰⁸ Faúndez Ledesma, Héctor, *El Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos: aspectos institucionales y procesales*, 3ª. ed., Costa Rica, 2004, p. 529, <https://www.corteidh.or.cr/tablas/23853.pdf>.

¹⁰⁹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *op. cit.*

- a) Para imponer cualquier restricción relacionada con la privación de un bien jurídico debe existir un proceso o juicio;
- b) Nadie puede constituirse en autoridad o tribunal, por lo que el proceso debe substanciarse ante tribunales reconocidos y establecidos para ese fin;
- c) En todo momento se debe respetar la formalidad del proceso;
- d) Que el fallo que se emita garantice que proviene conforme a las leyes vigentes.

La primera parte del artículo 16 de la Constitución a su vez, establece que: “Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles y posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento”¹¹⁰. Como se observa, en tanto que el artículo 14¹¹¹ de la misma norma, regula constitucionalmente los requisitos generales que deben satisfacer las sanciones o actos de privación.

Por otro lado, el artículo 16 establece las características, condiciones y requisitos que deben tener los actos de autoridad al seguir los procedimientos encaminados a la imposición de aquéllas, los cuales siempre deben ser previstos por una norma legal en sentido material, proporcionando así la total protección al orden jurídico¹¹².

Lo anterior conforme al principio de legalidad previsto por el artículo 16 constitucional, pues, se pueden distinguir los siguientes derechos fundamentales sobre seguridad jurídica:

- a) El órgano estatal del que provenga un acto que se traduzca en una molestia debe encontrarse investido con facultades expresamente consignadas en una norma legal (en sentido material) para emitirlo¹¹³;

¹¹⁰ *Idem.*

¹¹¹ *Idem.*

¹¹² *Idem.*

¹¹³ *Idem.*

b) El acto o procedimiento por el cual se infiere una molestia, debe estar previsto, en cuanto a su sentido o alcance, por una norma legal; de aquí deriva el principio de que “los órganos o autoridades estatales sólo pueden hacer aquello que expresamente les permita la ley”¹¹⁴;

c) El acto que infiere la molestia debe derivar o estar ordenado en un mandamiento escrito, y¹¹⁵

d) El mandamiento escrito en que se ordena que se infiera una molestia debe expresar los preceptos legales en que se fundamente y las causas legales que la motivan¹¹⁶.

Por otra parte, es conveniente mencionar, como otro aspecto del principio de legalidad, el derecho a la exacta aplicación de la ley, previsto por los párrafos tercero y cuarto del artículo 14 Constitucional¹¹⁷. El tercer párrafo referido a los juicios penales establece el conocido principio “nullum crimen nulla poena sine lege”, al prohibir que se imponga, “por simple analogía y aún por mayoría de razón, pena alguna que no esté decretada por una ley exactamente aplicable al delito que trata”.

El cuarto y último párrafo, por su parte prescribe que en los juicios civiles (extendiéndose a todo proceso jurisdiccional, con excepción de los penales) la sentencia definitiva debe ser conforme a la letra de la ley o atendiendo a la interpretación jurídica de la misma y en caso de que no haya una norma legal aplicable, debe fundarse en los principios generales del derecho.¹¹⁸

¹¹⁴ *Idem.*

¹¹⁵ *Idem.*

¹¹⁶ *Idem.*

¹¹⁷ *Idem.*

¹¹⁸ *Idem.*

Por otro lado, la presunción de inocencia es un derecho subjetivo público, que iguala un derecho humano fundamental que goza de efectos dobles¹¹⁹, por una lado, opera en tramites fuera del procedimiento y constituye el derecho a recibir un trato no diferenciado, como no participe en hechos de carácter delictivo¹²⁰, por otro lado, el referido derecho tiene sus efectos de forma estricta dentro del procedimiento, con la influencia directa de los impactos jurídicos de la prueba.¹²¹

Los principios rectores obedecen a la corrección de inequidades sociales, como lo demuestran las normas internacionales emanadas de acuerdos y tratados, orientados a la protección de los y las más vulnerables frente a la violencia, la discriminación y el abuso, tal y como cita Jesús María Casal:

Son muchos los factores que coadyuvan a los desajustes entre las exigencias de justicia de grupos numerosos de la sociedad y el marco legal vigente. Cabe mencionar, entre otros, la tendencia a extrapolar acríticamente cuerpos normativos originados en otras coordenadas sociales; el formalismo jurídico que a veces silencia los reclamos de la realidad; la ciega subordinación del juez a la ley, que prescinde de los valores y derechos constitucionalmente reconocidos; el mayor poder de influencia de las élites sobre la instancia legislativa, o hasta la voluntad deliberada de atender con preferencia ciertas demandas y de posponer otras” (Jesús María Casal)¹²².

¹¹⁹ Quispe Farfán, Fany Soledad, *El derecho a la presunción de inocencia*, Lima, Palestra, 2001, p. 41, <https://app.vlex.com/#vid/60208778>.

¹²⁰ *Ibidem*, p. 41.

¹²¹ *Idem*.

¹²² Casal, Jesús María *et al*, 2005, *Derechos Humanos, equidad y acceso a la justicia*, Venezuela, Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales, p. 15, <https://biblioteca.cejamerica.org/bitstream/handle/2015/502/Derechoshumanosequidadyaccesoalajusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ahora bien, el acceso a la justicia como derecho humano en el ámbito internacional, se expone en el Artículo 14 del Pacto internacional de derechos civiles y políticos, y los artículos correspondientes de la Declaración Universal y de la Declaración Americana¹²³, así como en el artículo 2 del documento emanado de la convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres¹²⁴.

De los documentos anteriores han emanado instrumentos especiales, para la protección de niños, niñas y de poblaciones indígenas, tales como la Convención sobre los derechos de los y las niñas¹²⁵, o el convenio 169 de la OIT sobre los pueblos indígenas y Tribales en países independientes¹²⁶.

Los derechos humanos internacionales, han sido el eje rector de la libertad, la justicia y la paz social en el mundo. Sus acuerdos reconocen la dignidad intrínseca y los derechos iguales de la humanidad. En el entendido de que deben ser protegidos por un sistema organizado y eficiente de derecho.

En la práctica sabemos, que los regímenes de opresión y las recientes dictaduras disfrazadas de democracia, han atentado la proclamación de igualdad de derechos entre hombres y mujeres y con ello han detenido el desarrollo y el progreso social.

La siguiente figura, incluye los principales tratados internacionales de los que emanan los derechos humanos:

¹²³ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, *op. cit.*

¹²⁴ Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, 1979, Nueva York, <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cedaw.aspx>.

¹²⁵ Convención sobre los derechos del niño, 1989, Nueva York, <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>.

¹²⁶ Convenio núm 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales, 1989, Nueva York, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_345065.pdf.

Declaración Universal de Derechos Humanos
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
Segundo Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, destinado a abolir la pena de muerte
Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial
Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer
Protocolo Facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer
Convención sobre los Derechos del Niño
Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía
Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la participación de niños en los conflictos armados
Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes
Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes
Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares

Tabla 5. Tratados internacionales que contienen derechos humanos.

Fuente: Elaboración propia

2. Contexto nacional

En el discurso oficial no debería ponerse en duda que el estado mexicano, ha ratificado numerosos instrumentos internacionales, incorporándose con ello al sistema universal de protección de los Derechos humanos. No obstante, existen una serie de obstáculos de orden normativo que impiden su integración como país que geográficamente abre la puerta de América Latina.

Entre los principales inconvenientes el CLADEM¹²⁷ en el documento coordinado por Nelly Martínez Echartea, reconoce ratificaciones inconclusas; ausencia de firma de algunos tratados y convenciones, anotaciones de reserva; falta de homologación y/o armonización de leyes nacionales con estándares internacionales, ausencia de evaluación y seguimiento de las acciones y mecanismos que permiten garantizar la concordancia con legislaciones federales y estatales¹²⁸ por lo que sigue pendiente en México un grado de protección máxima a la población mayormente vulnerable.

Un ejemplo claro de lo antes expuesto es el tema de la legislación federal y local para la erradicación de la violencia. Para su aplicabilidad resulta indispensable que a nivel local se creen, leyes, reglamentos y una serie de protocolos que hasta la fecha en que se escribe este documento siguen siendo una agenda pendiente del Estado mexicano que deja sin justicia temas tan delicados como el feminicidio.

En temas de tortura, México tiene grandes avances desde 2007, con la publicación de la Ley para prevenir y sancionar la trata de personas¹²⁹ y sus reglamentos. Sin embargo, a decir del propio CLADEM no existen bases de datos ni estadísticas adecuadas que permitan tener un panorama más claro de la problemática, esto sin contar, con que tampoco se tienen protocolos de atención a víctimas y menos aún una política de prevención con perspectiva de género que incluya también a jóvenes, niños y niñas, que es donde radica principalmente este terrible y penoso mal social.

La siguiente figura contiene las instituciones principales que defienden a los derechos humanos:

¹²⁷ Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de las Mujeres en <https://cladem.org/mexico-contexto-nacional/>.

¹²⁸ *Idem*.

¹²⁹ Organización de los Estados Americanos (OEA), <https://www.oas.org/dil/esp/Ley%20para%20Prevenir%20y%20Sancionar%20la%20Trata%20de%20Personas%20Mexico.pdf>.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos
Agencia en México de la Organización de las Naciones Unidas
Comisión Interamericana de Derechos Humanos
Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos
Human Rights Watch
Red Nacional de Organismos Civiles de Derechos Humanos
Amnistía Internacional
Brigadas Internacionales por la Paz
El Servicio Internacional para la Paz

Tabla 6. Órganos defensores de los Derechos Humanos.

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, la comisión nacional de derechos humanos ha considerado tal y como lo afirman los autores que; el debido proceso debe contemplar las formalidades que garantizan una defensa adecuada¹³⁰, es decir:

- i. El aviso de inicio del procedimiento;
- ii. la oportunidad de ofrecer las pruebas y alegar;
- iii. una resolución que resuelva las cuestiones debatidas, y
- iv. la posibilidad de reclamar la resolución mediante un recurso eficaz¹³¹.

¹³⁰ Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/derecho-de-audiencia-y-debido-proceso-legal>.

¹³¹ *Idem*.

Legalidad

Presunción de
inocencia

Debido Proceso Legal

Ilustración 5. Principios procesales.

Fuente: Elaboración propia.

II. Acceso a la justicia, vulnerabilidad y exclusión: aproximación a las dimensiones relacionales subyacentes.

Sin duda alguna avocarse a la tarea de entrar al estudio del concepto de acceso a la justicia, no es fácil pues el concepto de acceso y justicia son connotaciones que encierran una gran variedad de significados.¹³² Por lo que, necesitamos precisar qué se entiende por acceso y por justicia, cuando invocamos este derecho humano. Tal como señala Thompson: “La cuestión de la denominación no es irrelevante ni secundaria, porque involucra una concepción de la justicia en perspectiva de su relación con aquellos a los que sirve¹³³”.

¹³² Padron, Mauricio, 2014, “Acceso a la justicia, vulnerabilidad y exclusión: aproximación a las dimensiones relacionales subyacente”, en Flores, Elvía Lucía (coord.), *Sin derechos exclusión y discriminación en el México actual*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, p. 96, <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/12437>.

¹³³ Thompson, José, *Acceso a la justicia y Equidad: Estudio en siete países de América Latina*, San José de Costa Rica, Banco Interamericano de Desarrollo, 2000, p. 25.

Por lo tanto, si todos los ciudadanos que solicitan el acceso a la justicia pasan a ser usuarios de un servicio o simplemente son titulares de un derecho el cual debe ser cumplido obligatoriamente por el Estado, entonces, hablamos de ópticas de observación completamente diferentes sobre el acceso a la justicia¹³⁴.

En la misma dirección Cappelletti y Garth mencionan que: “hay que reconocer que la expresión de acceso a la justicia no es fácilmente definible, pero ella es útil para referirnos al principio fundamental de todo principio jurídico: que el pueblo pueda ejercer sus derechos y/o solucionar sus conflictos por medio del Estado”¹³⁵.

Por otra parte el autor de la obra que se analiza advierte en sus líneas, que la justicia no debe interpretarse de forma exclusiva, como aquella que parte el Estado; es decir la dictatorial que emana de normativa jurídica, prácticas profesionales y técnicas, con lo cual se tiene la tendencia a ignorar el vínculo estrecho que existe entre el contexto, el derecho y la justicia, desconociendo totalmente como las condiciones de vulnerabilidad tienen también una relación estrecha entre la justicia y el acceso a esta¹³⁶.

De acuerdo con el autor, el acceso a la justicia tiene su aproximación más pronta, a la idea del acercamiento que existe entre el individuo y los órganos administrativos resolutores de los conflictos, entendiendo como el acceso también la prosecución del procedimiento ante la sede jurisdiccional que conozca del mismo, hasta llegar a la sentencia la cual sería la solución impuesta al conflicto.

De lo anteriormente planteado, se desprende que el autor arriba señalado, llega a dos grandes conclusiones sobre el acceso a la justicia, la primera de ellas: recae

¹³⁴ *Idem*.

¹³⁵ Cappelletti, Mauro, Garth, Bryant, *El Acceso a la Justicia Movimiento mundial para la efectividad de los derechos, informe general*, Argentina, Colegio de Abogados del Departamento Judicial de la Plata, 1983, p. 18.

¹³⁶ *Ibidem*, p. 70.

sobre la idea predeterminada que tienen las personas antes de acudir a las instituciones, para exigir el cumplimiento de un derecho; es decir, aquellos juicios de valor y la percepción que tiene el gobernado para juzgar las actuaciones de los entes de poder y decidir si acude a estos o a los tribunales para dar solución a su conflicto, la segunda estriba, precisamente en eso, cuando el ciudadano se acerca a la sede jurisdiccional, para iniciar su procedimiento legal, para reclamar su derecho o hacer cumplir la obligación de una autoridad administrativa.

Debido a lo antes expuesto, estudiar sobre el acceso a la justicia no solo implica hablar sobre el binomio jurídico-dogmático, sino que guarda estrecha relación con los problemas sociales y se vuelve relevante dentro de los países semidesarrollados y del tercer mundo debido a las diferencias sociales, económicas y culturales dentro de los sectores más importantes de la población, en este sentido Cox Urrejola señala¹³⁷:

Las insuficiencias en el acceso y ejercicio de los derechos, contribuye directamente al empobrecimiento de las personas. Situaciones cotidianas como la transmisión de la propiedad, el ejercicio de los derechos sucesorios y laborales, los conflictos de vecindad y de familia, se transforman – al no existir mecanismos eficaces al alcance de las personas – en problemas mayores que bloquean el acceso y el ejercicio por los más pobres de sus derechos, y al disfrute de programas y oportunidades sociales. La relación entre falta y/o deficiente acceso a la justicia y la generación / agravación de condiciones de pobreza y de discriminación, se ha

¹³⁷ Cox U, Sebastián, *et al.*, *Acceso a la justicia, realidades – tendencias y propuestas*, Chile, Servimpres Ltda, 2006, p. 5, <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/3790/serieAccesoalaJusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

constatado y calificado como una dramática y escandalosa realidad¹³⁸.

En consecuencia, podemos decir que, para todos aquellos grupos vulnerables, el derecho humano de acceso a la justicia es la principal forma mediante la cual se pueden superar los prejuicios generados para la exclusión y la marginación, convirtiéndose en el principal conductor para el progreso social. Para poder superar de forma exitosa las barreras de tipo económico, cultural e institucional, es necesario que de forma conjunta la administración pública federal y la sociedad civil organizada, coadyuven en tomar las acciones necesarias, para atender los problemas de desigualdad, violencia institucional e injusticia, que afecta a la población menos favorecida¹³⁹.

Se corre un peligro constante si estos problemas no son atendidos debidamente, pues la sociedad se puede ver duramente fragmentada e impedir su avance, hacia el desarrollo y la participación democrática, por ello es necesario fortalecer la paz social de forma íntima con el Estado de derecho, para la solución pacífica y válida a través de mecanismos alternos no solo jurisdiccionales sino también institucionales¹⁴⁰.

En concordancia con el autor, se puede afirmar que las fuentes potenciales de vulnerabilidad son las características de las personas analizadas desde el contexto espacio – tiempo, entre ellos comunidades, hogares e individuos.¹⁴¹ Por ello las

¹³⁸ *Idem*.

¹³⁹ Munita Lira, Julio César, *Las barreras en el acceso a la justicia de los grupos vulnerables en Chile*, Chile, Universidad de Chile, 2020, p. 17, <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/177999/Las-barreras-en-el-acceso-a-la-justicia-de-los-grupos-vulnerables-en-Chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

¹⁴⁰ *Idem*.

¹⁴¹ *Ibidem*, p. 80.

personas con poco capital humano, pocas capacidades para afrontar riesgos, con limitadas relaciones humanas, con poca facilidad para manejar recursos, con carencia para acceder a la información y pocas habilidades sociales, son las personas con mayor vulnerabilidad, es decir; aquellas que son más propensas a caer en la delgada línea de la exclusión.

Abordar el tema de acceso a la justicia de la mano con el de la vulnerabilidad, tiene una gran importancia para el momento en que se planteen políticas públicas para el mejoramiento integral de los servicios institucionales, pues permitirá como hacer frente a las desventajas con las que cuentan algunos individuos para conocer los medios que tienen las personas para poder ejercer su pretensión de acceder a la justicia, con la finalidad de hacerla llegar a largo plazo a todas y todos.

En consecuencia, las condiciones de vulnerabilidad como el color de piel, sexo, religión, etnia, edad, nacionalidad, preferencia sexual, condición de salud, condición física, condición intelectual¹⁴², entre otras, definen la delgada línea entre la inclusión y la exclusión del individuo dentro de la sociedad y de igual forma impacta en el acceso a la justicia, pues, en la actualidad no tiene el mismo trato en la agilización de trámites y/o juicios una persona socialmente destacable que un campesino o una trabajadora doméstica, en algunos casos, influye el género incluso, pues las mujeres al estar minimizadas históricamente, se les toma como individuos no empoderados, a los cuales fácilmente se les indica que un trámite no está listo y que debe volver otro día, o que la persona que se encarga de cierta documentación no llegó porque está de vacaciones, pero en cambio si llega un hombre, se le respeta y se le resuelve cualquier problema.

Funciona también con las personas con discapacidad, pues su vulnerabilidad, les afecta a tal grado, que se hace evidente en la forma en la que se conducen los servidores públicos hacia estos, pues, el olvidar un documento, mancharlo por la falta de coordinación de movimientos debido a una enfermedad o simplemente

¹⁴² *Ibidem*, p. 83.

cuestiones como el no saber leer, repercuten en el acceso a servicios y la tramitología por consecuencias propias de la edad, si de adultos mayores se trata, cuestiones que entorpecen el poder acceder a la justicia, estas barreras, son las que el Estado tiene el sumo compromiso de eliminar gracias a la suplencia de deficiencias y actuaciones de oficio.

Estas dificultades sociológicas que los individuos presentan para acceder a una variedad de beneficios como ciudadanos, debe ser transformada en facilidades, las cuales pueden consistir en: aceptar un documento manchado, o que le baste a la autoridad con una copia de una identificación porque la persona trajo el documento equivocado (en el caso de débiles visuales o adultos mayores), pues hacerlo regresar por una nueva cita o en un día diverso, dificulta este acceso humano a la justicia, que en lugar de ser fácil y efectivo como lo marca el texto constitucional, se convierte en un viacrucis procedimental para la persona.

III. Principios que garantizan el acceso a la justicia.

1. Igualdad.

Es uno de los principios más recurridos y sobre el que más se ha discutido, como una de las normas en el derecho internacional de los derechos humanos.

Para su definición el derecho internacional lo tipifica en cuatro áreas de importancia¹⁴³.

1. Los métodos estructurales para prohibir la discriminación o proteger la igualdad.
2. El asunto de si la intención discriminatoria es un elemento necesario de la discriminación;
3. La fijación de un límite entre distinciones justificadas e injustificadas; y
4. La coherencia entre las medidas especiales de protección y la no discriminación¹⁴⁴.

El artículo 26 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, establece que: “todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación alguna, a que se garanticen sus derechos y tener igualdad ante la protección de la ley¹⁴⁵”.

Por lo cual el citado artículo de dicho pacto establece claramente a lo largo de su estructura, que la discriminación está totalmente prohibida y deben existir

¹⁴³ Bayefsky, Anne F., “El principio de igualdad o no discriminación en el derecho Internacional”, trad. de Centro de Derechos Humanos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, *Human Rights Law Journal*, Inglaterra, vol. 11, núm. 1-2, 1990, pp. 1-34, <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r31086spa.pdf>.

¹⁴⁴ *Idem*.

¹⁴⁵ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, *op. cit.*

mecanismos que aseguren a todos y toda la debida protección ante estos actos de diferenciación que sean motivados por la raza, color de piel, sexo, idioma, religión, genero, opiniones políticas de origen nacional o social, posición económica, lugar nacimiento, origen o cualquier otra condición social”¹⁴⁶.

2. No discriminación

La Declaración Universal de Derechos Humanos¹⁴⁷ prohíbe la discriminación sin distinción alguna.

El texto por su propia indeterminación ha sido motivo de discusión entre autores que señalan la falta de claridad, misma que en los hechos, conlleva a ejercicios interpretativos que terminan en ocasiones siendo exacerbados para justificar intereses particulares.

-La intención discriminatoria, es un elemento necesario de la discriminación.

- La intencionalidad en la discriminación, juega un papel fundamental pero subjetiva, ya que lo sustancial es el hecho al carecer de razón.

Anne F. Bayefsky señala que: “existen 4 tratados de derechos humanos que contienen definiciones explícitas de discriminación¹⁴⁸”, de forma específica, la Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación racial, establece que:

La expresión "discriminación racial" denota toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por

¹⁴⁶ *Idem.*

¹⁴⁷ Organización de las Naciones Unidas, *op. cit.*

¹⁴⁸ Bayefsky, Anne F., *op. cit.*, p. 8.

resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales dentro de las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra de la vida pública¹⁴⁹.

De igual forma, la convención sobre la eliminación de todo tipo de discriminación contra la mujer establece:

Discriminación contra la mujer es toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, que tenga como objetivo o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra¹⁵⁰.

Por último, el comité de Derechos Humanos en su comentario general abrevia de la ley contra la discriminación de las mujeres y señala:

La discriminación debe entenderse como toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se base en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o cualquier índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento u otra condición social, y que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y

¹⁴⁹ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas, en <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cerd.aspx>.

¹⁵⁰ Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, *op. cit.*

libertades fundamentales de todas las personas¹⁵¹.

- La fijación de un límite entre distinciones justificadas e injustificadas:

Partimos del artículo 14 de la Convención Europea, la Corte y la Comisión de Derechos Humanos que con claridad señala:

El goce de los derechos y libertades reconocidos en el presente convenio ha de ser asegurado sin distinción alguna, especialmente por razones de sexo, raza, color, lengua, religión, opiniones políticas u otras, origen nacional o social, pertenencia a una minoría nacional, fortuna, nacimiento o cualquier otra situación¹⁵².

Y bajo este precepto, la corte interpretó:

El principio de igualdad de trato se viola cuando la distinción no tiene justificación objetiva y razonable. La existencia de tal justificación debe evaluarse en relación con la finalidad y los posibles efectos de la medida involucrada, tomando en consideración los principios que normalmente imperan en las sociedades democráticas. Un trato diferente en el ejercicio de un derecho reconocido en la Convención no sólo debe perseguir una finalidad legítima; el artículo 14 se infringe igualmente cuando se establece de manera clara que no hay relación razonable de

¹⁵¹ Observación general N°18, Comentarios generales adoptados por el Comité de los Derechos Humanos, no discriminación, 37° período de sesiones, <http://hrlibrary.umn.edu/hrcommittee/Sgencom18.html>.

¹⁵² Fundación Acción Pro - Derechos Humanos, en <https://www.derechoshumanos.net/Convenio-Europeo-de-Derechos-Humanos-CEDH/#a14>.

proporcionalidad entre los medios y los fines que se busca lograr¹⁵³.

- **La coherencia entre las medidas de protección y la no discriminación:** Las medidas especiales han resultado contradictorias a la no discriminación, aun cuando se trata de mecanismos a la inversa como sucede en los casos de las leyes especiales a favor de las mujeres dirigidas a prevenir, atender, sancionar, y erradicar todo tipo de violencias cometidas en contra de las mujeres por su condición de género.

En ese afán se crean mecanismos a la inversa, tales como incentivar la contratación de las mujeres con estímulos fiscales para las empresas o la propuesta más reciente de conceder incapacidad médica específica a las mujeres debido a problemas menstruales.

En este sentido el Comité recomienda a los Estados parte que adopten otras medidas directas de conformidad con el artículo 4 de la Convención a fin de lograr la plena aplicación del artículo 8 de la Convención y garantizar a la mujer, en igualdad de condiciones con el hombre y sin discriminación alguna, las mismas oportunidades en el plano internacional¹⁵⁴.

3. Imparcialidad.

Nace de la necesidad de proteger la convivencia entre los seres humanos a través de la razón y no de la fuerza. Consecuentemente, el estado nace como garante del principio de imparcialidad en las disputas entre los ciudadanos, de tal modo que con ello se encarga de impartir la justicia vigilando la seguridad personal, donde ejerce

¹⁵³ Bayefsky, Anne F., *op. cit.*, p. 11.

¹⁵⁴ Recomendación General N° 13, Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, Sesión VIII, 1989, p. 82, https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/1_Global/INT_CEDAW_GEC_5832_S.pdf.

su principal tutela.

Al ser la imparcialidad una clave de la seguridad jurídica se incorpora como principio fundamental en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que en su artículo 10 señala que:

Toda persona tiene derecho, en las mismas condiciones de igualdad, a ser oída en público y con justicia por un tribunal autónomo e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación penal contra ella¹⁵⁵.

Algunos otros preceptos que refieren a la imparcialidad como principio, son los considerados en el siguiente cuadro:

INSTRUMENTOS DE PROTECCION DE DERECHOS HUMANOS	IMPARCIALIDAD
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966	artículo 14 “toda persona tendrá derecho a ser oída en público y con las debidas garantías por un tribunal competente, autónomo e imparcial, facultado por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos u obligaciones de índole civil ¹⁵⁶ ”.

¹⁵⁵ Organización de las Naciones Unidas, en <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights#:~:text=Art%C3%ADculo%2010,contra%20ella%20en%20materia%20penal>.

¹⁵⁶ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, *op. cit.*

<p>Convenio Europeo de Protección de Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales</p>	<p>artículo 6.1 que “toda persona tiene derecho a que su causa sea oída equitativa, públicamente y dentro de un plazo razonable, por un tribunal autónomo e imparcial, establecido por ley que decidirá sobre sus derechos y obligaciones de carácter civil o sobre el fundamento de cualquier acusación penal dirigida contra ella”¹⁵⁷.</p>
<p>La Declaración Americana</p>	<p>artículo XXVI “Toda persona acusada de delito tiene derecho a ser oída en forma imparcial y pública, a ser juzgada por tribunales anteriormente establecidos de acuerdo con leyes preexistentes y a que no se le imponga penas crueles, infamantes o inusitadas”¹⁵⁸.</p>
<p>La Convención Americana</p>	<p>artículo 8.1. “toda persona tiene derecho a ser oída, a que se garanticen todos sus derechos y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, autónomo e imparcial, establecido y facultado por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal contra ella, o para la determinación de sus derechos y</p>

¹⁵⁷ Fundación Acción Pro Derechos Humanos, <https://www.derechoshumanos.net/Convenio-Europeo-de-Derechos-Humanos-CEDH/#a6>

¹⁵⁸ Organización de las Naciones Unidas, *op. cit.*

	obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter” ¹⁵⁹ .
La Convención Interamericana para prevenir y sancionar la Tortura.	artículo 8. “los Estados parte garantizarán a toda persona que denuncie haber sido sometida a tortura en el ámbito de su jurisdicción el derecho a que el caso sea examinado imparcialmente” ¹⁶⁰ .

Tabla 7. Instrumentos internacionales que contemplan el principio de imparcialidad.

Fuente: Elaboración propia con información de los organismos referenciados.

Como hemos constatado en este recorrido, la imparcialidad es un distintivo de la función jurisdiccional que implica que el titular de la potestad no debe tomar partido, ni ser parte del conflicto que se dirime.

El Relator especial de las Naciones Unidas en su informe sobre la independencia e imparcialidad del poder señaló lo siguiente:

Imparcialidad quiere decir estar libre de prevenciones, de prejuicios y de partidismos; significa no favorecer a uno más que a otro; entraña objetividad y excluye todo afecto o enemistad. Ser imparcial como juez equivale a equilibrar la balanza y decidir sin temor ni favoritismo para obrar rectamente¹⁶¹.

¹⁵⁹ Convención Americana sobre Derechos Humanos, *op. cit.*

¹⁶⁰ Organización de los Estados Americanos, <https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-51.html>.

¹⁶¹ Órganos de las Naciones Unidas, Informe del relator especial sobre la independencia de jueces y abogados, en

Una vez expuesta la connotación del término, es importante señalar que su reconocimiento como derecho humano, la convierte en vigente y su valor no puede ser puesto en cuestión en su función de dotar al sistema de justicia de contenido normativo y vinculante.

Principio de atención a la vulnerabilidad.

Como concepto, la vulnerabilidad es un término relativo, dado que todas las personas en algunos momentos de nuestra existencia podemos ser vulnerables.

Carmona Tinoco propone que:

Para indicar un determinado estado o circunstancia desfavorable de desventaja o carencia en que se encuentran personas pertenecientes a un grupo identificable, debe existir una categoría social determinada respecto al grado de la satisfacción de sus necesidades específicas y el ejercicio pleno de sus derechos fundamentales, y el acceso a los órganos de procuración e impartición de justicia.¹⁶²

Es importante resaltar que los principales instrumentos y normas que reconocen los derechos humanos de las personas promueven la protección de poblaciones que se consideran vulnerables tales como la infancia, la familia, las personas con alguna

<https://www.hchr.org.co/documentoseinformes/documentos/html/informes/onu/reija/E-CN-4-1995-39.html>.

¹⁶² Carmona Tinoco, Jorge Ulises, "Panorama y propuestas sobre la aplicabilidad de los derechos fundamentales de los grupos en situación de vulnerabilidad en Valadés, Diego y Gutiérrez, Rodrigo (Coords.), *Memoria del IV Congreso de Derecho Constitucional III*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones jurídicas, 2001, p. 193, <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/9068>.

discapacidad, las personas adultas mayores, las personas indígenas y las personas con preferencias sexuales diferentes.

Jorge Ulises Carmona a su vez, menciona dos etapas en la identificación del reconocimiento y protección de la población vulnerable.

En la primera parte de su estudio, no se inclina hacia la implementación de un sistema de protección especial hacia las vulnerabilidades, con lo cual se lograría que todas las personas gozaran y ejercieran sus derechos por medio de la vía judicial o a través del juicio de amparo; y un segundo tiempo en el que la realidad es completamente distinta, pues afirma que existen grupos poblacionales a los cuales les es imposible satisfacer sus necesidades básicas, debido a su condición económica o social, por lo que una protección especial y específica hacia estos grupos no es un privilegio sino una necesidad, creándose con ello, normas jurídicas que brindan una mayor ampliación y tutela en los derechos humanos de personas vulnerables, además de complementarlas, reorientarlas y adaptarlas para atender las necesidades de estos grupos¹⁶³.

Las vulnerabilidades no deben ser tratadas como perspectivas de excepción, sino como parte fundamental de los derechos humanos, ya que se tratan de una constante, en donde su fortalecimiento requiere de la vigilancia constante, estudio, evaluación y no solo ser un servicio asistencial.

IV. El papel de la democracia en la gobernanza administrativa

Inicialmente definiremos la connotación que para fines de esta investigación tendrá el concepto de gobernanza, para ello citaremos a Jesús Treviño Cantú, que en su ensayo denominado: "Gobernanza en la administración pública, revisión teórica y

¹⁶³ *Ibidem*, p. 195.

propuesta conceptual¹⁶⁴ el cual señala que la palabra gobernanza, tiene distintos significados acordes a cada campo y disciplina.

En la temática que nos ocupa, Gobernanza significa direccionalidad de las acciones hacia metas colectivas.

El concepto gobernanza se hace presente ante la necesidad de una intervención del estado ante su incapacidad de llenar las lagunas que la dinámica social va generando. Algunos autores como Peter y Pierre (1998); Denhardt y Denhardt, (2007); Federikson y Smith (2003); Arnouts y Arts (2009), han desarrollado teorías sobre el hollow state o estado hueco.

- La fuente principal del “estado hueco” son las presiones de carácter internacional y sus regulaciones no previstas en la legislación mexicana.
- La presencia de redes de actores sociales como ONG’S y ANG (asociaciones no gubernamentales) que establecen presencia e interacciones entre ellos, supliendo en algunos casos políticas que antes eran privativas del estado.
- La denominada gerencia pública (NGP) que toma como indicador principal a las reglas del mercado, ensanchando las injerencias del sector privado y adelgazando las de carácter público.
- La descentralización deliberada de los servicios amparados en la subcontratación¹⁶⁵.

Esta sustitución de las acciones que deben emanar del propio estado replantea los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia en la administración pública,

¹⁶⁴ Treviño, Cantú, Jesús Antonio, “Gobernanza en la administración pública. Revisión teórica y propuesta conceptual,” *Contaduría y administración*, México, núm. 233, enero-abril de 2011, pp. 127-153, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422011000100008

¹⁶⁵ *Idem*.

que habilita la necesidad de la gobernanza. La gobernanza por tanto son nuevas formas de gerencia pública que adopta valores y prácticas de carácter empresarial en el sector público (Kettl, 2002).

Una nueva forma de concebir la gobernanza en los sistemas democráticos consiste en contar con la participación de grupos sociales entre los que predomine justamente el interés público sobre el interés empresarial.

En este sentido Denhart y Denhart, 2007 afirma que la gobernanza en la democracia implica que el ejercicio del poder incluye a los ciudadanos, quienes deben participar en las decisiones de carácter público.

La gobernanza, por tanto, es más democrática que los modelos que la anteceden, dado que los actores están participando dinámicamente para que se resuelvan sus problemas y llegar a los acuerdos necesarios con una administración altamente receptiva.

Por último, la gobernanza en el ámbito administrativo se define como el intento de crear una imagen coherente a las relaciones laterales e interinstitucionales en la administración pública, frente a los nuevos retos a nivel local¹⁶⁶.

Gobernanza como	¿Qué es la gobernanza?	Problemas
1. Administración pública tradicional.	Es el diseño e implementación de políticas dirigidas a objetivos específicos, políticamente dirigidos desde el gobierno.	Los deseos sociales son interpretados e integrados en la política pública por expertos al servicio del gobierno, no por la participación ciudadana. I) Concepto de gobernanza muy estrecho.
2. Nueva gerencia pública.	La adopción de valores y prácticas empresariales por el sector público.	II) Las bases ideológicas de la NGP se contraponen al papel

¹⁶⁶ *Idem.*

		cultural y filosófico de la democracia.
3. Nuevo servicio público	Son las tradiciones, instituciones y procesos que determinan el ejercicio del poder en una sociedad incluyendo cómo se toman las decisiones en asuntos de interés público y como los ciudadanos participan en las decisiones públicas.	Solo es real como planteamiento o propuesta social. La multiplicación o sobrecarga de actores no garantiza que se resuelvan los problemas y dificulta saber quién está a cargo o con quien realizar acuerdos generales.
4. Conjunción administrativa	Es el arreglo y carácter horizontal de la asociación formal e informal entre los actores que representan unidades, con una conducta pública y administrativa interconectada.	I) La política en cualquier jurisdicción puede crear fuerzas que se contrapongan a la cooperación. II) Existen riesgos de colisión de personalidades entre los jefes de los departamentos. III) No hay investigación satisfactoria al nivel urbano regional o subnacional
5. Economía política	Son instituciones y proceso que tienen que ver con el <i>ejercicio del poder</i> en la sociedad. Los determinantes de este poder se remiten finalmente a la economía, la fuerza, y los valores, creencias y costumbres.	Solo hay ejemplos completos en el nivel internacional.

Ilustración 6. Enfoques y marco conceptual propuesto para el estudio de la gobernanza.

Fuente: Treviño, Cantú, Jesús Antonio, "Gobernanza en la administración pública. Revisión teórica y propuesta conceptual," *Contaduría y administración*, México, núm. 233, enero-abril de 2011, pp. 127-153, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422011000100008

V. La confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.

¿Por qué es importante la confianza que los ciudadanos tienen o no en las instituciones públicas? La respuesta lógica es sin duda, porque en la medida que así sea, recurren a estas y respetan las decisiones que de estas dictan.

Una encuesta publicada por Leonor Ortiz y Maite Laris con fecha 20 de agosto, refleja un panorama, donde un promedio por encima del 50% de los participantes en el estudio, afirmó no confiar en las instituciones; entre las que señala a los ministerios públicos con un 67.28 de los respondientes, que indicó no confiar debido a los niveles altos de corrupción en los mismos¹⁶⁷.

En el tema que nos ocupa, nos interesa explorar las propuestas teóricas que emanan de la confianza en el apoyo que las instituciones de la administración pública federal brindan, ante procesos administrativos y su vinculación con el apoyo efectivo a las solicitudes de los ciudadanos.

Es en este sentido, autores como (Baker, 2008; González de la Vega, 2019 y Price y Romantan, 2004) han observado la baja confianza asociada con la apreciación de una mala gestión institucional y un mal desempeño.

Por el contrario, cuando las instituciones trabajan en la gobernanza como un sistema con un marco de legalidad confiable y protocolario, con políticas de equidad social e igualdad en el trato ante la justicia; los ciudadanos se sienten seguros y con la fiabilidad necesaria para hacer uso de sus instituciones.

La confianza ciudadana es indispensable y un elemento central para recuperar la cohesión social y la firmeza del tejido social que brinda seguridad. Una definición de la confianza es la que brinda Levi (1998) quien la define como un concepto de apoyo para una variedad de circunstancias que permite a las personas tomar riesgos en el

¹⁶⁷ Revista digital Nexos, <https://anticorrupcion.nexos.com.mx/corrupcion-y-confianza-en-las-instituciones/>.

intento por resolver problemas de acción colectiva; a su vez la teoría clásica de Luhmann (1996) define la confianza como un mecanismo que posibilita reducir la incertidumbre y la complejidad de las relaciones sociales¹⁶⁸.

Lo anterior abre la discusión acerca de los procesos, por los que el ciudadano tiene que padecer todo un calvario, durante cualquier inicio de procedimiento administrativo, donde la baja confianza institucional, es la principal fuente del desprestigio y el descrédito de nuestras instituciones.

No hay confianza y las evaluaciones realizadas demuestran un resultado negativo hacia las instituciones y la percepción entre los ciudadanos tiene que ver principalmente con actitudes negativas percibidas tales como el desinterés, la falta de celeridad de los procesos, el descontento con las autoridades y la ausencia de seguimiento de los procesos administrativos de cualquier orden, a los que siguen actualmente considerando susceptibles de abandono e indiferencia.

Revertir esta situación requiere de propuestas como la que aquí se pretende sugerir, que emanen de una práctica institucional que priorice el estado de derecho.

VI. La importancia de la ética y la moral.

Ligado al apartado anterior, el desarrollo del presente apartado alude a los componentes necesarios para la recuperación de la confianza ciudadana en la justicia en cualquiera de sus vertientes.

La ética y moral tienen una estrecha relación con la confianza dado que esta última se traduce en componentes de tipo actitudinal, “la confianza se construye sobre la creencia de que los demás actuarán hacia nosotros en forma beneficiosa y no

¹⁶⁸ Castro Sáez, Bernardo, “Aportes de Niklas Luhmann a la teoría de la complejidad”, *Polis*, Chile, 2011, núm. 29, abril 2012, pp. 1 – 15, <http://journals.openedition.org/polis/2017>.

maliciosa”¹⁶⁹.

Confiar significa entonces, reconocer ética en el desarrollo profesional del otro, ser capaz de depender de su buen juicio y arriesgar los intereses propios depositándolos sin mayor acuse en los representantes de las instituciones.

En el proceder de los juzgadores del ámbito administrativo y las características de sus procesos; la moral debiera ser sinónimo de tolerancia y respeto a las diferencias, claros garantes morales de presunción de la justicia.

Lo moral no acepta interpretaciones dogmáticas ya que negaría la imparcialidad y tolerancia, éste último, uno de los principios más importantes también de la ética. El silogismo jurídico por su parte y las premisas del derecho dependen significativamente de la ética y la moral de los juzgadores y afectan su deliberación.

El momento culminante en que un juzgador toma cualquier decisión importante que afectará a otros, sólo cuenta con su conciencia sobre su proceder; no puede dejar de hacerse cargo de su carga moral. Momentos que Julio De Zan en su libro denominado: la ética, los derechos y la justicia, describen como un espacio de reflexión personal del juez, lugar donde la disciplina del derecho también guarda silencio, solo los juzgadores y su moral; sólo los juzgadores y su ética direccionada hacia la responsabilidad moral de hacerse cargo de cualquier decisión que tomen.

“El juez debe callar la voz de sus propios prejuicios e inclinaciones, tomar distancia en cierto modo hasta de sí mismo, para buscar el punto de vista moral de la

¹⁶⁹ Ramón Montero, José, *et al.*, “Confianza social, confianza política, y satisfacción con la democracia, *Reis*, Madrid, Núm. 122, 2008, pp.11-54, https://reis.cis.es//REIS/PDF/REIS_122_011238570387245.pdf.

imparcialidad”¹⁷⁰.

Por último, es claro que, ante la dinámica social, avalada por corrientes como el posmodernismo, que desdeña la historia como corolario y se ocupa de las immediateces, la ética y moral corren el peligro de ser minimizadas, haciendo alusión a un pensamiento práctico.

Es por ello, que la propuesta de desempeñar el ejercicio profesional como abogados y/o juzgadores, debe estar trazada por una línea donde la ética, la moral y los valores de la persona cobren de nuevo fuerza, pues en todo ámbito y en especial en el laboral, deben practicarse los buenos valores, en la que se promuevan y pongan en práctica los principios como la responsabilidad, la honestidad y el respeto, solo así se logrará un desarrollo pleno en los espacios a los que pertenecemos, por lo que debe existir un trabajo en conjunto con la sociedad, iniciando por nuestros amigos, compañeros de trabajo y la familia”¹⁷¹.

VII. Gobierno y anticorrupción.

Iniciaremos este apartado, definiendo el concepto de corrupción en su versión más amplia como el resultado de pervertir o torcer el orden de las cosas.

Para la real académica española 1992 la corrupción es la acción y efecto de

¹⁷⁰ De Zan, Julio, *La ética, los derechos y la justicia*, Uruguay, KONRAD ADENAUER STIFTUNG E.V, 2004, p. 279, <https://www.corteidh.or.cr/tablas/23356.pdf>.

¹⁷¹ Sanromán Aranda Roberto, *et al.*, “Los principios éticos y las obligaciones civiles”, *Boletín mexicano de derecho comparado*, México, vol. 48, núm. 142, enero-abril de 2015, pp. 313-338, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332015000100009.

corromper¹⁷² la que a su vez significa y consiste en: viciar, destruir, depravar y dañar alguna cosa; es alterar y trastocar la forma de algo; echar a perder, pudrir; sobornar a alguien con dádivas o de otra manera; pervertir o seducir a una persona¹⁷³.

El análisis conceptual propuesto en el presente capítulo toma forma cuando abordamos la línea de argumentación del fenómeno denominado corrupción.

La ética pública contribuye al fortalecimiento de la responsabilidad de los servidores públicos, lo que otorga confianza ciudadana, arrojando así 'armonía, participación e interacción' entre las instancias de gestión política y administrativa y la ciudadanía. Pilares estos de una buena gobernanza. Como hemos analizado en una obra reciente (Bautista y Ausin, 2014), potenciar la ética fomenta el buen gobierno, tanto en los elementos institucionales como en los de cultura cívica y construcción o formación de la subjetividad¹⁷⁴.

En materia legal, corrupto se le denomina a quien actúa contra el orden establecido-ética y moralmente considerado correcto. Una de las causas frecuentes de la corrupción es la ambición desmedida, aquélla que antepone los intereses personales que representan el confort y la comodidad que se consigue mediante los bienes materiales.

Siempre existirán personas astutas que quieran sacar provecho del cargo que ocupan. Personas sin escrúpulos que actúan de manera

¹⁷² Real Académica Española, <https://dle.rae.es/corrupti%C3%B3n>.

¹⁷³ Real Académica Española, <https://dle.rae.es/corromper>.

¹⁷⁴ Rodríguez Alba, Jaime, "Sistema Nacional Anticorrupción; ¿basta la ley o precisamos del buen juicio?", *Polis*, México, vol. 12, núm. 1, enero-junio de 2016, pp. 159-165, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332016000100159.

indebida, ¿cómo hacer de personas con estas características servidores públicos buenos? ¿Cómo lograr que por encima de sus intereses personales o de partido esté el bien de la comunidad política? ¿Cómo hacer que los corruptos dejen de serlo?¹⁷⁵.

A nivel gubernamental, la corrupción paraliza cualquier intento de política pública, para resolver de manera pronta y expedita, casos de procuración de justicia administrativa.

Pareciera inexistente una ética de servicio público y más aún ante la denuncia la práctica común en el ámbito administrativo, que, ante la queja ciudadana, ante procesos para la denuncia por algún abuso, por la omisión o por el prolongado trámite las autoridades encargadas de impartir justicia simplemente ignoren o desechen la queja presentada sin argumento alguno: se archiva, que es como comúnmente se le llama.

En concordancia con los fines de este trabajo, en torno a la necesidad de activar mecanismos relacionados con la mediación en materia administrativa; consideramos que una buena parte del combate a la corrupción consiste en economizar los procesos evitando una excesiva intervención burocrática, que más que resolver convierte las controversias en verdaderas pujas para ver quien ofrece más, para desactivar los procesos.

Demasiada burocratización y la falta de mecanismos expeditos, propicia que se recurra a prácticas corruptas para sortear el exceso de requisitos, mismos que al final a criterio de quienes tienen en sus manos hacer justicia, los va convirtiendo en letra muerta.

¹⁷⁵ Serrano Sánchez, Jesús Antonio, "La política oficial de combate a la corrupción en México: una revisión", *Andamios Revista de Investigación Social*, México, vol. 6, núm. 12, diciembre 2009, pp. 201-224, <https://www.redalyc.org/pdf/628/62815957010.pdf>

La mediación y sus vías para la revisión de procedimientos, tiene la posibilidad de hacer eficiente mediante la interacción efectiva con las partes el proceso para llegar a una solución efectiva y eficiente en términos del acotamiento de los plazos.

La eficiencia en los casos de litigios de carácter administrativo es un propósito en sí mismo, sin embargo; es claro que, bajo las lógicas actuales de los procedimientos, este carácter se pierde para dar lógica a procesos burocráticos que se colocan por encima de los individuos y del sentido mismo del servicio público.

Una situación aparte en palabras de Serrano (2009) es la macro corrupción, aquella en la que incurren, dentro de la legalidad, funcionarios y particulares de mayor jerarquía —con capacidad de retorcer instancias administrativas y judiciales a su favor— involucrando cuantiosos recursos¹⁷⁶.

Por último y a manera de cierre de este capítulo, es importante recuperar como en todo proceso el interés superior que debe estar centrado en la garantía de justicia para las personas y no para los procesos. Es por ello que los mecanismos de mediación aquí propuestos como estrategias, llevan como objetivo el bien común.

La tarea de proponer elementos que contribuyan a la eficiencia y eficacia de las instituciones debe acompañarse de un sentido del ejercicio ético, moral y centrado en la gobernanza conforme a la naturaleza propia de un estado confiable.

VIII. Gobierno, confianza y necesidad de los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos.

“El Estado tiene obligaciones “negativas” y “positivas” por ello debe abstenerse de realizar acciones que dificulten o imposibiliten el acceso a la justicia y al mismo tiempo, se encuentra obligado a tomar acciones que garanticen el efectivo acceso

¹⁷⁶ *Idem.*

a la justicia de todos por igual”.¹⁷⁷ “Esta faz “positiva” requiere que el Estado tome medidas de distinta naturaleza; administrativas, legislativas, e incluso jurisdiccionales, para remover los obstáculos que impiden el efectivo acceso a la justicia”.

Cuando se reconoce abiertamente que existe un conflicto y se logra identificar como una cuestión justiciable; es decir que se puede dirimir en una vía legal, representa uno de los mayores obstáculos a superar. Hace falta un grado importante de preparación jurídica y de conciencia de la existencia de derechos en la sociedad para identificar el componente jurídico o legal de un problema¹⁷⁸.

Las evidencias indican que la discriminación en el acceso a la justicia impera y no es sólo económica, sino social y cultural, por ese motivo, las metas encaminadas para cambiar esta realidad son cada vez más lejanas, pues el capital económico cada vez se encuentra menos disponible, pues se requiere para cubrir otras áreas que inciden en el beneficio del capitalismo.¹⁷⁹

Lo anterior, nos hace reflexionar que ciertamente existen obstáculos sociales que presentan los ciudadanos, los cuales van desde cuestiones históricas, sociales, económicas y geográficas, que generan una desventaja para que las personas puedan acceder a la justicia¹⁸⁰.

¹⁷⁷ Birgin Haydée, Gherardi Natalia (coords.), *La garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos y conceptuales*, 2a. ed., México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2012, p. 15, <https://www.corteidh.or.cr/tablas/28920.pdf>

¹⁷⁸ *Idem*.

¹⁷⁹ Fucito, Felipe, *Sociología del derecho*, 2da. ed., Buenos Aires, Editorial Universidad Fucito, 2003, p. 174, https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/sociolog%C3%ADa_del_derecho_-_fucito_felipe.pdf

¹⁸⁰ Birgin Haydée, Gherardi Natalia (coords), *op. cit.*, p. 15.

En primer ámbito, existe desinformación ciudadana, con relación a los derechos que cada uno de los administrados posee, pues ignoran su titularidad, así como los procesos que estos deben seguir para hacerlos efectivos, en segundo lugar el poder hacer efectivos estos derechos implican la contratación de un experto en derecho, el cual requerirá un honorario por brindar sus servicios profesionales, además de los gastos que se generen y que se encuentran directamente vinculadas a la tramitología propia del acto, sin sumar el gasto de transporte al lugar donde físicamente se encuentre el recinto donde se substanciará el procedimiento, características que se hacen imposibles de sortear para quienes viven en condiciones de pobreza e indigencia¹⁸¹.

Uno de los problemas más recurrentes que impiden el acceso a la justicia y que impiden que se genere confianza en las instituciones, son los horarios tan reducidos de atención al público, pues la mayoría de las instituciones laboran hasta las 15:00 horas, horario que es incompatible con la jornada de trabajo del resto de la ciudadanía. En tercer lugar, existen diversas circunstancias que colaboran en la constante desconfianza en el sistema judicial, como la falta de responsabilidad de los servidores públicos en el seguimiento de expedientes, el extravío constante de los mismos y los errores constantes en los acuerdos de tramite que dilatan el procedimiento¹⁸².

En este caso, los pobres son los usuarios con tendencia a tener una mayor desconfianza del sistema, que termina siendo expulsivo. El formalismo en exceso, acompañado de un lenguaje rebuscado y técnico que resulta indiferente y desconocido para la mayoría de la población en situación de pobreza, esto colabora a las personas a alejarse de acudir a las instituciones, pues todo trámite administrativo va más allá del entendimiento del común de las personas¹⁸³.

¹⁸¹ *Idem.*

¹⁸² *Idem.*

¹⁸³ *Idem.*

Finalmente, estos procedimientos terminan siendo largos, complicados y de resultado incierto. El problema de la dilación en los procesos se complica con las barreras geográficas que existen en las poblaciones rurales o en las grandes ciudades y que resultan en la imposibilidad de las personas a acceder y consultar periódicamente sus expedientes, en las instituciones o los tribunales respectivos¹⁸⁴.

Estas barreras para el acceso a la justicia no impactan de la misma forma a toda la población, pues los grupos vulnerables como: migrantes, mujeres, indígenas, campesinos, trabajadores, y todo sector cuyas condiciones culturales, sociales, políticas y económicas los coloque en situación de desventaja, verán mermadas sus posibilidades para hacer valer sus derechos¹⁸⁵.

Puntualiza de forma muy precisa la autora Natalia Gherardi, con relación a los obstáculos que enfrentan las personas para acceder a la justicia, mencionando lo siguiente:

Quienes trabajen en ocupaciones informales difícilmente pueden superar las barreras geográficas y limitaciones horarias para acceder a los servicios jurídicos gratuitos que les permitan acceder a la justicia, sin consecuencias negativas para su trabajo y sus ingresos. Las mujeres se encuentran generalmente a cargo del cuidado de sus hijos menores de edad y los servicios jurídicos no cuentan con lugares o servicios adecuados para la espera y atención de los niños. Todas las dificultades y costos asociados con el traslado y la espera se agudizan para quienes son responsables del cuidado de miembros dependientes de la familia, ya sea niños o niñas, adultos mayores, personas con discapacidad¹⁸⁶.

¹⁸⁴ *Idem*.

¹⁸⁵ *Idem*.

¹⁸⁶ *Ibidem*, p. 16.

Tomando en cuenta que el buen gobierno se traduce a la idea de una correcta aplicación de la justicia y la actuación conforme a las reglas; traducidas estas por default y excelencia hacia el estricto respeto a los derechos humanos y el imperante principio pro persona¹⁸⁷, todo dentro de un principio de legalidad, por lo tanto la aplicación de procedimientos alternos facilita la confianza ante el poco entendimiento de los gobernados ante las políticas públicas, vinculándose de este modo a la atención oportuna, eficaz y garante de las demandas de los ciudadanos, siendo que un buen gobierno garantiza instituciones organizadas y efectivas. Es decir; mediante la aplicación de mecanismos alternos como la negociación, la mediación y la conciliación aplicadas a la materia administrativa, los gobernados tendrían por tutelados sus derechos a estos mecanismos, eliminando una brecha importante en la falta de acceso a la justicia en esta rama del derecho.¹⁸⁸

¹⁸⁷ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *op. cit.*

¹⁸⁸ Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, artículo, Ciudad de México, 2017, http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20MECANISMOS%20ALTERNATIVOS%20PARA%20LA%20SOLUCION%20DE%20CONTROVERSIAS%20PARA%20EL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf

CAPITULO CUARTO. RESULTADOS y DISCUSION

En este capítulo se presentan los resultados del análisis de los datos arrojados en la aplicación del instrumento de medición, el cual consistió en un cuestionario de 24 reactivos, autoadministrados mediante la aplicación SurveyMonkey¹⁸⁹ previa elección de la muestra cuyo criterio de inclusión de la población objeto del estudio fue la de hombres y mujeres mayores de 18 años de origen mexicano, con conocimientos sobre derecho.

La población total fue de 102 personas que según el muestreo representan un 97% de fiabilidad y un margen de error del 3%.

Destacaremos las variables y dimensiones que aporten elementos significativos a la discusión y al análisis de los principales hallazgos, mediante la triangulación de resultados que implica el uso de la teoría para la evaluación crítica de los resultados, interpretando y comprendiendo el problema de investigación mediante la triangulación analítica y sus componentes; la teoría, el dato y los hallazgos del investigador.

¹⁸⁹ <https://es.surveymonkey.com/r/FMQKYLW>

4.1 Derecho de petición

Necesidad de elaborar por escrito una solicitud para acceder a un derecho.

La gráfica número uno, recoge las apreciaciones que los participantes en el estudio guardan sobre la necesidad de acudir ante una autoridad a través de una solicitud por escrito, en consecuencia, la gráfica nos muestra que el 90% de los cuestionados respondió que consideran necesario redactar el derecho de petición por escrito y presentarlo ante la autoridad administrativa que corresponda, por lo que, se arriba que debe existir un acto primigenio que consista en la necesidad del gobernado de comunicar expresamente una necesidad al Estado. Es indispensable por tanto mencionar algunas connotaciones y supuestos acerca del derecho de petición.

El derecho de petición es todo derecho con el que cuenta cualquier persona física o jurídica colectiva, para poder hacer efectiva la solicitud a diversas autoridades de determinados reclamos ante incumplimientos en el otorgamiento de derechos dentro del ámbito de la competencia de estas y que por el ejercicio de sus atribuciones menoscaben la esfera jurídica de los gobernados, por diversos motivos o razones¹⁹⁰.

El artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que:

Los funcionarios, servidores y empleados públicos deben respetar el derecho humano del ejercicio del derecho de petición, siempre que este derecho se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa hacia la autoridad; pero en materia política sólo podrán hacer uso de este derecho los y las ciudadanas de la República¹⁹¹.

¹⁹⁰ H. Congreso del Estado de Nuevo León, en <http://www.hcnl.gob.mx/glpmc/2018/10/contra-la-limitacion-del-derecho-de-peticion-que-ejerce-el-congreso-de-nl.php>

¹⁹¹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *op. cit.*

Por lo tanto, ante toda petición ciudadana debe recaer un acuerdo escrito de la autoridad, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario¹⁹², esto con la finalidad de cumplir con los aspectos de legalidad y de notificación, que garanticen un acceso pleno a la justicia administrativa pública federal.

Resulta relevante el hecho de que la figura que se encuentra plasmada en nuestra ley fundamental, precisamente en el arábigo número 8, se refiere al comúnmente denominado derecho de petición, el cual impone la obligación al Estado de otorgarle al administrado el derecho de presentar una solicitud y obtener una respuesta dentro de un plazo razonable, no es equivoco que el legislador no ha debatido lo suficiente sobre el tema, pero cierto es que gracias a esto los ciudadanos y las ciudadanas, pueden acudir a los diversos órganos institucionales para presentar diversos tipos de solicitudes, ya sea de forma individual o colectiva¹⁹³.

El derecho de petición, se traduce en ese derecho tan formal o informal como se pretenda, que tiene el interesado, para que a través de la simple redacción por escrito y en donde bastara que se entienda lo que se solicita para que la autoridad correspondiente inicie el trámite administrativo necesario, para emitir un acuerdo, dentro de un término prudente, acuerdo, que determinara el fin del acto o el inicio de un procedimiento contencioso que marcara la pauta de la lucha del ciudadano contra la administración pública para satisfacer una necesidad determinada.

Serán interesados todos aquellos que promuevan y tengan la titularidad de derechos o intereses individuales o colectivos, también aquellos que sin haber

¹⁹² *Idem.*

¹⁹³ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, LXIII Legislatura. *et al*, *Derechos del pueblo mexicano: México a través de sus constituciones*, 9a ed., Ciudad de México, Miguel Ángel Porrúa, 2016, p. 611, <http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/lxiii/DerPM/VOL9.pdf>

iniciado una solicitud, tengan derechos que puedan resultar menoscabados por la decisión que se tome en el mismo y aquellos que tengan intereses individuales o colectivos y que la resolución que se emita les afecte y todos aquellos que se apersonen en los procedimientos hasta antes de su resolución¹⁹⁴.

Este derecho de petición, ante todo, debe ser realizado de manera respetuosa, clara y precisa, sobre la información específica que necesitemos que se nos sea otorgada o la pretensión que tenga cada particular, este derecho de petición debe contener:

1. La fecha y el lugar donde se suscribe.
2. La autoridad a la cual se dirige la solicitud
3. El nombre del solicitante
4. El marco normativo en el cual funda la base de su solicitud
5. La expresión de lo que se pide de forma clara y precisa
6. Una narración sucinta de los hechos motivo de su pretensión
7. Dirección para oír y recibir notificaciones, teléfono y correo electrónico
8. Firma autógrafa del solicitante.

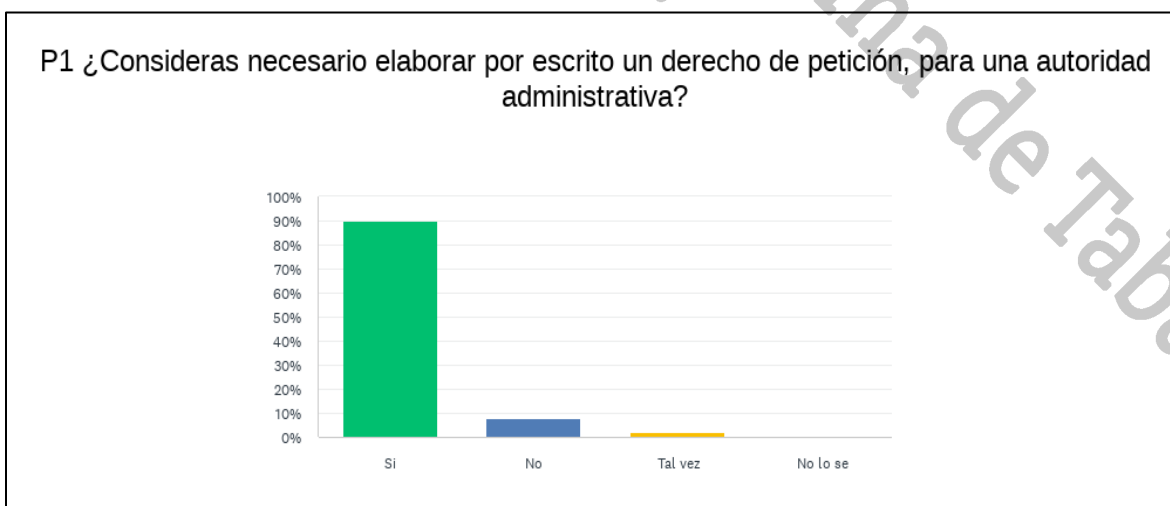
Los resultados del instrumento de medición aplicado para fines de probar o disprobar la hipótesis, en relación con la primera pregunta arroja los siguientes resultados.

En consecuencia, gracias a esta solicitud hecha por escrito, se ha logrado acceder a beneficios o información que el Estado tiene en su poder y que al final del procedimiento que se resuelva determina si otorga o no, un derecho o cosa determinada.

¹⁹⁴ Nogueira Alcalá, Humberto, “El derecho constitucional de petición y su insuficiente regulación legislativa”, *Revista de Derecho – Universidad Católica del Norte*, Chile, Universidad Católica del Norte, año 15, vol. 15, núm. 2, 2008, pp. 87 – 106, <https://www.redalyc.org/pdf/3710/371041323004.pdf>.

Los datos que proporciona la gráfica número uno, nos arroja datos que afirman que las personas respondientes al estudio, en un 8% no consideran necesario elaborar un escrito de petición, prefiriendo ajustarse a los procedimientos y protocolos ordinarios, pues se adaptan a los tiempos que le impone el Estado para poder acceder a determinados derechos, estos ciudadanos pueden esperar meses e incluso años para que el Estado le resuelva trámites administrativos cotidianos, pues se abstienen de obligar a las unidades administrativas a contestar en tiempo razonable a sus trámites, decididos a esperar su turno dentro de una lista de prelación, o hasta que el servidor público se decida a resolver su caso, no es óbice que hoy en día las instituciones públicas, ante la carga de trabajo excesiva que manejan, les resulta más conveniente, dejar desatendidos los asuntos cuya tramitología requiere un mayor grado de atención, que aquellos que se resuelven con facilidad por su propia naturaleza.

El 2% de la población encuestada, a su vez, respondió que probablemente, acudirían ante la autoridad administrativa a interponer un derecho de petición, demostrando con ello, que no se encuentran totalmente seguros de realizar una petición por escrito, pues ignoran, cual es la forma en la cual deben presentar dicha solicitud, así como las formalidades que esta requiere.



Gráfica 1. Necesidad de elaborar por escrito el derecho de petición.

4.2 Confianza

Instancias para dirigir el escrito de petición

La gráfica número dos, recoge información acerca de la certeza que los encuestados tienen acerca de la instancia correcta a la cual dirigir los escritos, y la confianza que le generan las instituciones.

Es claro que la confianza es una parte fundamental en el desarrollo político y social de todo país, representa en gran parte, las bases de la conexión entre ciudadanos e instituciones públicas, siendo estas últimas las que representan los intereses de los gobernados, sin embargo, estas relaciones no propician la confianza deseada, ya que existen grandes retos que enfrenta el Estado mexicano al momento de brindar esta confianza, tales como: (corrupción, crimen, abusos sobre los derechos humanos, discriminación) los cuales se presentan en primera fila generalizando la confianza institucional, erosionando el nivel deseado de confianza que deben proyectar los organismos públicos federales.

Para dar una mayor luz a los resultados obtenidos, se considera oportuno, referir un estudio realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, el cual afirma que tres de cada cuatro ciudadanos latinos, tienen poca o nula confianza en sus autoridades gubernamentales. Pues se considera que el 80% cree que la corrupción se encuentra arraigada en las entrañas de las instituciones. Esta falta de confiabilidad va en aumento y cada día se pierde los lazos de comunicación entre la sociedad y las instituciones públicas, de total como que se pone en riesgo el contrato social entre ciudadanos y gobierno¹⁹⁵.

La CEPAL señala que la confianza en las instituciones públicas, así como los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios públicos, demuestran

¹⁹⁵ Comisión Económica para América Latina y el Caribe, en <https://www.cepal.org/es/comunicados/recuperar-la-confianza-ciudadanos-instituciones-publicas-es-fundamental-retomar-senda>

un alto nivel de deterioro, lo cual debilita en gran medida el contrato social. Por ejemplo, alrededor del 57% de la población que se ha encontrado satisfecha con los servicios de salud en 2006 la cifra bajo a 41% de la satisfacción en 2016, ubicándose por debajo de los niveles aceptables de la OCDE que son cercanos al 70% de aprobación, de igual forma la satisfacción del sector educativo cayó del 63% a 56% para el mismo periodo, esto corrobora el descontento que existe en la sociedad y esto repercute en la poca disposición de sus gobernados para dar cumplimiento al pago de sus obligaciones tributarias¹⁹⁶.

Lo anterior, denota la desconfianza que actualmente se ha ido generando por parte de cada uno de los mexicanos ante las diversas actuaciones institucionales, teniendo como consecuencia un pueblo que desatiende sus obligaciones como ciudadano, en respuesta a la falta de compromiso de las autoridades a través de los entes gubernamentales.

En este sentido, la población objeto de estudio, constata lo arriba señalado, el 50.50% coincide en afirmar que presentar su derecho de petición es indispensable.

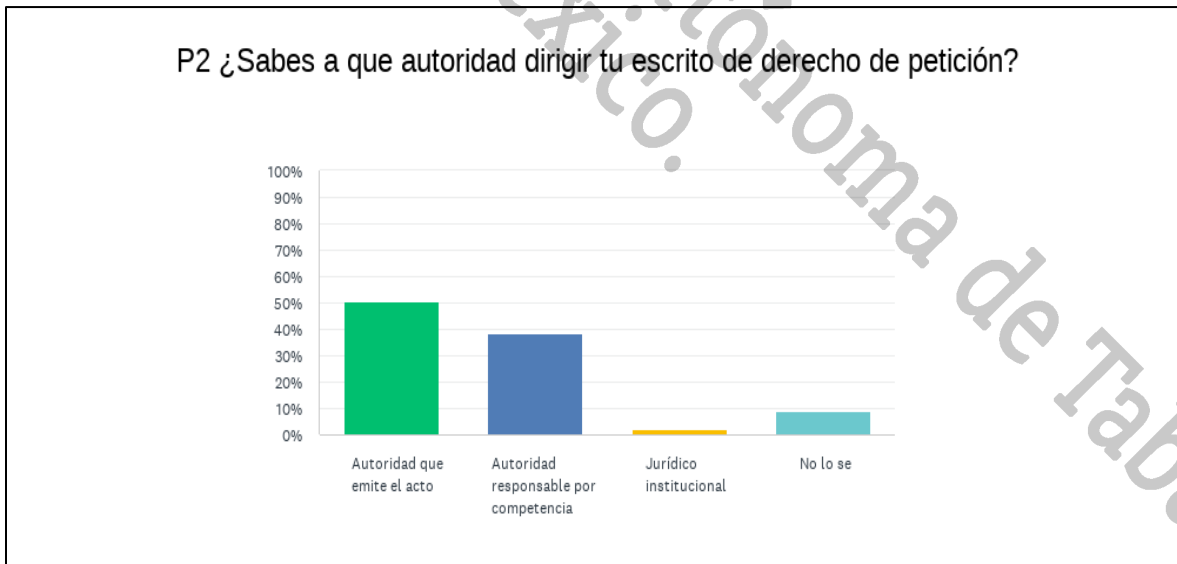
Esta consideración de poco más de la mitad de los respondientes, tiene su origen en la falta de confianza en las instituciones de la administración pública, que versa sobre el conocimiento de estas para identificar a la autoridad a la que habrán de dirigir su derecho de petición.

Señala la gráfica número dos que el 38.61% coincide en la necesidad de presentar su derecho por escrito, manifestando además que acudirían ante la autoridad que sea responsable por competencia, para dar atención a sus pretensiones e intereses, por lo que es posible afirmar que al menos el 89.11% de los encuestados, estarían dispuestos a acudir ante una autoridad administrativa para reclamar un derecho, provocando de este modo el nacimiento del acto administrativo, para la satisfacción de diversas necesidades de los administrados.

¹⁹⁶ *Idem*.

Sólo el 1.98% de la población respondió que acudiría al área jurídica de las entidades administrativas, con la finalidad de buscar una solución a la problemática planteada en sus solicitudes, mientras que el 8.91% no sabría a donde dirigir su solicitud.

Se concluye entonces que el nivel de ignorancia sería aproximadamente de 10 personas de cada cien no saben a dónde dirigir su derecho de petición o ante que autoridad presentarlo, lo que significa que existe aún un margen de ciudadanos que se encuentran imposibilitados para acceder a la justicia administrativa, pues ante la ignorancia de no saber cómo provocar el acto administrativo y una litis en esta materia, no obtienen una respuesta ante sus pretensiones que se ven frustradas ante la ignorancia del procedimiento, por lo que, si bien los mecanismos alternos de solución de conflictos fuesen implementados en esta materia, facilitaría el acceso a la justicia para todos y todas, pues los MASC se caracterizan por ser flexibles, fáciles y accesibles para los ciudadanos y ciudadanas.



Gráfica 2. Destinatario del escrito.

Nivel de confianza en la efectividad del proceso

La gráfica número tres, arroja los parámetros que se deben satisfacer para que los administrados puedan confiar en las autoridades administrativas, en donde el 49.50% de la población objeto del instrumento de medición afirma que para poder confiar en una autoridad administrativa es necesario que estas emitan una respuesta en un plazo razonable, toda vez que es frecuente que los procesos al interior de las instituciones generan no solamente un sinsabor, una frustración, un sabor a injusticia, sino que además forma parte de una deuda histórica en materia de justicia cotidiana del estado mexicano para con la ciudadanía.

Resulta evidente el descontento que existe entre los ciudadanos respecto a los servicios públicos, el cual es mayor entre la población pobre y vulnerable pues pueden acceder a servicios de mejor calidad, debido a que son más costosos al ser proveídos por el sector privado¹⁹⁷.

En consecuencia, estos resultados nos obligan a analizar el desempeño de las instituciones, debido a que no todas cuentan con el mismo nivel de desenvolvimiento; por un lado tendremos instituciones muy eficientes pero con altos niveles de desconfianza y por otro, instituciones poco hábiles pero con mucha confianza por parte de sus administrados, toda vez que, dentro de una democracia existen instituciones más relevantes que otras, por ejemplo: las instituciones encargadas de la seguridad social pueden presentar fallas no graves, sin que esto signifique que queden deslegitimadas o perderán credibilidad, puesto que los ciudadanos seguirán acudiendo a estas, no ocurriendo lo mismo por ejemplo si quien falla es el ejército o la guardia nacional, pues son instituciones que ofrecen

¹⁹⁷ *Idem.*

seguridad a los ciudadanos, ambas son necesarias, pero algunas serán por el contexto y el momento más relevante que otras¹⁹⁸.

En consecuencia, la confianza que se genere a partir de las actuaciones de las instituciones es resultado directo de su desempeño y se encuentra relacionada íntimamente con el consenso, puesto que ambos generan la legitimidad, que viene a ser un atributo esencial del régimen político del Estado y consiste en la existencia de un determinado grado de aceptación que permita asegurar la obediencia sin que sea necesaria el uso de la fuerza¹⁹⁹.

Si solamente nos ponemos a imaginar, por ejemplo, a un proceso contencioso administrativo que puede durar 1 o 3 años hasta que se resuelve el juicio, sin tomar en cuenta que este puede volverse extenso si se acude al juicio de amparo, es un dinero significativo que se invierte en honorarios de abogados y costas procesales.

Para una mayor apreciación de la necesidad de un plazo razonable para dar respuesta a los derechos de petición, podemos encontrar los incrementos de pensiones que esperan los jubilados de instituciones como el IMSS o ISSSTE y que éstas finalmente se van a dar, pero al final del día de forma tardía por la falta de aplicación de las actualizaciones de las cuotas pensionarias, lo que se busca en el plazo razonable es que esto no sea demasiado tarde, donde con seguridad el ciudadano pueda acceder de forma rápida a los derechos que le corresponden dada su naturaleza y circunstancias.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos señala en cuanto al derecho al plazo razonable en materia administrativa, que existe todo un mecanismo sobre el diseño y el funcionamiento de determinados derechos, que tienen efectos diversos

¹⁹⁸ Barrientos del Monte, Fernando, *Gestión Electoral Comparada y Confianza en las Elecciones en América Latina*, México D.F, Instituto Nacional de Administración Pública A.C, 2011, p. 38.

¹⁹⁹ *Ibidem*, p. 47.

al depender del tiempo de respuesta, por lo que resulta de vital importancia el derecho fundamental de tiempo razonable, que se aplica a los procesos que determinarían una obligación en materia de derechos económicos y sociales, pues el silencio administrativo excesivo puede causar un daño irreparable para el ejercicio de estos derechos que, como es bien sabido, se rigen por la urgente necesidad, obligando a la parte débil a resignarse ante la pérdida de los mismos²⁰⁰.

De los respondientes del instrumento de medición tenemos que el 20.79% considera que confiaría más en las instituciones de la administración pública federal si estas al declararse incompetentes para resolver un derecho de petición la declinaran al órgano competente, ya sea otro departamento dentro de la misma institución e incluso a otra institución paralelamente diferente a esta, a través de una colaboración interinstitucional para tutelar los derechos humanos del solicitante.

Lo anterior significa una coordinación entre las instituciones del nivel federal, que nos lleven a diversos arreglos entre instituciones para mejorar la cohesión social, estos arreglos se derivan en diversos mecanismos de coordinación para gestionar el bien común y las cosas públicas de forma intersectorial, lo cual nos dirige a sectores muy diversos de la gobernanza pública, lo que se traduce a que cada institución no está supeditada a un mismo tipo de público al que brindara un servicio específico, sino de que de forma articulada pueden atender necesidades sociales diversas o prevenir problemas complejos, diversos y relacionados con causas diferentes a su ramo²⁰¹.

Estos mecanismos evitarían el archivo de solicitudes por carecer de competencia para darles respuesta y así incurrir en la denegación de justicia a la ciudadanía. Se

²⁰⁰ Comisión Interamericana de Derechos Humanos, <http://www.cidh.org/countryrep/accesodesc07sp/accesodesciii.sp.htm>,

²⁰¹ Herrera-Kit, Patricia, *et al.* "Mecanismos de colaboración interinstitucional: prácticas típicas", *Innovar*, Colombia, vol. 31, núm. 79, enero-marzo del 2021, pp.145-159, <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n79.91888>.

proponen entonces, mecanismos efectivos que aseguren el bienestar y seguridad social, a partir de una reestructuración de la arquitectura institucional en el tipo de relación entre la sociedad y el Estado²⁰².

A continuación, se ejemplifica con un diagrama el procedimiento de mecanismos de colaboración entre las instituciones para garantizar el acceso a la justicia a los ciudadanos:

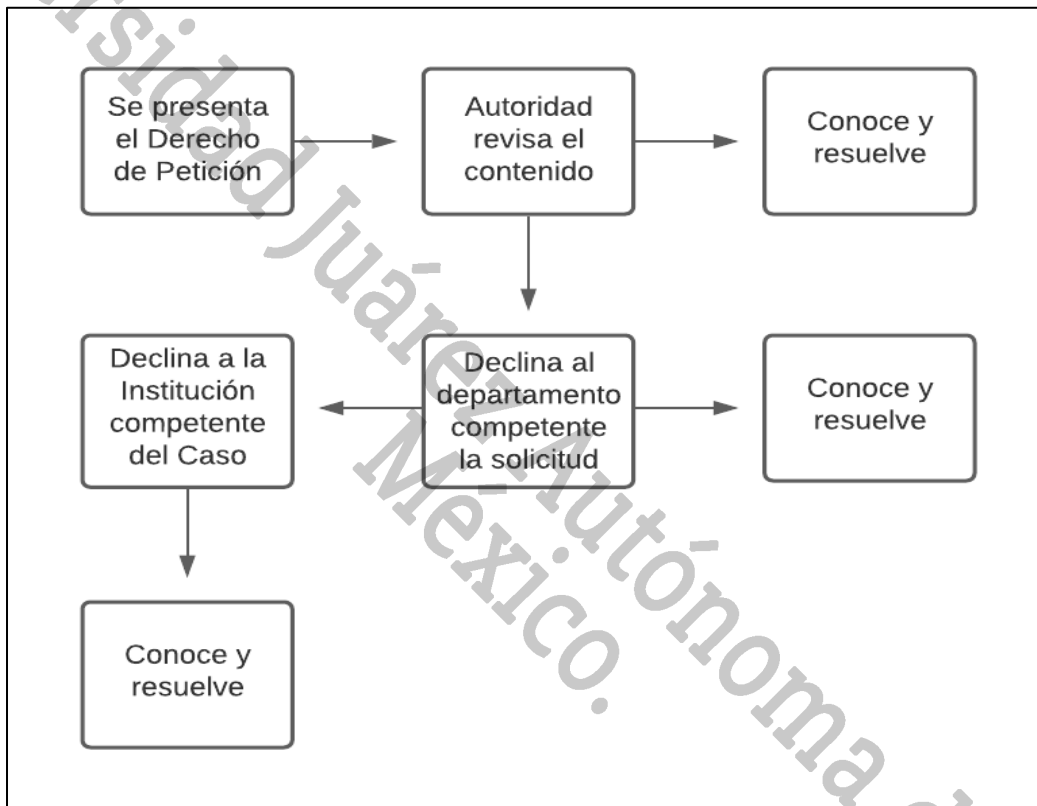


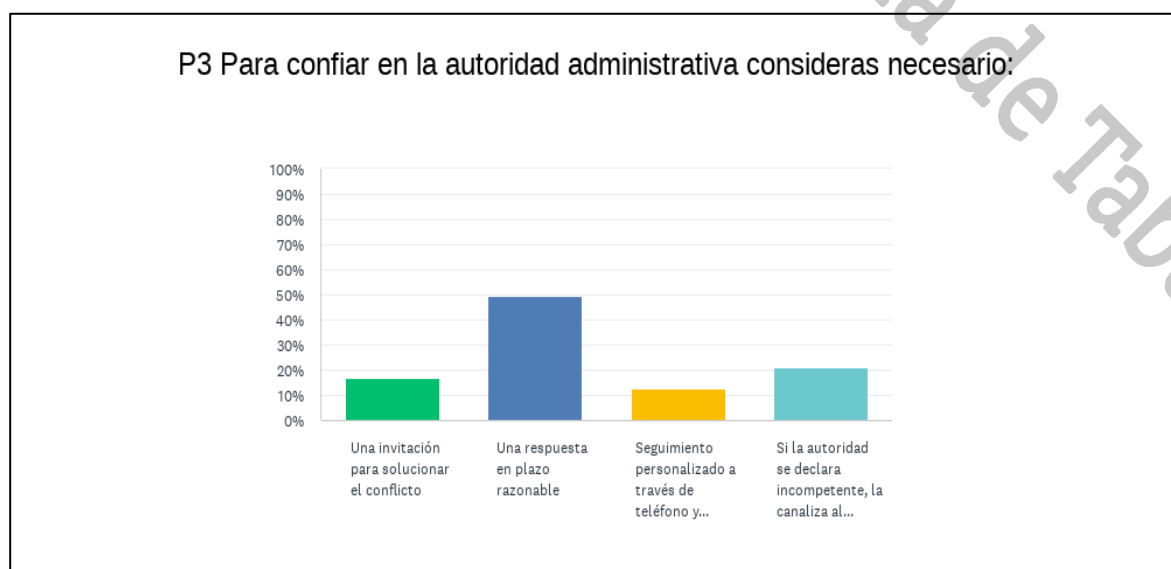
Ilustración 7. Diagrama de flujo del mecanismo de la propuesta de colaboración interinstitucional. Fuente: creación propia.

Ahora bien encontramos en la gráfica número tres que el 16.83% de la población objeto del estudio respondió que les gustaría recibir una invitación para solucionar

²⁰² Culebro, E. Jorge y Ludvigsen, Kari, "Reformas a los sistemas de bienestar y seguridad social", *Gestión y política pública*, México, vol. 26, 2017, pp. 3-9, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792017000300003

el conflicto, lo cual significa que para que puedan confiar en las instituciones, les gustaría la apertura de la sede administrativa para entablar un dialogo, fuera de los procedimientos formales, para ser escuchados, oídos lo que significa dentro del marco jurídico la necesidad del ciudadano de ejercer la garantía de audiencia que muy pocas instituciones de la administración pública federal se muestran dispuestas a otorgar a los gobernados, pues bien, los mecanismos alternos de solución de controversias se caracterizan de esta flexibilidad fuera de los procedimientos contenciosos que se rigen bajo una ley procedimental los cuales sin duda alguna garantizaran la oportunidad que buscan los ciudadanos de ser escuchados y de la mano la posible solución rápida y eficaz de sus conflictos.

Por ultimo el 12.87% de los respondientes mencionaron que les gustaría recibir un seguimiento adecuado a sus solicitudes a través de teléfono o correo electrónico, si bien es cierto, en la actualidad los ciudadanos incluyen datos personales en las solicitudes esta usanza lleva implícita una gran posibilidad de ser notificado incluso a través de estos medios, para los ciudadanos el que así sea significa la disposición que existe por parte de la autoridad administrativa de dar un correcto seguimiento a su trámite y de tenerlo por enterado de la atención oportuna y eficaz que se le pretenda dar a su caso en particular.



Gráfica 3. Necesidades que se deben satisfacer para generar confianza en la autoridad administrativa.

4.3 Gestión para la atención de la solicitud

Formas en que la autoridad que no puede atender la petición canaliza a la autoridad correspondiente

De acuerdo con la gráfica número cuatro de los resultados del instrumento de medición, el 43.56% de los respondientes coincidieron en que, cuando una autoridad de la administración pública federal no pueda atender una solicitud por tener carga de trabajo, debería canalizarla a una institución similar o incluso debería existir un órgano auxiliar de las mismas, para poder atender todas las solicitudes que por concurrencia el ente administrativo no pueda conocer y resolver.

Por lo anterior, es necesario, definir el significado de la competencia concurrente, la cual es la atribución que tienen de forma similar dos o más instituciones, esta concurrencia se inspira en el artículo 104 de la Constitución Federal²⁰³, que ordena que cuando se trata de aplicar una Ley Federal cuando afecta el interés de un gobernado, puede conocer, a elección del administrado un tribunal del fuero común.

Se propone entonces que, para poder resolver un derecho de petición, el ente administrativo federal puede turnarlo a una institución local si así lo considera o en su caso que este no sea competente, pero si lo sea una institución local con facultades similares por lo cual la decline para efectos de no impedir el acceso a la justicia a los gobernados.

Por otro lado, de acuerdo con la gráfica que se refiere el 26.73% de los participantes en el estudio, sugiere que las solicitudes que no sean competencia de la unidad administrativa a la cual se dirige, deberían ser canalizadas al ente administrativo que si tiene competencia para conocer de la solicitud y resolverla.

Este criterio, se encuentra concatenado con la necesidad de colaboración interinstitucional de la cual ya se ha hablado, en donde se debe cuidar la relación

²⁰³ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *op. cit.*

de confianza que se le pueda inspirar a los ciudadanos, en el sentido de que, en lugar de desechar las solicitudes, archivarlas o responderlas justificando la falta de competencia, la misma institución la canalice a quien corresponda, solicitando el auxilio y colaboración de autoridad – autoridad, para proteger el principio constitucional del principio pro persona y el acceso a la justicia, con lo cual se garantiza la atención integral de las solicitudes por parte de los más débiles que en este caso, serían los ciudadanos.

Del mismo modo el 18.81% de los encuestados, respondió que los derechos de petición deberían canalizarse a órganos auxiliares cuando exista exceso en la carga de trabajo, uno de los referentes más cercanos de esto lo encontramos en el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal²⁰⁴ que señala como auxiliares de las labores del Poder Ejecutivo de la Unión a los Organismos descentralizados, a las empresas de participación estatal, a las instituciones nacionales de crédito, organizaciones auxiliares nacionales de crédito e instituciones nacionales de seguros y fianzas, y los fideicomisos, todos los anteriores por ser entidades de la administración pública paraestatal.

En este orden de ideas, el 10.89% de los encuestados, de acuerdo con nuestra gráfica de resultados sugiere que la canalización de las solicitudes no atendidas por los entes administrativos, también debe ser por falta de competencia territorial, si bien el artículo 17 bis de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal²⁰⁵, establece que la APF podrán contar con oficinas de representación en las entidades federativas, siempre que estas sean necesarias para prestar servicios o realizar trámites en cumplimiento de programas y siempre que se tengan recursos para tales fines.

²⁰⁴ Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 2021, México, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LOAPF.pdf>.

²⁰⁵ *Idem*.

En consecuencia, la correcta administración de justicia y su acceso dependen de la implementación de esta disposición en toda la esfera federal, por lo tanto, si existen unidades representativas en los Estados que componen la federación el acceso a la justicia sería más eficaz para todos y todas.

Lo anterior da como resultado la elevación de la confianza hacia el Estado mexicano, que, al proporcionar una mayor representatividad de las instituciones en todo el territorio mexicano, vislumbra la voluntad de tutelar el derecho fundamental de un mayor número de gobernados.



Gráfica 4. Forma de canalizar las solicitudes no atendidas por la autoridad administrativa.

4.4 Resolución

Tipo de respuesta obtenida a la petición.

La gráfica número cinco del instrumento de medición, que se refiere a la pregunta que pretende descubrir cual es la influencia de los principios del acto administrativo para la generación de confianza en las instituciones de la administración pública federal, tenemos que el 31.96% del total de los respondientes, afirma que el principio de buena fe es el más complicado para poder confiar en las autoridades administrativas, lo que significa que creemos que al momento de obtener una respuesta a nuestras solicitudes la mayoría de estas se obtienen derivadas del dolo, error y la mala fe de los servidores públicos.

Para dar una mayor certeza a lo anterior, tenemos que el principio de buena fe es un principio general del derecho, que acompaña el trabajo interpretativo de las normas y su función primordial es dar una respuesta ante las posibles lagunas que puedan existir en la aplicación del derecho²⁰⁶, lo que significa que todo aquel que se conduzca con este principio debe actuar con lealtad durante las relaciones jurídicas. Dividiéndose en dos aristas importantes por una parte los derechos y deberes, en donde los derechos se deben ejercitarse de buena fe y las obligaciones tienen que cumplirse de buena fe²⁰⁷.

No podemos omitir que la resolución del derecho de petición depende de tres factores fundamentales; la pronta resolución, la respuesta de fondo y la notificación de la respuesta al interesado²⁰⁸. Es importante referir lo que establece la

²⁰⁶ Cienfuegos Salgado, David y López Olvera, Miguel Alejandro (Coords.), *Estudios en homenaje a Don Jorge Fernández Ruiz Tomo I Derecho Administrativo*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2005, p. 195.

²⁰⁷ *Idem.*

²⁰⁸ *Ámbito jurídico*, disponible en: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/general/administracion-publica/resolucion-de-fondo-del-derecho-de-peticion-no-involucra-el>.

Convención Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, pues señala respecto al derecho de petición, lo siguiente; “toda persona tiene derecho a presentar peticiones siempre que se dirijan de forma respetuosa a cualquier autoridad, ya sea por motivo de interés general o particular, y el de obtener una resolución pronta²⁰⁹”.

Es muy importante, tener en cuenta, que la resolución que emita la autoridad, debe ir sustentada dentro de la legalidad, debidamente fundada y motivada, para que de este modo este revestida de validez y eficacia, del mismo modo se debe perfeccionar, mediante una legal notificación, con las formalidades necesarias, para enterar dentro de un plazo razonable al administrado de su contenido, para que este se encuentre en posibilidades de acudir ante los tribunales competentes en caso de que no se vea beneficiado por la autoridad o en su defecto, estarse a lo proveído si le beneficiare.

Ahora bien, en el orden de prelación que continua en relación gráfica que se analiza tenemos que el 23.71% de los encuestados, considera que la falta de la aplicación del principio de publicidad dificulta en gran medida el acceso a la justicia, si bien la aplicación de la publicidad en los procedimientos resulta un principio importante debido al papel fundamental que juega para el combate a la corrupción, pues se basa en poner a la vista de todos²¹⁰ y todas cada una de las actuaciones realizadas en los procedimientos administrativos, en cuanto no se transgredan los datos personales de los particulares, pero que transparenten las acciones, los hechos y las bases de derecho en que se funden y motiven las solicitudes de la ciudadanía, lo anterior toma fuerza ante un escenario actual en donde los administrados no tienen acceso con facilidad a conocer en cualquier momento el estado de sus trámites, pues dicha tramitología no es transparentada es por ello que resulta

²⁰⁹ Organización de los Estados Americanos, en <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>

²¹⁰ Cienfuegos Salgado, David y López Olvera, Miguel Alejandro (Coords.), *op. cit.*, p. 194.

complicado dicho principio pues su nula existencia dificulta que los particulares puedan acceder a la información necesaria que genere confianza en las instituciones administrativas resolutoras.

Seguidamente el 14.74% de los respondientes, consideran que se les dificulta el principio de celeridad, lo que significa que esta parte de la población objeto del estudio, considera que la autoridad administrativa, aplica mecanismos lentos, costosos y complicados que obstaculizan un acceso rápido a la justicia, estas deficiencias ralentizan la rapidez debida para el trámite de expedientes, lo que afecta el tiempo de notificaciones, despacho y firma²¹¹.

Por otro lado, el 13.27% de los encuestados, refiere que el que principio de economía resulta ya menos complicado al momento de acudir a las instituciones públicas a través del derecho de petición, toda vez que para acudir con el derecho de petición ante la autoridad administrativa se puede hacer por propio derecho sin la necesidad de recurrir a un abogado e incluso, el propio tramite en la sede administrativa se atiende bajo un principio de economía procesal pues se busca darse respuesta mediante el ahorro de trabajo, tiempo y al menor costo posible²¹².

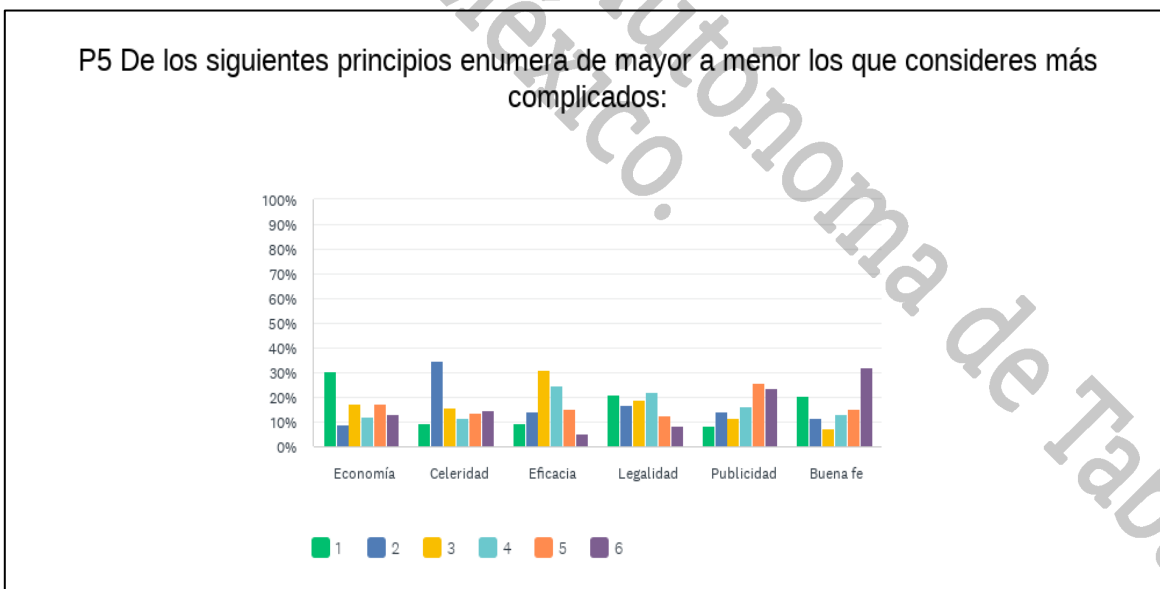
De la población encuestada, tenemos según la gráfica número cinco que el 8.42% consideran un poco menos complicado el principio de legalidad para confiar en las instituciones, si entendemos que la legalidad se refiere a que ninguna autoridad puede emitir una resolución sin que exista disposición legal que se sustente en una determinada ley, con lo cual trae aparejada la satisfacción del requisitos de fundamentación y motivación exigido por el artículo 16 de la Constitución Federal, por lo tanto las autoridades administrativas se encuentran obligadas para actuar bajo el imperio de las leyes y de la Constitución, con el estricto respeto al principio de legalidad se deja cerrada la posibilidad de que las autoridades administrativas

²¹¹ *Ibidem*, p. 192.

²¹² *Idem*.

actúen con discrecionalidad²¹³ a falta de disposición expresa en las leyes, porque de ser así los particulares quedarían sujeto a su capricho, caso contrario que ocurre bajo el criterio de la legalidad en donde los entes administrativos deben obligarse a cumplir sus determinaciones en términos claros de la ley, sino se estaría ante la violación de derechos humanos²¹⁴.

Finalmente el 5.15% de los respondientes considera menos complicado el principio de eficacia, ya que los encuestados coinciden en que este principio que se basa principalmente en la rapidez, celeridad y sencillez²¹⁵, es el que menos complicado es al momento de pretender confiar en las instituciones, esto demuestra que los ciudadanos hasta este momento no han dimensionado el impacto que ocasiona el silencio administrativo que guardan las instituciones de la administración pública federal e incluso la mayoría de los ciudadanos ignora cuales son los tiempos razonables para obtener una respuesta por parte de la autoridad, considerando que cualquier tiempo en el que se les responda, significa atención, rapidez o celeridad.



Gráfica 5. Nivel de conflicto de los principios para el acceso a la justicia.

²¹³ *Ibidem*, p. 181.

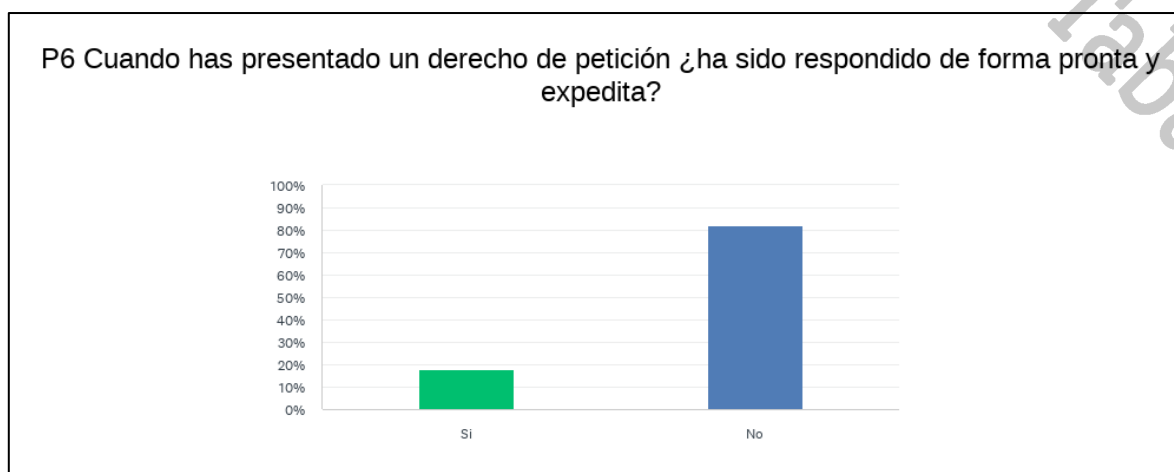
²¹⁴ *Ibidem*, p. 182.

²¹⁵ *Ibidem*, p. 192.

Tipos de consecuencia ante la falta de respuesta

De acuerdo con la gráfica número seis del instrumento de medición, resulta notoria la falta de respuesta pronta y expedita de los derechos de petición por parte de las autoridades administrativas, pues se logró descubrir que el 82.18% de los respondientes afirmaron que la institución a la que peticionaron algo no actuó con la rapidez que garantiza una justicia eficaz al momento de responderles, mientras que solo el 17.82% respondió que sí les contestaron el derecho de petición de forma rápida, si bien, cuando hablamos de administrar justicia cotidiana no hablamos de algo que sea realmente fácil, pues tenemos una sociedad que se encuentra en constante cambio, y con leyes con múltiples reformas, de las cuales depende la certeza y seguridad jurídica de las instituciones hacia los gobernados y es aquí en donde con la actuación bajo el imperio de la norma en una mano, con la otra se debe garantizar la justicia expedita, pronta, rápida, completa e imparcial para garantizar en cualquier circunstancia y momento los derechos humanos de todas y de todos los ciudadanos de este país.

Es por ello los mecanismos alternos de solución de conflictos, juegan un papel muy importante, pues al ser implementados en la materia administrativa, garantizaran el acceso a la justicia cotidiana, brindando a los habitantes mexicanos una verdadera justicia, pronta, eficaz, gratuita y asequible.



Gráfica 6. Respuesta pronta y expedita del derecho de petición.

De acuerdo con la gráfica número siete de los resultados del instrumento de medición, el 78.22% de la población objeto del estudio asegura que la autoridad administrativa dio respuesta a su derecho de petición de forma incompleta, es decir; que al momento de hacer su solicitud la autoridad respondió sin abordar el objeto de la petición de forma nula o parcial, atendiendo solo una parte de lo peticionado, pero no atendiendo la solicitud de forma íntegra, lo que dificulta el acceso eficaz a la justicia.

Tenemos por tanto como consecuencia de lo anterior, una inconformidad evidente por parte del ciudadano, pues al considerar su respuesta incompleta, puede controvertir la resolución administrativa²¹⁶ en la vía jurisdiccional acudiendo al Tribunal Federal de Justicia Administrativa, mediante un juicio contencioso administrativo que sería la vía que procede al no existir otro mecanismo alternativo para solucionar el conflicto.

Tenemos también como resultado en la gráfica que solo el 21.78% de los respondientes, afirma que han recibido una respuesta de forma completa a su solicitud, lo que significa que si bien no es un porcentaje alto, confirma que existen servidores públicos que responden tomando en cuenta todos los puntos petitorios y procuran dar respuesta a cada uno de estos, pero demuestra que existe una ardua labor por parte del Estado Mexicano de capacitar en materia de derechos humanos, pero particularmente en materia de acceso a la justicia a través del derecho de petición y la implementación de los mecanismos alternos de solución de conflictos, porque muy probablemente la falta de una respuesta completa, no se deba a que el servidor público no quiso responder a cada uno de los puntos de la solicitud, sino que tal vez, no entendió o no comprendió todos los alcances de la misma, por ser

²¹⁶ Ledezma Rentería, Álvaro y Quesada Díaz, Carlos Alberto, "Causas, consecuencias vulneración del derecho de petición en el municipio de Iloró durante el periodo 2009-2010", *Repositorio Institucional Unilibre*, Colombia, 2011, pp. 4-41, <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17467>.

ambiguo, carecer de claridad o lógica, lo que conlleva a dar contestación parcialmente a la misma, pero que, ante la falta de cultura de la tutela de la justicia pronta y expedita, omite solicitar por escrito al administrado una prevención para la aclaración de la solicitud, o en su caso, comunicarse vía telefónica para solicitar la aclaración de forma verbal y así poder responder en estricto respeto al principio pro persona y los derechos fundamentales que corresponda, según sea el caso.



Gráfica 7. Respuesta completa del derecho de petición.

La gráfica número 8 del instrumento de medición nos muestra los resultados relacionados con los principios que mayormente viola la autoridad administrativa al momento de resolver los procedimientos administrativos, que nacen a partir del derecho de petición, por lo que, de los resultados obtenidos sobre este reactivo tenemos que el 41.58% de los respondientes asegura que la autoridad administrativa debe fundar y motivar todos sus actos.

Por otro lado, el 29.70% de los respondientes afirma que todas las personas tienen derecho igualitario al momento de ser oídas y juzgadas, por lo tanto, el acceso a la justicia se encuentra preponderantemente determinado por el nivel de vida o la condición social, aun cuando en la Declaración de la Reunión de Alto Nivel sobre el Estado de Derecho, los Estados Miembros de la ONU reconocieron la importancia

de que las mujeres, gocen ampliamente de los beneficios de un auténtico estado de Derecho. Por lo tanto, los Estados parte han afianzado un gran compromiso para utilizar las leyes y los marcos jurídicos en defensa de la igualdad de los derechos y conseguir una participación dentro de la igualdad y la no discriminación, tanto en el sistema judicial como en los ámbitos de la gobernanza²¹⁷.

No menos relevante es el hecho de que el 18.81% de los respondientes considera que la autoridad no respeta el derecho de audiencia y de una adecuada defensa, siendo este derecho tal y como lo define la Comisión Nacional de Derechos Humanos: “El derecho que tiene toda persona para ejercer su defensa y ser escuchada, con las mismas oportunidades sin distinción alguna y dentro de un plazo razonable, por la autoridad correspondiente, con información previa de sus derechos y obligaciones”²¹⁸.

Si bien el debido proceso debe contemplar las formalidades esenciales del procedimiento aun dentro de los ámbitos de la gobernanza, es necesario que incluse en estos campos administrativos se garantice una defensa adecuada, que consiste básicamente en:

- a) el aviso del inicio del procedimiento administrativo.
- b) la oportunidad del administrado para ofrecer pruebas o alegar argumentos.
- c) una resolución debidamente fundada y motivada que resuelva las cuestiones sometidas a debate y;
- d) la posibilidad de reclamar la resolución mediante un recurso eficaz²¹⁹.

²¹⁷ Organización de las Naciones Unidas, en <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/human-rights/equality-and-non-discrimination/>

²¹⁸ Comisión Nacional de los Derechos Humanos, *op.cit.*

²¹⁹ *Idem.*

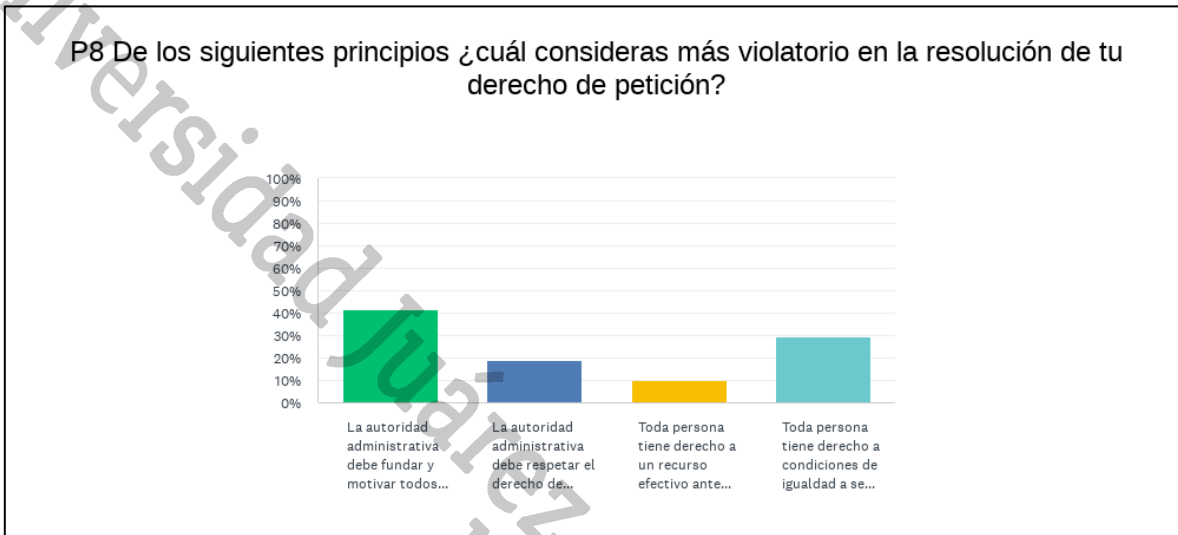
Toma aún más fuerza, por lo tanto, la necesidad de aplicar los mecanismos alternos de solución de conflictos en materia administrativa, toda vez que como lo ha señalado la ONU las personas necesitan recursos fáciles, accesibles y eficaces para acceder a la justicia pronta y expedita, siendo en este caso los MASC los medios de solución idóneos para garantizar el derecho humano para acceder al derecho de forma justa y rápida.

Finalmente, el 9.90% de los cuestionados afirma que el derecho más violado por las autoridades administrativas es el de acceder a un recurso efectivo ante los tribunales competentes, si tomamos en cuenta el desconocimiento que tiene la población sobre el derecho, la falta de recursos económicos y la ausencia de mecanismos alternos en la materia administrativa, podríamos decir que el derecho humano a un recurso efectivo no se tutela jurídicamente por parte del estado.

Lo anteriormente afirmado crea una atmosfera de impunidad, corrupción y denegación de justicia, es claro que por lo menos 10 de cada 100 personas considera que las autoridades no proporcionan mecanismos fáciles, tramites sencillos y amables con el ciudadano, para poder petitionar acciones ligadas a sus derechos humanos, sociales o económicos. Pero esta cifra tan solo es un referente, pues la realidad es que vivimos en un país donde el índice de pobreza tan solo en 2018 fue del 48.8% de acuerdo con el CONEVAL²²⁰ donde al menos se encuentran hasta entonces 61.1 millones de personas, hablamos entonces de que si bien el marco jurídico administrativo de nuestro país marca las rutas para acceder a los procesos administrativa, pero no tan cierto lo es que una gran cantidad de mexicanos, un país en donde se habla ya casi por lo menos la mitad de sus habitantes viven en pobreza, no cuentan con los recursos económicos para contratar gestores o en abogados para una representación jurídica administrativa adecuada, por lo que, el estado debe proporcionar sin lugar a dudas recursos fáciles, económicos y de fácil entendimiento como los MASC para que las y los

²²⁰ Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, en <https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Pobreza-2018.aspx>

mexicanos puedan acceder de forma gratuita, flexible y entendible a un mecanismo que garantice una respuesta armoniosa y pacífica a sus solicitudes ante los entes administrativos.



Gráfica 8. Principios que se violan en la respuesta al derecho de petición.

4.5 Juicio contencioso administrativo federal

Situaciones ante las que los ciudadanos acuden al Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

En la gráfica número 9 se arribó a la conclusión de que el 41.58% de los respondientes afirmó que acudiría al juicio de amparo ante la respuesta negativa de la autoridad administrativa, el amparo tiene como objeto la protección de los derechos humanos que se reconocen tanto en la Constitución federal como en los tratados internacionales de los que México es parte.

Lo anterior sucede porque una vez que se incorpora un derecho humano a la Constitución o a un tratado no se puede retroceder en los avances que se hayan dado para hacerlo valer ni derogarlo o limitarlo con reformas subyacentes, a esto se le conoce como: principio de progresividad, el amparo tiene su fundamento en los artículos 103 y 107 de la Constitución Federal²²¹.

A raíz de la reforma en materia de Derechos Humanos en el año 2011 se amplió el catálogo de derechos, por lo cual el campo de acción para hacer valer los derechos reconocidos en la Constitución a través del amparo es más amplio y el cual tiene 2 vías, ya sea la directa o indirecta.

Por lo tanto, cuando se habla de una respuesta negativa del ente administrativo la vía idónea para acudir por parte de los ciudadanos es la vía indirecta pues una resolución negativa que violente las formalidades del procedimiento administrativo, al no ser una sentencia firme, puede ser combatida en el sentido de las violaciones procedimentales, ante la falta de legalidad del acto.

El 35.64% de los respondientes asegura que promoverían una demanda ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa ante una respuesta negativa a su derecho de petición, hablamos entonces del juicio contencioso administrativo, de

²²¹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *op. cit.*

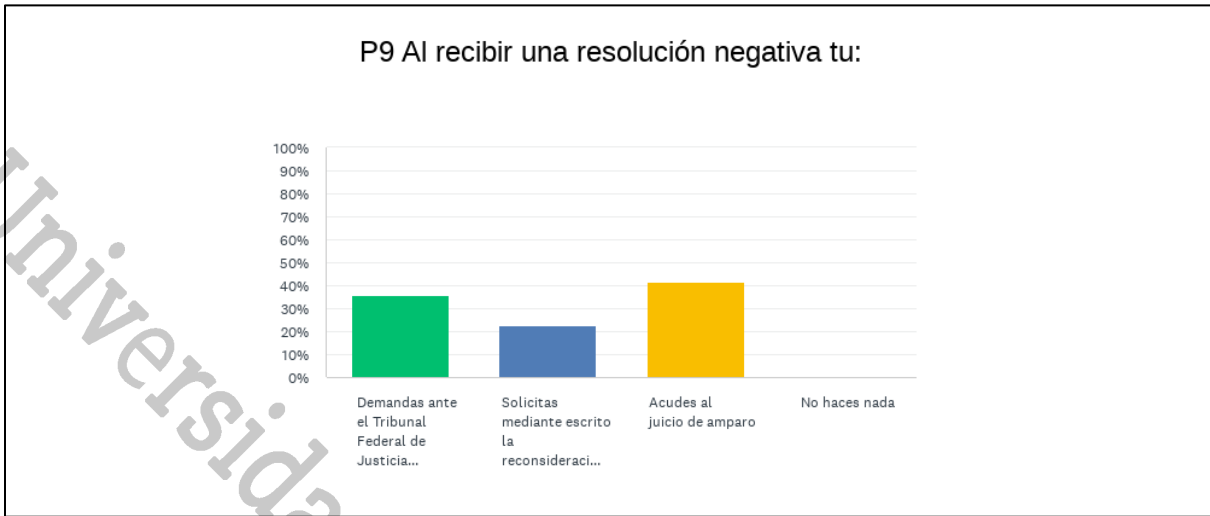
conformidad con el artículo 2 de la LFPCA el juicio contencioso administrativo federal es procedente contra aquellas resoluciones de tipo administrativo con carácter de definitivas en cuanto a lo que establece la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa. De igual forma procede el juicio contra los actos administrativos, decretos y acuerdos generales, diversos a los reglamentos, cuando sean autoaplicativos o cuando se convierten por parte del interesado en unión del primer acto de aplicación²²².

Las autoridades que integran la Administración Pública Federal tienen acción para controvertir en la vía jurisdiccional una resolución administrativa favorable al administrado, cuando estime que es contraria a las disposiciones legales.

Seguidamente el 22.77% de los respondientes indican que elaborarían un nuevo derecho de petición para solicitar la reconsideración de la respuesta de la autoridad administrativa para evitar acudir ante el TFJA.

Finalmente, el 0.0% de los cuestionados evadió el hecho de no hacer nada cuando reciben una resolución negativa de su derecho de petición. Por lo que se puede concluir que existe una gran necesidad de acceso a la justicia para las y los ciudadanos por lo que todos y cada uno de ellos buscaran las formas y los métodos existentes en la norma y los reglamentos procedimentales para poder gestionar una justicia eficaz, segura y accesible, para no quedar en estado de indefensión ante el silencio administrativo o la negativa de sus peticiones.

²²² Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, *op. cit.*



Gráfica 9. Acciones que toman los ciudadanos al recibir respuestas negativas al derecho de petición.

Tiempos de extemporaneidad de la respuesta al derecho de petición.

La grafica número 10 nos muestra que el 82.18% de los respondientes del instrumento de medición aseguran que sus procedimientos han sufrido dilaciones, estas dilaciones son demoras, tardanzas o cuando el proceso se detiene por algún tiempo²²³. Es usual que la autoridad administrativa, demore en el tiempo de decisión con la finalidad de evitar que los administrados acudan al juicio contencioso administrativo, pues la mayoría de estos por falta de recursos económicos para promover medios para allegarse a la justicia a través de mecanismos como el juicio de amparo, quedan en estado de indefensión, por lo que la autoridad administrativa estila no contestar los derechos de petición esperando que los ciudadanos se desistan de sus pretensiones con lo cual esta dilación premeditada beneficia a la institución administrativa.

Con lo anterior, tenemos un claro esquema de abusos del poder ya que no existe un límite o lapso para que la decisión administrativa sea tomada y se resuelva dentro de un plazo razonable, por lo que las demoras injustificadas afectan el sano desarrollo de los procedimientos²²⁴.

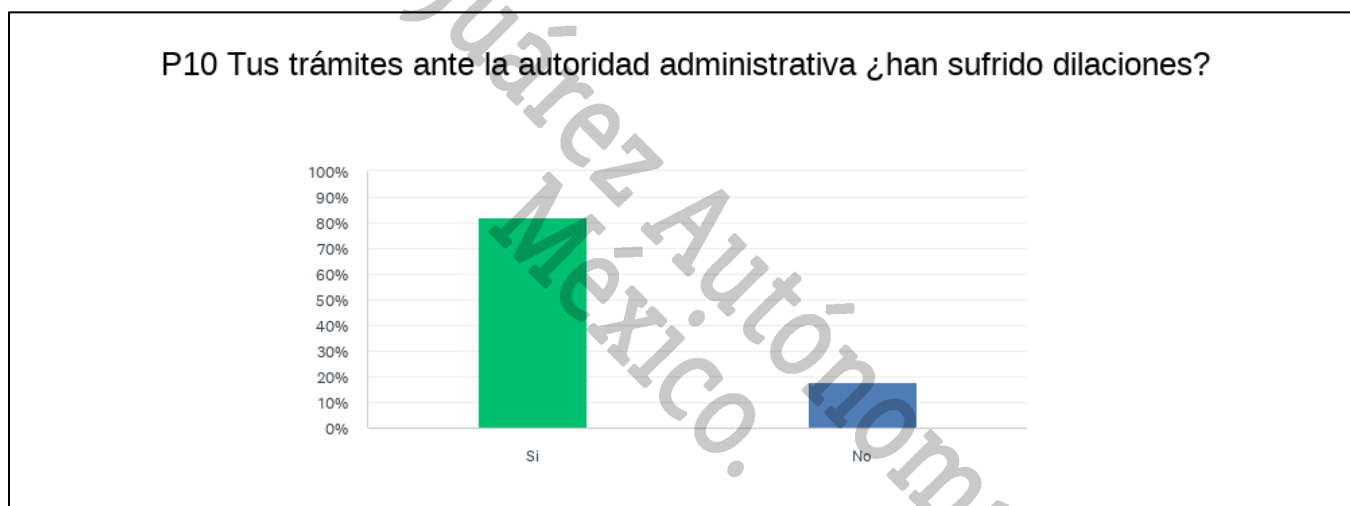
Finalmente, el 17.82% de los respondientes afirma que el trámite de sus derechos de petición no ha sufrido ningún tipo de dilaciones, por lo que la experiencia de

²²³ Real Academia de la Lengua Española, en <https://www.rae.es/drae2001/dilaci%C3%B3n>

²²⁴ Arenas Mendoza, Hugo Andrés, *Responsabilidad y procedimiento: las dilaciones indebidas procedimentales*, Salamanca, España, Universidad de Salamanca, 2011, p. 182, https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/115554/DDAFP_Arenas_Mendoza_HA_ResponsabilidadProcedimientoDilacionesIndebidasProcedimentales.pdf;jsessionid=07B0D01FFAF71D9E9368647B5FB74B90?sequence=1

justicia efectiva se da en un mínimo porcentaje y es producto de los impactos incluso de la discriminación y el estatus social.

Con esto resulta evidente que los ciudadanos que acuden con un mejor código de vestir que otros, aquellos que tienen un mejor nivel educativo, que no padecen ninguna discapacidad o presentan alguna vulnerabilidad, resultan ser proveídos de una mejor atención por parte del ente administrativo, pues por gracia o capacidad manifiesta de los individuos para promover recursos por tener capacidad económica obliga a los funcionarios a ser más diligentes en cuanto a sus solicitudes.



Gráfica 10. Dilaciones en el procedimiento administrativo.

La gráfica número 11 del instrumento de medición, nos muestra el tiempo que tardo la autoridad administrativa en responder el derecho de petición, una práctica usual por parte de los servidores públicos consiste en que las solicitudes permanecen en el olvido por carecer de relevancia, siendo los más importantes por su tipo, objeto o derecho que se pretende hacer valer, los que adquieren más prioridad para ser sometidos a resolución.

Tenemos al 27.72% de los respondientes asegurando que tardaron más de 30 días en que la institución pública les proporcionara una respuesta a su derecho de petición, por lo que la dilación si bien no entra dentro de un plazo razonable, no tan cierto lo es que esta dilación exceda lo establecido por el artículo 17 de la LFPA que señala que la respuesta de la dependencia u organismo no debe exceder de tres meses, por lo que aun dentro de este término la institución se encuentra dentro de un plazo congruente con la ley administrativa para brindar una resolución.

Por otro lado el 32.67% de los encuestados, manifestó que sus dilaciones procedimentales relacionadas al derecho de petición duraron de 3 a 6 meses por lo que se viola el acceso a la justicia a los administrados, pues la respuesta se encuentra fuera de plazo, por lo que los ciudadanos pueden promover juicios de nulidad ante la negativa ficta por parte del ente administrativo, es importante señalar que la mayoría de las instituciones, responden los derechos de petición cuando se le promueven juicios de nulidad con la intencionalidad de que los juicios sean improcedentes o los juicios de amparo se sobresean.

Por lo tanto, si los administrados no acuden a la atapa jurisdiccional, entonces, se deben esperar a la respuesta del órgano administrativo para poder allegarse a la justicia, o en su defecto si la respuesta aun cuando sea proporcionada con retraso, no le es favorable, puede acudir al juicio de nulidad dentro del plazo de treinta días tal y como lo señala el artículo 13 fracción I de la LFPCA²²⁵.

²²⁵ Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, *op. cit.*

Seguidamente tenemos al 12.87% de los respondientes que señalan que la dilación de su respuesta al derecho de petición tuvo una duración de 7 meses a 1 año, sin tomamos en cuenta que la respuesta dentro de un plazo razonable oscila entre los quince días a tres meses, un tiempo que exceda más de siete meses hablamos entonces de una dilación mayor, lo que dificulta obtener un acceso pronto a la justicia administrativa cotidiana, quienes dan testimonio de este tipo de dilación son ciudadanos cuyas peticiones son objeto del olvido por parte de los servidores públicos encargados de proporcionar una respuesta adecuada y eficaz a las peticiones de la ciudadanía.

Seguidamente el 12.87% de los respondientes, contestó que sus dilaciones tardaron más de 1 año, siendo esta la dilación con mayor tiempo de espera para obtener una respuesta al derecho de petición, por lo tanto, se considera dentro de esta categoría a aquellas peticiones que no resultan importantes para el ente administrativo, pues no se encuentran tildadas de la urgencia que amerite, una respuesta rápida, pues el no contestarla no traería mayores consecuencias, que las de contestar en cualquier tiempo, aun cuando se haya excedido el plazo para hacerlo.

De lo anterior, tomando en cuenta los tres parámetros de dilación que se encontrarían fuera del plazo de tres meses que establece el artículo 17 de la LFPA, que serían: de tres a seis meses, de siete meses a un año y más de un año, tenemos un total de 58.41% del total de los respondientes que sufren de dilaciones en las respuestas a sus derechos de petición, por lo cual hablamos de más del 50 por ciento de la población encuestada, que sufre o padece de una verdadera falta de acceso a la justicia administrativa.

Finalmente, el 13.86% de los encuestados, respondió que sus derechos de petición no habían sufrido ningún tipo de dilación.



Gráfica 11. Tiempo de espera de la respuesta del derecho de petición.

4.6 Negativa ficta

La gráfica número 12 nos muestra las acciones que toman los administrados a partir de que fenece el tiempo en que la autoridad administrativa debe contestar el derecho de petición, entre estas acciones se encuentran, el acudir al Tribunal Federal de Justicia Administrativa, acudir al juicio de amparo, acudir de nueva cuenta ante el órgano o institución para que reconsideren contestar por escrito o simplemente no hacer nada. A lo anterior, la población encuestada respondió lo siguiente:

Esta gráfica nos muestra que el 47.52% de los respondientes aseguran que al no obtener una respuesta por parte de la sede administrativa a su derecho de petición acudirían al juicio de amparo para demandar la violación de su derecho humano al derecho de petición consagrado en el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que demanda a los funcionarios y empleados²²⁶ del orden público a emitir un acuerdo por escrito por cada solicitud realizada por los ciudadanos dentro de un término breve y razonable.

Por otra parte, el 32.67% de los respondientes, aseguró que acudiría al Tribunal Federal de Justicia Administrativa a demandar por negativa ficta, para que esta figura se pueda ejercer es necesario que una vez que se presente la petición por escrito ante la sede administrativa, fenezca el plazo que otorga la ley para que se de respuesta a la petición y que el órgano al que va dirigida la solicitud no haya dictado una resolución²²⁷, por lo que vencido el término de la autoridad para dar una respuesta, el ciudadano puede promover juicio de nulidad ante el TFJA a través de la negativa ficta una figura que toma el silencio administrativo como una respuesta negativa al derecho de petición.

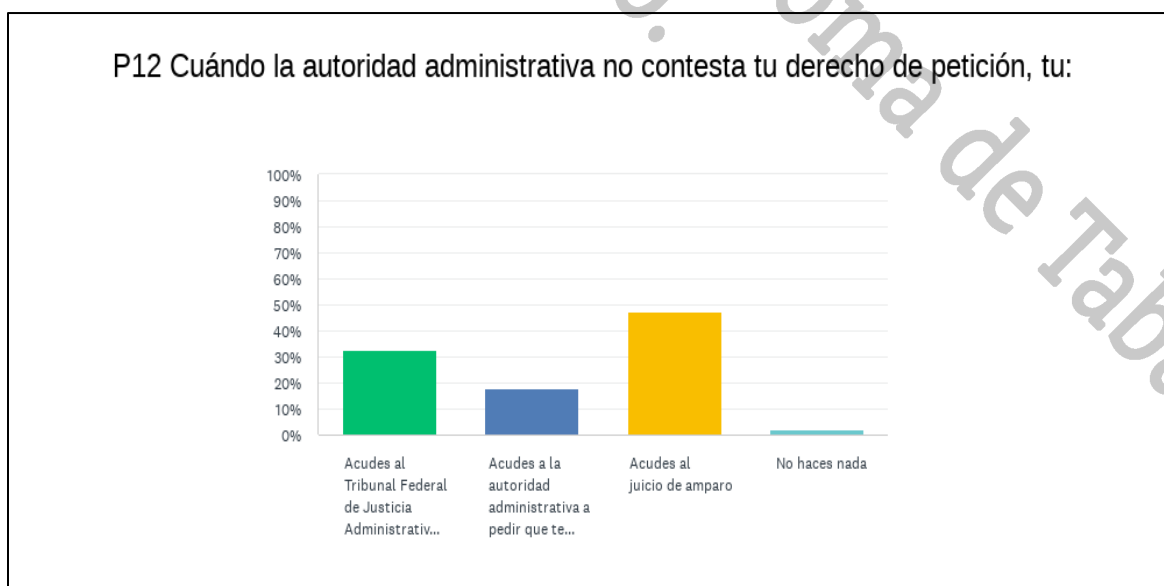
²²⁶ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *op. cit.*

²²⁷ González Pérez, Jesús, *op. cit.*, p. 174.

De igual forma el 17.82% de los respondientes, mencionó que acudiría de nueva cuenta ante la autoridad administrativa, a pedir a modo de reconsideración a que les den una respuesta por escrito a su derecho de petición, es entonces que hablamos, de nuevas solicitudes sobre las ya presentadas a modo de recordatorio, para pedir que las presentadas con anterioridad sean atendidas.

Por último, el 1.98 % de los cuestionados, afirmó que no realizarían ningún tipo de acción ante el silencio administrativo de la administración pública federal.

Este porcentaje si bien es mínimo, nos demuestra que solo dos de cada cien personas, no harían nada respecto a la falta de respuesta de las autoridades, por lo que es evidente que la necesidad de acceder a la justicia cada vez más se convierte en un asunto de gran relevancia para la sociedad, que involucra la necesidad de que el Estado implemente mecanismos alternos de solución de conflictos como medios para acceder de una forma fácil y rápida a la justicia administrativa, con lo cual se pretende tener un rezago del 0% de ciudadanos que no puedan acceder a la justicia.



Gráfica 12. Acciones empleadas ante el silencio administrativo.

La gráfica número 13 del instrumento de medición nos muestra el cómo perciben los encuestados en base a su experiencia la falta de acceso a la justicia administrativa, basándolos en cuatro aspectos principales, el primero de ellos los procesos demasiado largos, el segundo procesos demasiado caros o poco económicos, el tercero de estos procesos demasiado formales o técnicos y el cuarto la marginación, discriminación y exclusión. Los resultados fueron los siguientes:

El 58.33% de los respondientes del instrumento de medición afirmaron que su experiencia al presentar un derecho de petición en relación a la falta de acceso a la justicia administrativa se basó en que su proceso de respuesta fue demasiado largo, por esto se entiende que el tiempo para obtener una respuesta, sufrió dilaciones como el archivo temporal de las solicitudes, falta de trámite, prioridad o incluso extravío de las mismas, estas prácticas son usuales en órganos e instituciones administrativas cuya carga de trabajo es excesiva lo que hace la labor resolutoria de los actos administrativos tediosa, lo que se traduce no tanto en una falta de atención para ofrecer una respuesta sino más bien en la falta de organización de la administración pública federal para designar funcionarios exclusivamente para resolver asuntos relacionados con la justicia cotidiana.

También tenemos que el 19.79% de los respondientes indicaron que la falta de acceso a la justicia se originó en base a la marginación, discriminación y exclusividad, históricamente las personas que pertenecen a grupos cuya lengua no es mayoritaria como los indígenas han sido vistos como una amenaza para desestabilizar al país, pues se les ve como personas que no contribuyen al desarrollo, la modernización y el avance social, es por ello que son víctimas de la exclusión y la marginación²²⁸.

²²⁸ Rosas Vargas, Rocío, "Exclusión, marginación y desarrollo de los pueblos indígenas", *Ra Ximhai*, México, vol. 3, núm. 3, septiembre – diciembre de 2007, pp. 693-705, <https://www.redalyc.org/pdf/461/46130304.pdf>

De igual forma existen otros grupos vulnerables víctimas y objeto de discriminación por parte de servidores de la administración pública, generalmente la discriminación consiste en una distinción que se realiza sin una justificación razonable y que causa un daño a una persona sobre su dignidad humana, estas distinciones se basan en situaciones que las personas mismas no pueden cambiar, tal como la raza, el género, el sexo, el estado civil, la discapacidad, la religión, la condición de salud, las opiniones, la condición social, económica, la preferencia sexual o cualquier otra que atente contra la dignidad de las personas pero que siempre tendrá como fin la humillación de la persona, para que la discriminación exista se contemplan tres elementos fundamentales²²⁹:

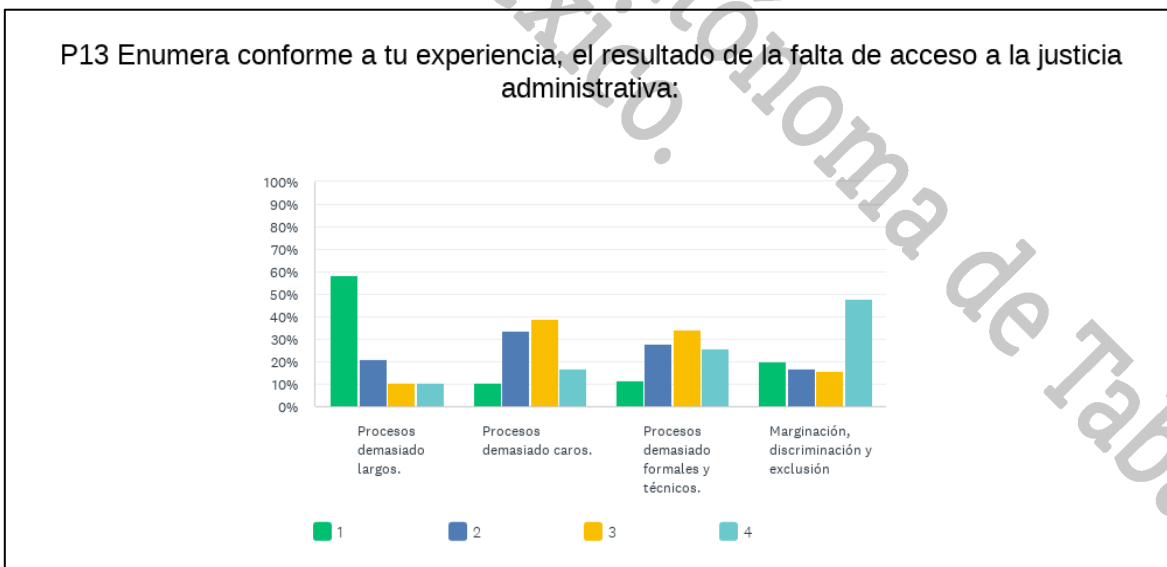
1. Un trato no igualitario
2. Un efecto negativo que se cause sobre una persona
3. La ausencia de toda razón justificable para realizar un señalamiento o distinción.

De igual forma el 11.46% de los respondientes aseguró que su experiencia sobre la falta de respuesta administrativa fueron procesos demasiados formales y técnicos, el calvario porque tienen que pasar los administrados es una realidad, desde la presentación del derecho de petición ante la autoridad administrativa, la falta o negación de la recepción de la solicitud por aspectos como: oficios que van dirigidos erróneamente a funcionarios que no tienen responsabilidad sobre los derechos que se peticionan, los nombres de la dependencia se encuentran mal colocados, fechas antiguas debido a oficios que no pudieron ser entregados con prontitud en el momento que fueron elaborados, la falta de firma autógrafa, falta de anexos, copias y un sin número de dilaciones de trámite que convierten el proceso de petición en un proceso muy difícil, de igual forma el procedimiento se vuelve técnico en el momento en que la solicitud debe contener determinados requisitos, pues suele

²²⁹ Soberanes Fernandez, José Luis, "Igualdad, discriminación y tolerancia en México", *Cuestiones Constitucionales*, México, núm. 22, junio de 2010, pp. 261-274, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932010000100009

haber dependencias que exigen que los documentos se dirijan a los funcionarios públicos que tienen las atribuciones para dar cumplimiento o respuesta a lo que se solicita.

El 10.53% de los respondientes respondió que en su propia experiencia la falta de acceso a la justicia se basa en que los procesos son poco económicos, esto tiene su razón de ser en las dependencias de la administración pública federal que no cuentan con la infraestructura interna suficiente para llevar a cabo sus funciones, por lo que a pesar de que los administrados colocan su número de teléfono y dirección para ser debidamente notificados por los actuarios de los órganos administrativos, algunas dependencias no cuentan con este tipo de personal, lo que obliga a los ciudadanos a acudir presencialmente a las instituciones para preguntar sobre la respuesta a su derecho de petición, lo que hace el proceso poco económico, pues el gobernado debe acudir cuantas veces sea necesario para poder tener una respuesta favorable o negativa, según sea el caso.



Gráfica 13. Percepción de la falta de acceso a la justicia.

4.7 Mediación

Consideraciones conceptuales sobre el mecanismo de la mediación

La gráfica número 14 del instrumento de medición nos muestra la percepción general que tiene la población encuestada sobre el mecanismo de la mediación, este mecanismo actualmente se encuentra integrado en la legislación mexicana convirtiéndose en un proyecto de nación que tiene como objetivo la cultura de la paz en donde todas y todos accedan a la justicia de forma equitativa, en igualdad de oportunidades e imparcial²³⁰.

En consecuencia, se obtuvo que el 46.53% de los respondientes indicaron que saben y conocen que la mediación es un mecanismo alternativo donde interviene un tercero neutral que propone soluciones, este tercero neutral comúnmente se le es conocido como mediador o facilitador, dentro de sus funciones se encuentra dirigir el mecanismo, promover la participación activa de las partes, implementar estrategias, técnicas y herramientas para que ambas partes del conflicto puedan llegar a una solución consensuada, no puede exponer criterios propios, sino más bien marca la ruta y propicia un ambiente de igualdad para que las partes puedan llegar a un convenio pacífico donde ambos ganen.

Por otro lado, el 42.57% de la población encuestada, conoce que la mediación es un mecanismo de solución de conflictos guiado por un tercero neutral que no interviene, cuando hablamos de la no intervención del facilitador en la mediación, no se refiere a un sentido estricto, sino más bien a que el acuerdo al que lleguen las partes no puede estar influenciada directamente por el mediador, pues este no puede proponer salidas al conflicto, posibles soluciones, ni emitir opiniones

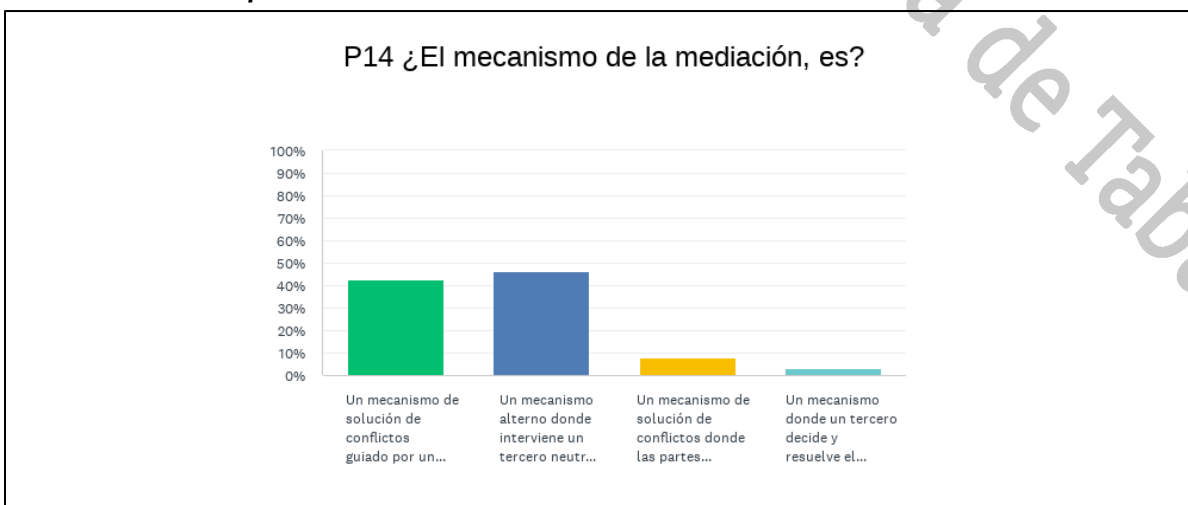
²³⁰ Ortega Jiménez, Mariola del Jesús, “La mediación como institución social y como consecuencia de la modernidad”, en Cornelio Landero, Eglá (coord.), *Métodos de solución de conflictos en la Justicia Alternativa*, México, Editorial Flores, 2020, p. 97.

relacionadas al problema en concreto, pues su participación debe ser neutral e imparcial.

Tenemos por otra parte al 7.92% de los respondientes que indican que la mediación es un mecanismo de solución de conflictos donde las partes consensan un acuerdo sin la intervención de un tercero, a partir de esta pregunta del instrumento de medición podemos ver como un porcentaje mínimo de la población encuestada, desconoce realmente el mecanismo de la mediación, pues esta respuesta, se encamina más a mecanismos como la negociación, pues únicamente participan en ella las personas conflictuadas sin la intervención de terceros.

Finalmente, el 2.97% de los cuestionados coincidió en que la mediación es un mecanismo donde un tercero decide y resuelve el conflicto, por lo cual el margen de población que desconoce la mediación resulta aún mucho menor, pues esta descripción encuadra más en el mecanismo del arbitraje, razón que nos orilla a pensar que la necesidad de los MASC dentro de la materia administrativa es ya una necesidad, los operadores jurídicos conocen los mecanismos alternos y podríamos hablar de un terreno preparado para que estos sean introducidos en la materia administrativa en cuanto a la justicia cotidiana, pues los conceptos son claros para los y las ciudadanas, y eso facilita la funcionabilidad de los mecanismos.

Gráfica 14. Conceptualización del mecanismo de la mediación.



La gráfica número 15 del instrumento de medición nos indica el cómo el mecanismo alterno de la mediación nos ayudaría a confiar más en las instituciones de la administración pública federal, la confianza es una forma de condicionar las posibilidades de construir relaciones de armonía dentro de la ciudadanía y las instituciones, generando contextos de incertidumbre ante un futuro totalmente desconocido, esta confianza puede verse alterada ante problemas decepcionantes cuando existe falta de ética o crisis dentro de las instituciones. Conviene analizar la confianza desde un marco de interpretación que analice sus valores morales, desde lo más profundo de las conciencias y encuadrar cada conflicto en un cuadro de aceptación.

El lenguaje juega un papel importante en el dialogo para lograr construir la confianza, teóricos como Gadamer (2012) nos dicen que existe una confianza primera²³¹ frente a todas las vivencias de la vida cotidiana, es por ello que el lenguaje encuentra su ser en cada una de las conversaciones que mantenemos en el día a día, pues gracias a los diálogos entablados tenemos la oportunidad de confiar o desconfiar en base a la intencionalidad del otro, pues gracias a cualidades de la expresión oral o los gestos tenemos pistas suficientes para poder aceptar o rechazar una oferta en relación a lo que hemos oído²³².

Por consiguiente, tenemos al 87.13% de los respondientes que consideran que la implementación del mecanismo como la mediación, ayudaría a generar más confianza en las instituciones por parte de los gobernados.

Sin duda alguna implementar este mecanismo facilitaría el acceso a la justicia administrativa, pues gracias a que es un mecanismo flexible facilita el dialogo con

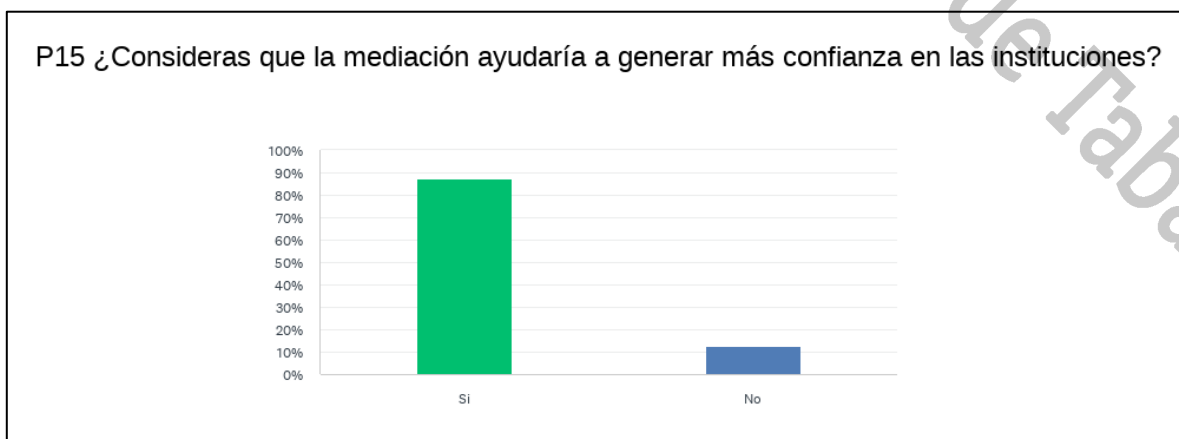
²³¹ Marinez Sánchez, César, "El problema de la confianza desde la hermenéutica filosófica: comprendiendo sus rendimientos interpretativos en la sociedad contemporánea", *Revista de filosofía*, Santiago, vol. 74, noviembre de 2018, https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-43602018000100139.

²³² *Idem*.

los representantes de los organismos e instituciones de la administración pública federal, si bien se ha mencionado con anterioridad que el dialogo fomenta la primera confianza, pues sería entonces la mediación el mecanismo ideal para la generación de la misma al interior y exterior de las instituciones de la administración pública, pues los MASC en lo general trabajan sobre la base del compromiso, la flexibilidad, la confiabilidad, valores intrínsecos que promueven ambientes pacíficos y de confianza.

Finalmente, el 12.87% de los respondientes, afirmó que no consideran que el mecanismo de la mediación ayude a generar más confianza en las instituciones, como se puede observar a diferencia de la pregunta que antecede, el porcentaje es mucho menor, por lo que una gran minoría considera que el MASC no es viable para la generación de confianza.

Lo anterior demuestra que la apuesta por los mecanismo alternos es una realidad, pues existe un alto grado de confiabilidad por parte de los ciudadanos hacia los mecanismos ya que se les conoce por ser medios económicos, y asequibles, que al ser aceptados para su implementación en la esfera administrativa gubernamental, ayudarían a confiar en el quehacer institucional cotidiano, confianza que se ve mermada por la corrupción y la falta de ética, pero que sin duda con la puesta en marcha de los MASC se verían acotados y obligadas a desaparecer malas prácticas dentro de las sedes administrativas.



Gráfica 15. Generación de confianza a través del mecanismo de la mediación.

4.8 Conciliación

Consideraciones conceptuales sobre el mecanismo de la conciliación

La gráfica número 16 dimensiona las conceptualizaciones de las cuales tienen conocimiento los respondientes del instrumento de medición, es importante definir que la conciliación es un procedimiento formal, pero que carece de rigidez, por lo contrario, es un proceso flexible pues el facilitador e incluso las propias partes pueden poner o modificar las reglas del mecanismo²³³.

Dentro estas conceptualizaciones del mecanismo de la conciliación tenemos que el 61.76% de los respondientes, sabe que la conciliación es un mecanismo alternativo donde interviene un tercero neutral que propone soluciones, este porcentaje es alto y demuestra el conocimiento amplio que tiene la población consultada sobre el mecanismo, toda vez que la función del conciliador consiste totalmente en proponer una amplia gama de salidas alternativas al conflicto, se encarga de encender varias luces al final del camino y mostrárselas a las partes para que estas de común acuerdo seleccionen la que más satisfaga sus intereses.

Seguidamente el 19.61% de los cuestionados indicó que conoce que la conciliación es un mecanismo de solución de conflictos guiado por un tercero neutral que no interviene, a diferencia de la mediación donde el facilitador debe permanecer al margen de cada situación que surja durante el mecanismo sin aportar opinión sobre la resolución del conflicto el conciliador si puede aportar posibles soluciones e incluso, puede advertir aspectos de legalidad o complicaciones posteriores del conflicto si no se llega a un acuerdo pacífico.

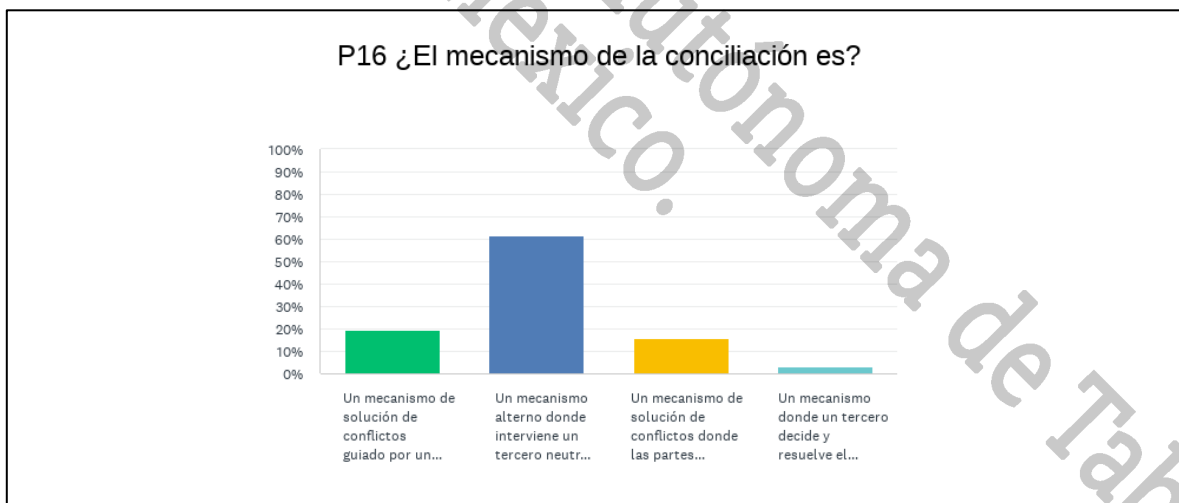
Ahora bien, el 15.69% de los respondientes, puntualizó en que la conciliación es un mecanismo de solución de conflictos donde las partes consensan un acuerdo sin la

²³³ Castillejo Manzanares, Raquel, "La mediación y la conciliación como medios extrajudiciales en solución de conflictos", *Revista Boliviana de Derecho*, Bolivia, núm. 3, 2007, pp. 111-145, <https://www.redalyc.org/pdf/4275/427539903008.pdf>.

intervención de un tercero, si bien esto puede ser posible en la conciliación no es su regla general, pues el facilitador puede intervenir aportando opiniones y sugiriendo posibles formas de arreglar el problema de las partes.

Finalmente, el 2.94% de los respondientes del instrumento, señaló que la conciliación es un mecanismo donde un tercero decide y resuelve el conflicto.

Ya se ha señalado con anterioridad este concepto se relaciona con el arbitraje, lo cual apuntala a que aún existe un margen de desconocimiento de los mecanismos alternos pero sigue siendo mínimo pues solo 3 de 102 personas encuestadas, erró en la respuesta de lo que significa realmente el mecanismo de la conciliación, por lo que la implementación de este mecanismo en la administración pública federal es sumamente necesario para la generación de confianza y solución de los conflictos relacionados con la justicia cotidiana reguladora de la relación Estado – Gobernados.



Gráfica 16. Conceptualización del mecanismo de la conciliación.

4.9 Negociación

Consideraciones conceptuales sobre el mecanismo de la negociación

El mecanismo de la negociación es una forma cotidiana que tiene el ser humano de resolver conflictos desde que es niño hasta su edad adulta, la negociación resulta ser el proceso mediante el cual dos o más personas realizan un intercambio de ideas u opiniones con la finalidad de mejorar o cambiar la forma de relacionarse y alcanzar acuerdos que satisfagan sus necesidades²³⁴.

La gráfica número 17 conceptualiza estos mecanismos y nos ayudara a comprender como la población encuestada percibe este mecanismo alterno y así poder conocer la capacidad de diferenciar entre un mecanismo como la mediación o la conciliación de la negociación, que no por ser menos importante, no indica que no pueda ser un mecanismo adecuado para resolver algunos tipos de conflictos.

Como resultado se obtuvo que el 45.54% de los respondientes señaló que la negociación es un mecanismo de solución de conflictos donde las partes consensan un acuerdo sin la intervención de un tercero, existen diversos tipos de negociación y generalmente se encuentran clasificadas de la siguiente forma:

1. Estilo soviético: Ganar a toda costa, en este tipo de negociación una de las partes pierde y la otra gana.
2. Modelo Clausewiano: Consiste en doblegar al enemigo para que ceda.
3. Estilo Japonés: El propósito es vencer al enemigo, quien tenga más jerarquía decide).

²³⁴ Parra V, José B. *et al.*, "Estrategias para negociaciones exitosas", *e-Gnosis*, México, vol. 8, 2010, pp. 1 – 13, <https://www.redalyc.org/pdf/730/73013006009.pdf>.

4. Rutina del bueno y el malo: Representa la forma evasiva de manejar una situación que se torna difícil y las decisiones se posponen continuamente. Es un estilo manipulador que impide la posibilidad de llegar a una negociación, pues se señala a un tercero para que tome la decisión, por ejemplo: cuando la persona señala que está de acuerdo, pero que tiene que consultar la decisión con uno de sus socios.
5. Modelo Nórdico: En este estilo de negociación una de las partes investiga el estilo que tiene la contraparte de negociar, conoce el lugar donde se va a llevar a cabo la negociación de forma anticipada, se prepara, ensaya antes del día de la negociación para prevenir y así anticiparse a determinadas situaciones.
6. Escuela de negociación de Harvard: El objetivo principal no es ganar, sino alcanzar un acuerdo satisfactorio para ambas partes²³⁵.

Todas las formas de negociación anteriores se llevan a cabo sin la asistencia de un facilitador o tercero neutral, pues son las partes involucradas en el conflicto, las que tendrán que llegar a un acuerdo satisfactorio de forma consensuada.

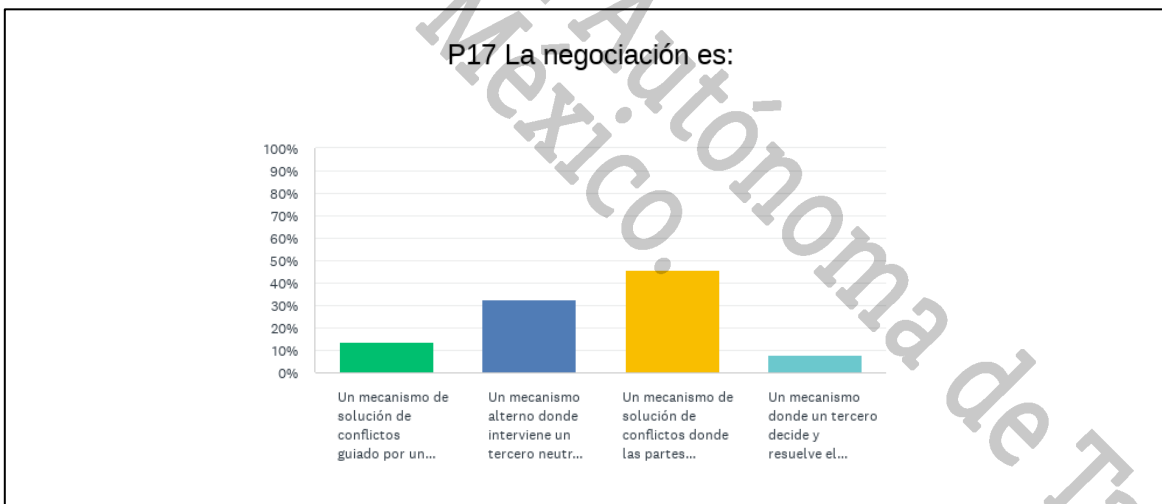
Por otro lado, el 32.67% de los respondientes coincidió en que la negociación es un mecanismo alternativo donde interviene un tercero neutral que propone soluciones, con lo anterior comprobamos que existe un porcentaje considerable de la población cuestionada que desconoce el mecanismo alternativo de la negociación, pues no conoce cómo funciona o cómo puede implementarse, lo que significa que es un mecanismo poco utilizado a diferencia de la mediación o la conciliación, es por ello, que se necesita por parte de los abogados y la ciudadanía una mayor apertura para eliminar las diferencias personales y acercarse a sus contrapartes para negociar y así solucionar los conflictos, posiblemente, sentimientos como el odio, el orgullo o la indiferencia, orillan a las personas para ser más agresivos con solicitudes por

²³⁵ *Idem.*

escrito o incluso demandas ante los órganos jurisdiccionales, cuando deberían explorar las vías pacíficas como pláticas amistosas, en la búsqueda de una solución sencilla y más humana.

El 13.86% de los respondientes aseguró que la negociación es un mecanismo de solución de conflictos guiado por un tercero neutral que no interviene, lo cual representa un porcentaje mínimo pero que reafirma que la negociación es un mecanismo poco utilizado e ignorado por los operadores jurídicos.

Finalmente, el 7.92% de los respondientes afirmó que la negociación es un mecanismo donde un tercero decide y resuelve el conflicto, lo cual no es así ya que esta conceptualización se refiere al arbitraje, se insiste por lo tanto en la necesidad de implementar mecanismos más autónomos como la mediación, conciliación y negociación para la solución de conflictos administrativos.



Gráfica 17. Conceptualización del mecanismo de la negociación.

4.10 Solución en menor tiempo

Nivel de conocimiento del administrado sobre las ventajas de los mecanismos alternos de solución de conflictos.

Los mecanismos alternos de solución de controversias son poseedores de diversas ventajas, características y beneficios que como se ha demostrado a lo largo de los resultados discutidos del instrumento de medición, la mayoría de la población de operadores jurídicos conocen y que el porcentaje de desconocimiento sobre los aspectos generales de los MASC es mínimo, por lo que eso los convierte altamente preferenciales para la resolución de conflictos, ahora el paso más importante es el grado de aceptación por parte de la ciudadanía y la implementación de estos en la administración pública federal, para ello, se le pregunto a la población encuestada de acuerdo con la gráfica número 18 si les gustaría ser invitados por parte del órgano o institución de la APF para someter su solicitud ciudadana a un mecanismo como la mediación, la conciliación o la negociación, para su resolución, obteniéndose los siguientes resultados:

El 89.22% de los respondientes contestó que sí les gustaría someterse a un mecanismo de solución de conflictos, lo que crea un mayor grado de convencimiento de que los mecanismos alternos llegaron para quedarse, que son necesarios y que, sin duda alguna, facilitarían el quehacer de los servidores públicos, pues aminorarían en gran medida la carga de trabajo, haciendo los procedimientos más dinámicos y menos pesados.

Tendría que establecer entonces el ente público una política para su implementación, la cual máxime las características de los mecanismos alternos deben permitir su ejercicio de forma fácil y asequible.

Por otro lado, el 5.88% de los encuestados, dijo que no les gustaría someterse a un mecanismo alternativo por lo que si hacemos una retrospectiva a los resultados obtenidos en la gráfica número 15 en donde el 12.87% de los respondientes afirmó que no creen que la mediación les ayudaría a confiar más en las instituciones

públicas, por lo tanto se coliga que dentro de estos respondientes se encuentra el porcentaje de individuos que no se someterían a un MASC pues algunas personas consideran que someterse a estos, ya es una dilación voluntaria, pues si no llegan a un acuerdo con el contrario, aun así tendrán que proceder a la etapa jurisdiccional, por lo que los ven como una pérdida de tiempo, que algunos prefieren ahorrarse.

A su vez, el 4.90% de los respondientes indica que no sabría si les gustaría o no ser invitado por parte de la autoridad para someterse a un mecanismo alterno. Lo anterior, ocurre posiblemente por el grado de desconocimiento que aun impera en la sociedad sobre los MASC, pues se ignoran los beneficios y ventajas que se pueden obtener al participar en un procedimiento alterno.



Gráfica 18. Interés de la ciudadanía para someterse a un mecanismo alterno de solución de conflictos.

La gráfica número 19 nos muestra una de las ventajas que tienen los mecanismos alternos de solución de conflictos, la cual es que se resuelven en menor tiempo a diferencia de los juicios contenciosos, pues las partes no contienden, sino más bien se busca el acuerdo amistoso entre ambas a través de la inducción del dialogo asistidas por un facilitador de los mecanismos. Hoy en día los ciudadanos desconocen la rapidez de los MASC, por lo que son el más claro ejemplo de un acceso a la justicia ya que responden a los principios de prontitud, inmediatez y economía²³⁶.

De la aplicación del instrumento de medición se obtuvo que el 91.18% de los respondientes saben que los MASC son mecanismos que tienen como objetivo que las controversias se resuelvan en el menor tiempo posible, pues a diferencia de los juicios que pueden durar muchos años, un MASC puede llevarse a cabo desde una sesión hasta máximo cinco sesiones o incluso solucionarse en un par de horas, de acuerdo con las habilidades con las que cuente el facilitador²³⁷.

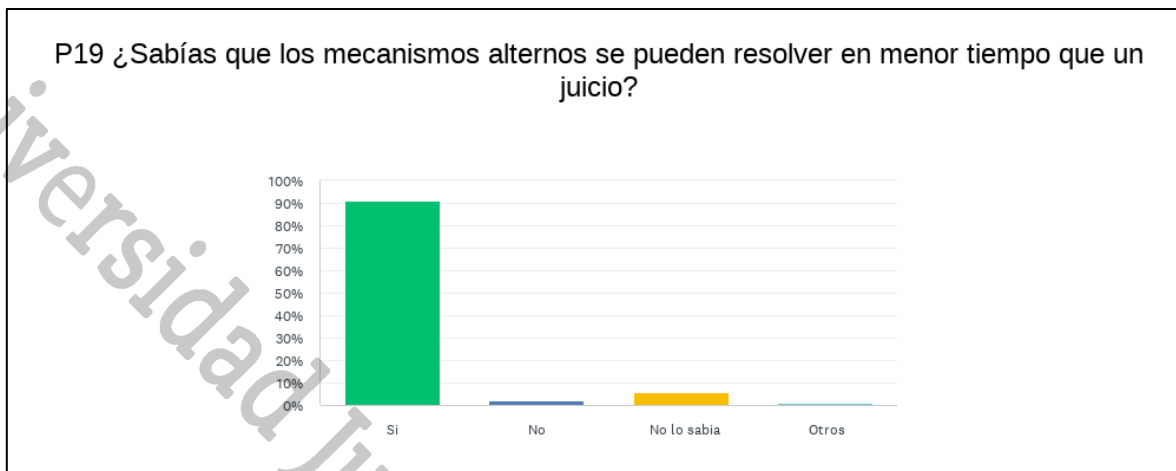
Así mismo el 1.96% de los cuestionados en el instrumento de medición indicaron que no sabían que con los mecanismos alternos podrían solucionar en menor tiempo su conflicto, con este resultado queda demostrado que los MASC son cada vez recibidos con mayor aceptación por parte de la ciudadanía, pues han sido introducidos, poco a poco en diversas áreas del derecho, lo cual convierte en una necesidad su inclusión en la materia administrativa.

En el mismo sentido de la pregunta que antecede el 5.88% de la población encuestada respondió que no sabía de la eficiencia y rapidez de los MASC como

²³⁶ Sánchez Castañeda, Alfredo, *et al* (Coords), *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo*, México, UNAM, Defensoría de los Derechos Universitarios, 2020, p. 131, <https://www.defensoria.unam.mx/web/publicaciones/Desafios-medios.pdf>.

²³⁷ *Ibidem*, p. 90.

mecanismos para resolver controversias en el menor tiempo posible a diferencia de los juicios contenciosos.



Gráfica 19. Conocimiento de los tiempos de resolución de conflictos a través de los MASC.

4.11 Ahorro económico.

Nivel de conocimiento del administrado sobre las características de los mecanismos alternos de solución de conflictos.

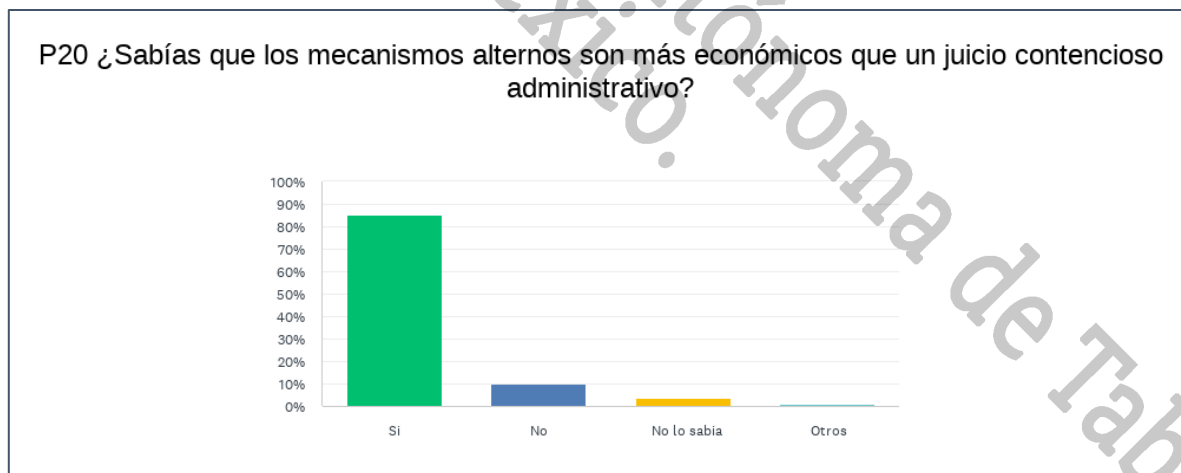
La gráfica número 20 del instrumento de medición, analizamos el conocimiento que poseen los operadores jurídicos sobre las ventajas económicas que ofrecen los mecanismos alternos de solución de controversias.

Se entiende que al utilizar mecanismos de mediación, no siempre se requiere de asistencia jurídica de un profesional en derecho, el mismo ciudadano puede solicitar someterse a un mecanismo alternativo de forma oral o escrita según sea el caso, pero a través de escritos sencillos, que expresen claramente el deseo de iniciar una mediación o conciliación con la parte contraria, en este caso, sería ante el propio órgano administrativo, el cual dependientemente de la forma organizacional que tenga para llevar a cabo un mecanismo alternativo, otorgara las facilidades, para que los administrados puedan acceder de esta forma a la justicia, procedimiento en el cual se buscara que ambas partes llegue a convenios pacíficos donde se diriman las diferencias y se satisfagan las necesidades de los participantes, lo cual tendrá como resultado un impacto insignificante en sus bolsillos, pues los ciudadanos evitan el pago de honorarios de abogados, así como gastos de traslado, viáticos y demás emolumentos que por razones de trámites le sean generados.

Como resultado se obtuvo que el 85.29% de los respondientes conocen que los mecanismos alternos son más económicos que los juicios que se presentan ante la sede jurisdiccional, como los juicios de nulidad, esta economía procedimental, beneficia a los ciudadanos, pues en un país subdesarrollado como México, es necesario que el acceso a la justicia no se vea permeado por la falta de recursos económicos, para que así todos y todas sin importar nivel socioeconómico puedan acceder a igualdad de oportunidades, ante solicitudes y reclamos que estas presenten ante las diversas autoridades de la administración pública federal.

De igual forma se tiene al 9.80% de las cuestiones afirmando que desconocían que los MASC son mecanismos que no son costosos a diferencia de los juicios contenciosos administrativos, lo cual es un porcentaje bajo pero no poco significativo, pues existen un porcentaje considerable de personas que ignoran el impacto económico que tienen los mecanismos alternos de solución de controversias en sus finanzas, pues pensarán algunos que son poco costeables además de poco eficaces, cuando en realidad, son un medio gratuito, donde la economía de la persona solo se ve restada en los traslados personales que pueda tener de su domicilio al centro de mediación o conciliación para tantas sesiones no mayores a cinco, sean necesarias para solucionar el conflicto²³⁸.

Finalmente, el 3.92% de los respondientes, afirma que no sabía que los mecanismos alternos eran más económicos que un juicio ante el TFJA.



Gráfica 20. Economía procesal de los mecanismos alternos de solución de conflictos.

²³⁸ Sánchez Castañeda, Alfredo, *op. cit.*, p. 90.

4.12 Mayores beneficios

Cantidad de beneficios que brinda la aplicación de los mecanismos alternos al administrado.

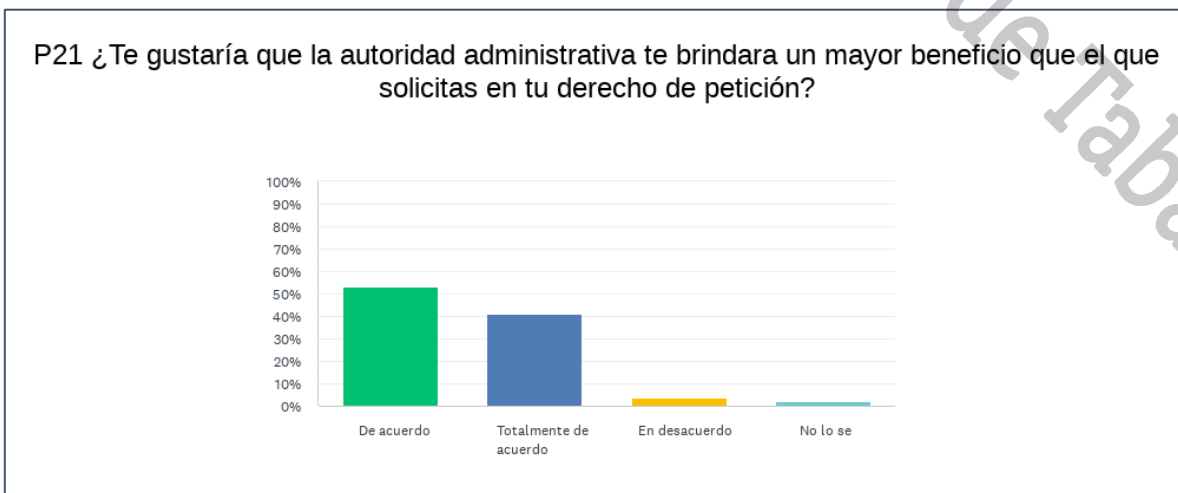
Existe en la jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación dos principios importantes para la protección de derechos, estos son el principio de interpretación y pro persona, los cuales consisten en que cuando exista un criterio dentro de una norma y esta genere diversos ángulos de interpretación, se debe optar por aquella que provea una mayor protección de derechos o que por lo contrario restrinja el derecho en menor medida. En este sentido la gráfica número 21 analiza que tan aceptable es para los ciudadanos e importante el hecho de que la autoridad administrativa brinde un mayor beneficio a aquel que se está solicitando originalmente en el derecho de petición, es decir que la propia autoridad tome en cuenta otros derechos que se encuentren involucrados dentro de aquel derecho que se pretende hacer reconocer, como resultado se obtuvo lo siguiente:

El 52.94% de los respondientes indicó que están de acuerdo en que la sede administrativa les otorgue un derecho más amplio del que solicitan en su derecho de petición, por ejemplo, si un pensionado del ISSSTE requiere se le otorguen incrementos a su pensión y en el momento en que el servidor público somete al análisis su situación particular y descubre que el derechohabiente tiene derecho a un incremento de pensión de los últimos cinco años de su jubilación, pero este se jubiló en el año 2012 y en el periodo 2012 – 2017 tiene un incremento que asciende a la cantidad de \$80,000.00 y en el periodo 2017 – 2022 el incremento asciende a la cantidad de \$200,000.00 y la ley del propio instituto le indica al servidor público que solo puede pagar cinco años de incrementos, en aras de aplicar el mayor beneficio, el funcionario debe pagar el periodo cuya mayor cantidad beneficie al derechohabiente, es pues cuando hablamos de que al peticionario se le otorgan mayores derechos bajo el principio de mayor beneficio que otorga la norma.

Seguidamente tenemos que el 41.18% de los respondientes estuvo totalmente de acuerdo en que les gustaría que la autoridad administrativa les brindara un mayor beneficio al momento de resolver sobre su derecho de petición.

Por otro lado, el 3.92% de la población cuestionada preciso estar en desacuerdo con que se les brinde una mayor protección de sus derechos, el porcentaje respecto a esta pregunta es bajo, lo que significa que esta pequeña parte de la población aplicada ignora los alcances del principio pro-persona y del como las autoridades tienen la obligación de proveer sobre un derecho ampliado para tutelar una serie de principios contenidos en la norma local, nacional e internacional.

Finalmente, el 1.96% de los respondientes dijo no saber si les gustaría que la autoridad resolviera sobre derechos no solicitados en sus peticiones, lo que demuestra que la brecha del desconocimiento de los principios que protegen los derechos humanos es cada vez más pequeña, por lo que se requiere la construcción de un aparato institucional amigable, que ayude a las personas de todos los grupos, sin discriminación alguna a acceder a los mecanismos alternos de solución de conflictos y que la protección jurídica de la esfera de derechos de las personas no solo se provea en letras muertas en reglamentos, leyes y tratados, sino que también empiece a ser una realidad a través de los operadores jurídicos y servidores públicos humanistas.



Gráfica 21. Necesidad de mayor beneficio en la protección de derechos ciudadanos.

4.13 Procedimientos flexibles

Cantidad de conocimiento sobre la flexibilidad de los mecanismos alternos.

Los mecanismos alternos por su flexibilidad permiten que las personas que se encuentran inmersas dentro de un conflicto puedan ver una solución dentro de un lapso de tiempo muy corto, a diferencia de los tiempos que transcurren cuando los conflictos se someten a juicios regulados por la norma jurídica²³⁹, es por ello que mediante la pregunta establecida en la gráfica número 22 se cuestionó a los respondientes si consideraban pertinente la flexibilidad de los mecanismos alternos en relación a los principios que los rigen, obteniéndose los siguientes resultados:

El 85.29% de los respondientes afirmaron que si consideraban pertinente los atributos de flexibilidad como la privacidad, informalidad, voluntariedad, imparcialidad, respeto y las condiciones de igualdad que acuerdan las partes, la mediación, la conciliación o la negociación, son procedimientos totalmente autónomos de la voluntad manifiesta en donde las partes eligen que mecanismo usar para poder resolver su conflicto, con o sin la ayuda de un facilitador neutral²⁴⁰.

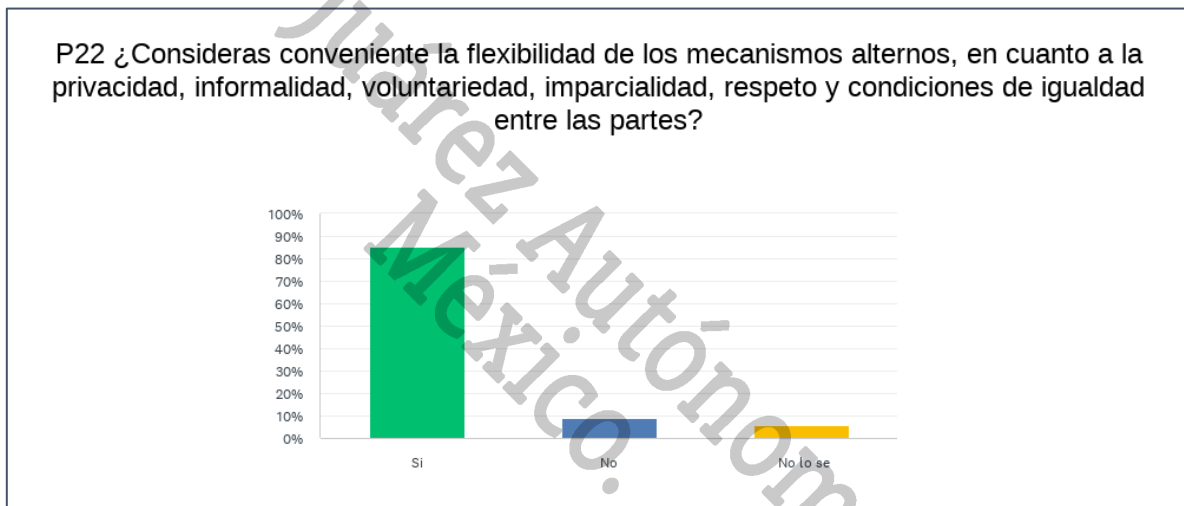
Sin embargo, el 8.82% de los cuestionados aseguró que no les parecía conveniente la flexibilidad que presentan los MASC, esto puede ser debido a que este porcentaje corresponde a la población que desconoce la efectividad de los mecanismos

²³⁹ Cornelio Landero, Eglá, “Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano”, *Revista Castellano – Manchega de Ciencias Sociales*, España, núm. 17, junio 2014, pp. 81 – 95, <https://www.redalyc.org/pdf/3221/322132552006.pdf>.

²⁴⁰ Córdova Mendoza, Keren Tatiana, “Algunas consideraciones sobre la mediación y arbitraje”, *Revista Universidad y Sociedad*, Ecuador, núm. 4, octubre – diciembre de 2019, pp. 287 – 295, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400287.

alternos, por lo cual no existe una confianza plena por parte de la ciudadanía en estos, por lo que su implementación, podría eliminar esta brecha de desconocimiento, para que más personas puedan acudir a estos y disfrutar de sus beneficios.

Finalmente, el 5.88% de los encuestados señalaron que no sabían si les era conveniente la flexibilidad de los mecanismos, pues impera en un mínimo porcentaje el desconocimiento sobre los principios sobre los cuales se rigen los mecanismos alternos, su voluntariedad y ausencia de rigurosidad, pues promueve la cultura del compromiso como eje para la paz.



Gráfica 22. Principios fundamentales de los mecanismos alternos de solución de conflictos.

4.14 Procedimiento formal

Grado de aprobación para someterse al mecanismo de conciliación en la sede judicial.

Tal como lo dispone el artículo 1 de la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo todos aquellos juicios que se promueven ante el TFJA se encuentran regidos por la ley en comento, sin perjuicio de lo que expresamente dispongan los Tratados Internacionales de los que México sea parte, cuando en estos instrumentos legales no se encuentre una disposición que sirva para regular un determinado acto, se debe aplicar de forma supletoria el Código Federal de Procedimientos Civiles²⁴¹.

En consecuencia el Código anteriormente invocado establece en su arábigo 595 que una vez contestada la demanda se debe señalar por parte de la autoridad fecha y hora para la celebración de una audiencia previa y de conciliación²⁴², pero es el caso de que actualmente esta audiencia no se celebra en el TFJA por lo que se niega la oportunidad a los administrados de acceder a un mecanismo alterno aun en sede jurisdiccional, para poder resolver su conflicto, se vislumbra entonces que la autoridad no tutela el derecho humano de acceder a mecanismos fáciles para la solución de conflictos y no está usando de forma eficaz los recursos que la propia ley normativa le concede para poder dar solución a los juicios de los cuales conoce.

Por lo anterior con la gráfica número 23 se analizó la necesidad que existe de que la audiencia previa y de conciliación se implemente en los juicios contenciosos administrativos que se celebran ante el TFJA, obteniéndose los siguientes resultados:

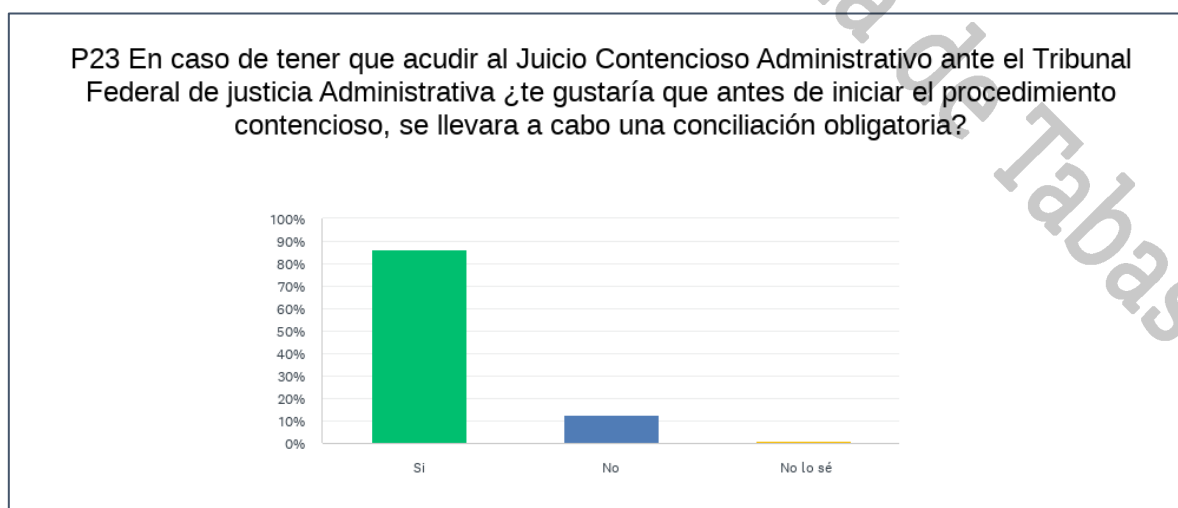
²⁴¹ Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, 2017, México, https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPCA_270117.pdf.

²⁴² Código Federal de Procedimientos Civiles, 2021, México, <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cfpc.htm>.

El 86.27% de los respondientes aseguro que, si les gustaría que se celebrara en la sede jurisdiccional una audiencia previa y de conciliación obligatoria como una de las etapas del juicio, con la finalidad de poder solucionar el conflicto de una forma pacífica esto demuestra la gran necesidad de demanda de que los mecanismos alternos de solución de controversias sean implementados en la sede jurisdiccional, con lo cual se abriría una segunda oportunidad para todos aquellos que no logren llegar a un convenio en la sede administrativa, lo cual impactaría en gran medida en disminuir la carga de trabajo para los tribunales jurisdiccionales en materia administrativa.

Por otro lado, el 12.75% de los cuestionados indicó que no le gustaría someterse a una conciliación en la etapa jurisdiccional antes del juicio contencioso administrativo, este porcentaje puede demostrar la falta de confianza que prevalece aún entre el ciudadano y los órganos de la administración pública federal, aunque son pocos las y los ciudadanos que no creen en las soluciones amistosas entre el gobierno y los gobernados.

Finalmente, el 0.98% de los respondientes señalo que no saben si les gustaría someterse a una conciliación antes del juicio contencioso.



Gráfica 23. Necesidad de la audiencia previa y de conciliación.

Grado de aprobación de los MASC en vía extra - jurisdiccional y pre - jurisdiccional en modalidad online.

La finalidad de los mecanismos alternos de solución de conflictos se puede alcanzar tanto en el ámbito presencial como en el virtual, pues ninguno de los dos impide que las partes puedan estar asistidas por un tercero neutral, toda vez que las tecnologías de la información y la comunicación facilitan las videollamadas entre dos o más personas.

Para poder llevar a cabo los mecanismos alternos dentro de un escenario virtual es necesario que se utilice un programa de gestión para que, desde el inicio de la solicitud del mecanismo, se pueda dar el seguimiento digital hasta la celebración de la sesión virtual y ahí mismo poder celebrar el convenio de forma digital y posteriormente reunirse presencialmente para la firma del convenio²⁴³. Esta modalidad virtual beneficia a la nueva normalidad a la cual nos tenemos que adaptar los individuos por la contingencia ocasionada por el virus SarsCOv2. Consecuentemente la gráfica número 24 nos muestra los resultados sobre la necesidad ciudadana sobre la implementación virtual de los mecanismos alternos de solución de controversias en la materia administrativa.

Tenemos al 75.49% de los respondientes indicando que, si consideran pertinente que los mecanismos alternos en la materia administrativa sean implementados de forma virtual, esto traería como consecuencia que los usuarios deban acceder a un sistema de gestión totalmente virtual donde puedan contar con una sala de videoconferencia totalmente segura²⁴⁴.

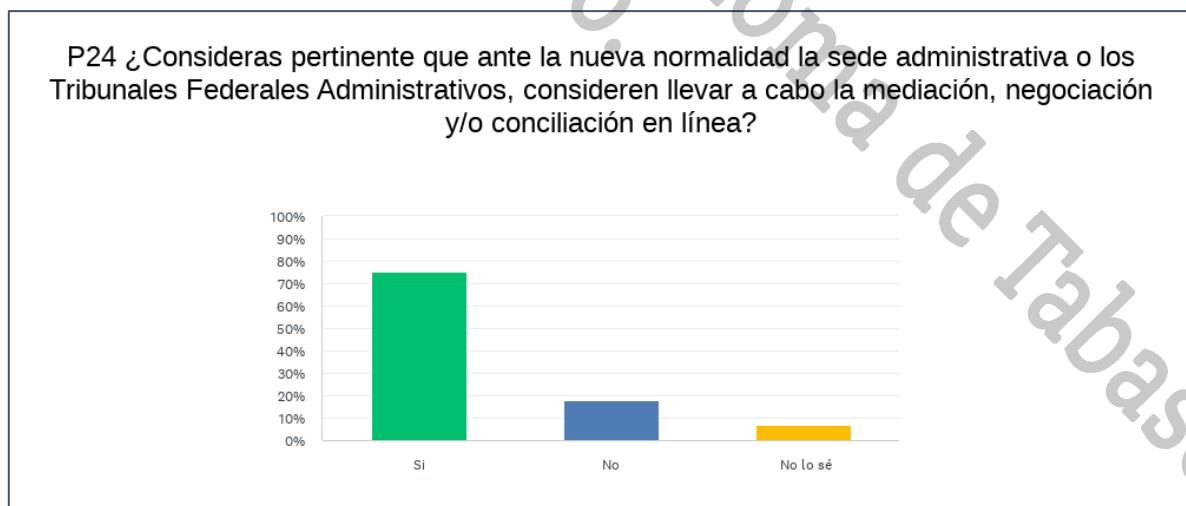
²⁴³ Luz Clara, Bibiana Beatriz, “La mediación en entornos electrónicos”, *Revista IUS*, Puebla, vol. 12, núm. 41, enero – junio 2018, pp. 343 – 358, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100343.

²⁴⁴ *Idem*.

Dicha sala debe garantizar el correcto funcionamiento de la interacción el uso adecuado de la cámara web, del micrófono, así como la familiarización con cada uno de los elementos del software que se utilice, con esto se evita que los usuarios tengan problemas de conexión o falten a las audiencias por no saber manejar el sistema o por no contar con su clave de acceso²⁴⁵.

Por otra parte, el 17.65% de los cuestionados indico que no consideraban pertinente el someterse a un mecanismo en modalidad virtual, este resultado se debe en gran parte a la gran brecha digital que existe en todo el mundo en donde las personas más adultas no se sienten familiarizadas con los avances tecnológicos, por ello, la implementación de mecanismos digitales debe ser a través de sistemas sencillos y amigables para las personas, pero con un alto nivel de seguridad para proteger la integridad y la confidencialidad²⁴⁶.

Finalmente, el 6.86% de los respondientes, puntualizó en que no sabrían si someterse o no a un mecanismo de forma virtual, por lo que se insiste en que el porcentaje de personas que rechaza los mecanismos alternos es mismo, pero que, sin embargo, son personas que han practicado de forma inconsciente mecanismos como la negociación, en algún momento de sus vidas.



Gráfica 24. Mecanismos alternos de solución de conflictos y su modalidad en línea.

²⁴⁵ *Idem.*

²⁴⁶ *Idem.*

CONCLUSIONES

- Los mecanismos alternos de solución de controversias son mecanismos flexibles, que, gracias a sus características, promueven la generación de confianza entre los administrados y la administración pública federal.
- Como personas todos y todas tenemos derechos de acceder de una forma fácil, pronta y expedita a la justicia, entendida no solo aquella que se obtiene en los tribunales, sino también la que rodea a la justicia cotidiana en las instituciones públicas y los órganos jurisdiccionales, esa capacidad de otorgar y facilitar un derecho por parte del ente público al gobernado, sin trabas o complicaciones para acceder a lo que humanamente le corresponde.
- La introducción de los MASC en la materia administrativa significaría un gran avance en la búsqueda de una nueva fórmula para la resolución de conflictos sociedad – gobierno, pues al ser procedimientos económicos, rápidos y sencillos, facilitarían la labor del gobierno para la generación de confianza, obteniendo incluso mayores ingresos, pues dar acceso igualitario y fácil a sus gobernados, podría resultar benéfico en cuanto al cumplimiento de las obligaciones ciudadanas.
- Existe una urgente necesidad de mecanismos sencillos como los MASC de ser aplicados en las instituciones de la administración pública federal, ya que muchas de las personas que acuden a solicitar diversos derechos a través de oficios de petición, son discriminadas, victimizadas y revictimizadas, por pertenecer a una comunidad indígena o tener algún tipo de vulnerabilidad, por lo cual hablamos de una denegación de justicia justificada por el simple hecho de la apariencia o la situación social del individuo.
- La implementación de los MASC en la esfera de la administración pública federal contribuiría a que las y los ciudadanos puedan acceder de forma sencilla a mecanismos que los ayuden a través del dialogo a exponer sus inconformidades, quejas y solicitudes, obteniendo una respuesta pronta a sus peticiones, pero sobre todo accesible para todas aquellas que no saben leer o escribir y que en consecuencia no podrían presentar por escrito, su derecho de petición.

- La implementación de los MASC en la materia administrativa también eliminaría algunas formas de corrupción, beneficios de preferencia y conflictos de interés, pues, se evitaría que solo se resolvieran los asuntos en los cuales los servidores públicos obtuvieran algún tipo de beneficio, creándose mejoras en los procesos administrativos.
- La introducción de los MASC en la vía jurisdiccional son una necesidad, pues se debe hacer visible la posibilidad de su implementación siendo que la propia norma supletoria los señala como viables, pero debe existir una demanda real y eficaz de la sociedad para que se implementen los mecanismos en la etapa jurisdiccional, pues la población confía y conoce los mecanismos alternos, pero se necesitan políticas públicas que permitan que estos sean aplicados.
- En el momento en que los MASC sean introducidos en la materia administrativa, se podría optar por su modalidad presencial o virtual, pues su alta flexibilidad a través de una plataforma virtual segura haría posible celebrar sesiones amistosas en ambos escenarios con altas probabilidades de éxito, lo anterior en atención a la nueva normalidad que vive actualmente el mundo, derivado de la pandemia ocasionada por el virus SarsCov2.

Por lo general, existe una gran necesidad en nuestro Estado y en todo México de la búsqueda de formas que permitan que la paz y la tranquilidad sean parte de la vida cotidiana de los individuos, hoy los mecanismos alternos de solución de conflictos son más que procesos amistosos, representan un derecho humano innegable y todas las autoridades en todos los ámbitos de su competencia, municipal, estatal y federal están obligadas por el principio pro persona a brindar el medio más fácil para que las personas puedan acceder a la justicia, por ello es importante la promoción de los MASC, que los operadores jurídicos se actualicen y apuesten por resolver los conflictos en vías alternas, que se promuevan amparos si la autoridad administrativa se niega a conciliar o negociar una petición, para que así tarde o temprano los mecanismos alternos de solución de conflictos en materia administrativa se puedan poner al alcance de todas y todos los ciudadanos.

GLOSARIO

Acto administrativo: Los actos administrativos son aquellos que emanan de la Administración Pública y sirven de medio o de resolución para imponer su voluntad en el ejercicio de una potestad administrativa.

Acuerdo: Un acuerdo es una determinación que toman dos o más Estados, personas o empresas.

Administración Pública Federal: La Administración Pública Federal es el conjunto de ministerios o despachos, dependencias federales, organismos descentralizados y empresas paraestatales que integran un grupo de colaboradores que asisten, para el desarrollo de sus atribuciones y funciones, al presidente de México.

Administrados: Los administrados son todas las personas naturales o jurídicas titulares de situaciones jurídicas pasivas y activas con las Administraciones públicas.

Adscripción: Acto o hecho de asignar a una persona al servicio de un puesto, o ubicar a una unidad administrativa dentro de otra de mayor jerarquía.

Adulto mayor: Es una persona de 60 años o más de edad.

Audiencia previa: Es un trámite para intentar acuerdo o transacción entre las partes, examinar cuestiones procesales con el fin de no seguir con la prosecución del procedimiento.

Autónomo: Es todo aquél que decide conscientemente qué reglas son las que van a guiar su comportamiento

Breve termino: Aquel tiempo en que racionalmente puede estudiarse una petición y acordarse.

Comisión interamericana de derechos humanos: Es un órgano principal y autónomo de la Organización de los Estados Americanos (OEA) encargado de la promoción y protección de los derechos humanos

Competencias: Son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea. Las competencias son características que capacitan a alguien en un determinado campo.

Comunidad indígena: Son grupos sociales y culturales distintos que comparten vínculos ancestrales colectivos con la tierra y con los recursos naturales donde viven, ocupan o desde los cuales han sido desplazados.

Conciliación: Es un procedimiento voluntario, en donde las partes que están involucradas son libres para ponerse de acuerdo o intentar resolver la disputa por esta vía, este proceso es flexible permitiendo a las partes definir un tiempo, estructura y contenido de los procedimientos de dicha conciliación.

Confianza: Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea.

Cosa juzgada: Es el efecto impeditivo que, en un proceso judicial, ocasiona la preexistencia de una sentencia judicial firme dictada sobre el mismo objeto.

Demanda de nulidad: Es un medio de defensa que puede hacer valer el particular en contra de los actos o resoluciones de las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal que le causen algún perjuicio en su esfera jurídica, por violación al ordenamiento jurídico aplicado o por falta de aplicación en la disposición debida.

Derecho de petición: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

Derecho de respuesta: Opera como una garantía al peticionario de que el órgano o servidor público ha conocido de la petición y ha dictado un acuerdo sobre tal conocimiento de esta.

Discriminación: Trato diferente y perjudicial que se da a una persona por motivos de raza, sexo, ideas políticas, religión, etcétera.

Exclusión: Es la acción y efecto de excluir quitar a alguien o algo de un lugar, descartar, rechazar, negar posibilidades.

Expedita: Libre de todo estorbo o traba, ya sea para marchar o para actuar.

Facilitador: Es una persona que se desempeña como orientador o instructor en una actividad.

Funcionario: Persona que ocupa un cargo jerárquico de confianza en la Administración pública y para el cual ha sido designada por las autoridades competentes en forma directa.

Género: Se refiere a los atributos sociales y las oportunidades asociadas a ser hombre o mujer, y las relaciones entre mujeres y hombres, niñas y niños. ... El "hombre" y la "mujer" son categorías sexuales, mientras que lo "masculino" y lo "femenino" son categorías de género.

Gobernados: Persona de derecho que puede ser afectada en su esfera jurídica por un acto de autoridad.

Gobierno: Se refiere al conjunto de órganos a los que institucionalmente les está confiado el ejercicio del poder político.

Juicio contencioso administrativo: Es el conjunto de actos y trámites que, encadenados secuencialmente entre sí, marcan el inicio, desarrollo y término de las reclamaciones deducidas ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Juicio de amparo: Es el principal instrumento de defensa de los derechos del individuo contra los actos de la autoridad ante los sistemas jurídicos, así como normas que vulneran los derechos humanos reconocidos en la constitución o tratados internacionales en los que el estado es parte.

Jurisdiccional: Es el poder- deber del estado político moderno, emanado de su soberanía, para dirimir, mediante organismos adecuados, los conflictos de intereses que se susciten entre los particulares y entre éstos y el estado, con la finalidad de proteger el orden jurídico.

Ley: Regla o norma establecida por una autoridad superior para regular, de acuerdo con la justicia, algún aspecto de las relaciones sociales.

Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos: son una alternativa a la justicia formal y surge con la reforma penal del 2008 apegado al numeral 17 constitucional párrafo tercero, y tiene como finalidad propiciar, a través del diálogo la solución de las controversias que surjan entre las partes y así lleguen a un acuerdo voluntario.

Mediación: Es un sistema para resolver conflictos entre dos o más personas y donde un tercero imparcial, llamado “mediador”, ayuda a que las partes puedan encontrar por sí mismas una solución al conflicto puntual.

Negativa ficta: Es el sentido de la respuesta que la ley presume ha recaído a una solicitud, la cual será en sentido negativo.

Negociación: Es un procedimiento, en el que dos o más personas que tienen intereses comunes, intentan llegar a un acuerdo sobre aquellos puntos en que no concuerdan, con la intención de resolver las diferencias y lograr un convenio beneficioso para las dos partes.

Plazo razonable: Determina que las víctimas e interesados obtengan una efectiva y pronta solución a las pretensiones conforme a los términos judiciales y/o presupuestos legales que sean aplicables al caso concreto sin dilaciones injustificadas por las autoridades competentes que asumieron la causa o tramite.

Premisa: Afirmación o idea que se da como cierta y que sirve de base a un razonamiento o una discusión.

Pro-homine: Implica hablar de la interpretación jurídica, la cual siempre debe buscar el mayor beneficio para el ser humano, es decir, que se debe acudir a la norma más amplia o a la interpretación extensiva cuando se trata de derechos protegidos.

Resolución de conflictos: Es la manera como dos o más individuos, u organizaciones encuentran una solución pacífica a los desacuerdos que enfrentan.

Resolución: Al acto y consecuencia de resolver o resolverse (es decir, de encontrar una solución para una dificultad o tomar una determinación decisiva).

Revictimización: Hace que la persona reviva la situación traumática y vuelva a asumir su papel de víctima. Esta vez no es sólo víctima de un delito, si no de la incomprensión del sistema.

Seguridad jurídica: Supone la expectativa razonablemente fundada del ciudadano sobre cuál debe ser la actuación del poder en aplicación del derecho

Servidor Público: Es aquella persona que, en régimen de trabajo por cuenta ajena, presta sus servicios de forma permanente a la Administración Pública, brindando un servicio de utilidad social.

Tercero neutral: Es la persona cuyo su trabajo es el de facilitar la comunicación entre aquellas para que por su cuenta puedan valorar opciones de solución al conflicto y tomar la que mejor se ajuste a sus necesidades e intereses, buscando siempre la solución integral de la disputa.

Tutela judicial: Es el derecho de toda persona a invocar la actividad de los órganos judiciales, en defensa de sus intereses legítimos.

Vulnerabilidad: Es el riesgo que una persona, sistema u objeto puede sufrir frente a peligros inminentes, sean ellos desastres naturales, desigualdades económicas, políticas, sociales o culturales

SIGLAS

ANG	Asociaciones No gubernamentales
APF	Administración pública federal
CADH	Convención Americana sobre Derechos Humanos
CEPAL	Comisión Económica para América Latina
CLADEM	Comité de Latinoamérica y el Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer
CONEVAL	Consejo Nacional de evaluación de la política de Desarrollo Social
DH	Derechos Humanos
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
ISSSTE	Instituto de seguridad y servicio social para los trabajadores del estado
LFPA	Ley Federal de Procedimiento Administrativo
LFPCA	Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo
LGBT	Sigla compuesta por las iniciales de las palabras Lesbianas, Gais, Bisexuales y transgénero en sentido estricto
MASC	Métodos alternativos para la solución de conflictos
NGP	Nueva Gestión Pública
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OIC	Órgano interno de Control
OIT	Organización Internacional del trabajo
ONG's	Organizaciones no gubernamentales
ONU	Organización de las Naciones Unidas
TFJA	Tribunal Federal de Justicia Administrativa
UAJ	Unidad de Asuntos Jurídicos

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

LIBROS

AGUADO ROMERO, Gabriela, BELLO GALLARDO Nohemí, NETTEL BARRERA, Alina del Carmen (Coords.), *Derecho Administrativo: Un ámbito de respeto, promoción, protección y garantía de los Derechos Humanos*, México, Tirant lo Blanch, 2016, p. 91.

ARENAS MENDOZA, Hugo Andrés, *Responsabilidad y procedimiento: las dilaciones indebidas procedimentales*, Salamanca, España, Universidad de Salamanca, 2011, p. 182, https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/115554/DDAFP_Arenas_Mendoza_HA_ResponsabilidadProcedimientoDilacionesIndebidasProcedimentales.pdf;jsessionid=07B0D01FFAF71D9E9368647B5FB74B90?sequence=1

BARRIENTOS DEL MONTE, Fernando, *Gestión Electoral Comparada y Confianza en las Elecciones en América Latina*, México D.F, Instituto Nacional de Administración Pública A.C, 2011, p. 38.

BIRGIN HAYDÉE, Gherardi Natalia (coords.), *La garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos y conceptuales*, 2a. ed., México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2012, p. 15, <https://www.corteidh.or.cr/tablas/28920.pdf>

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN, LXIII Legislatura. *et al, Derechos del pueblo mexicano: México a través de sus constituciones*, 9a ed., Ciudad de México, Miguel Ángel Porrúa, 2016, p. 611, <http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/lxiii/DerPM/VOL9.pdf>

CAPPELLETTI, Mauro, GARTH, Bryant, *El Acceso a la Justicia Movimiento mundial para la efectividad de los derechos, informe general*, Argentina, Colegio de Abogados del Departamento Judicial de la Plata, 1983, p. 18.

CARMONA TINOCO, Jorge Ulises, "Panorama y propuestas sobre la aplicabilidad de los derechos fundamentales de los grupos en situación de vulnerabilidad en Valadés, Diego y Gutiérrez, Rodrigo (Coords.), *Memoria del IV Congreso de Derecho Constitucional III*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones jurídicas, 2001, p. 193, <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/9068>.

CASAL, Jesús María *et al*, 2005, *Derechos Humanos, equidad y acceso a la justicia*, Venezuela, Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales, p. 15, [¿https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/502/Derechoshumanos o sequidadyaccesoalajusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/502/Derechoshumanos%20o%20sequidadyaccesoalajusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

CIENFUEGOS SALGADO, David y López Olvera, Miguel Alejandro (Coords.), *Estudios en homenaje a Don Jorge Fernández Ruiz Tomo I Derecho Administrativo*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2005, p. 195.

CIENFUEGOS SALGADO, David, *El derecho de petición en México*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2004, p. 175, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1336/7.pdf>.

CISNEROS FARIAS, German (coords.), *et al.*, *Justicia Administrativa, Segundo Congreso Iberoamericano de Derecho Administrativo*, México, UNAM, 2007, p. 577, <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/11304>.

COX U, Sebastián, *et al.*, *Acceso a la justicia, realidades – tendencias y propuestas*, Chile, Servimpres Ltda, 2006, p. 5, [¿https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/3790/serieAccesoala Justicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/3790/serieAccesoalaJusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

DE ZAN, Julio, *La ética, los derechos y la justicia*, Uruguay, KONRAD ADENAUER STIFTUNG E.V, 2004, p. 279, <https://www.corteidh.or.cr/tablas/23356.pdf>.

FAÚNDEZ LEDESMA, Héctor, *El Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos: aspectos institucionales y procesales*, 3ª. ed., Costa Rica, 2004, p. 529, <https://www.corteidh.or.cr/tablas/23853.pdf>.

FUCITO, Felipe, *Sociología del derecho*, 2da. ed., Buenos Aires, Editorial Universidad Fucito, 2003, p. 174, https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/sociolog%C3%ADa_del_derecho_-_fucito_felipe.pdf

GONZÁLEZ PÉREZ, Jesús, *Procedimiento Administrativo Federal*, 4ª. Ed., México, Porrúa, 2006, p. 88.

GONZALEZ, Nuria, "Un acercamiento al acceso a la justicia a través de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos", en Flores, Elvía Lucía (coord.), *Sin derechos exclusión y discriminación en el México actual*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, p. 112.

MARQUEZ ALGARA, Ma. Guadalupe, DE VILLA CORTÉS, José Carlos, "Medios alternos de solución de conflictos", en Mac- Gregor Poisot Eduardo Ferrer, Caballero Ochoa, José Luis, Steiner Christian (coords.), *Derechos Humanos en la Constitución: Comentarios de jurisprudencia Constitucional e interamericana II*, México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2013, p. 1587.

NAVA NEGRETE, Alfonso, *Derecho Administrativo Mexicano*, 3a ed., México, CFE, 2011, p. 288.

NEGRETE REVELES, Oscar, *Nuevo derecho de los consumidores en México*, México, Porrúa, 2015, p.122.

NIETO GARCÍA, Alejandro, 1998, *El arte de hacer sentencias ò Teoría de la Resolución Judicial*. Madrid, Universidad Complutense, p. 185.

OLIVA GARZA, Irma Evangelina, *La reconstrucción del sistema de impartición de justicia administrativa*, Ciudad de México, Tiran Lo Blanch, 2019, p. 66.

ORTEGA JIMÉNEZ, Mariola del Jesús, “La mediación como institución social y como consecuencia de la modernidad”, en Cornelio Landero, Eglá (coord.), *Métodos de solución de conflictos en la Justicia Alternativa*, México, Editorial Flores, 2020, p. 97.

PADRON, Mauricio, 2014, “Acceso a la justicia, vulnerabilidad y exclusión: aproximación a las dimensiones relacionales subyacente”, en Flores, Elvía Lucía (coord.), *Sin derechos exclusión y discriminación en el México actual*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, p. 96, <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/12437>.

PEÑA GONZÁLES, Oscar, *Mediación y Conciliación Extrajudicial, medios alternos de solución de conflictos, teoría y práctica*, México, Editorial Flores, 2010, pp. 39 – 40.

RODRÍGUEZ NAVARRO, José Carlos, *Vademécum de Derecho Administrativo*, Ciudad de México, Tiran lo Blanch, 2018, p. 36.

SÁNCHEZ CASTAÑEDA, Alfredo, et al (Coords), *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo*, México, UNAM, Defensoría de los Derechos Universitarios, 2020, p. 131, <https://www.defensoria.unam.mx/web/publicaciones/Desafios-medios.pdf>.

SOSA, Daniela y GIMÉNEZ, Laura E. 2013, “Del régimen cautelar en el proceso contencioso-administrativo de Córdoba”, en Fernandez Ruíz, Jorge y Otero Salas, Filiberto (Coords.), *Justicia Contenciosa Administrativa Congreso Internacional*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, p. 85, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3282/8.pdf>.

THOMPSON, José, *Acceso a la justicia y Equidad: Estudio en siete países de América Latina*, San José de Costa Rica, Banco Interamericano de Desarrollo, 2000, p. 25.

VÁZQUEZ, Luis Daniel y SERRANO, Sandra, "Los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Apuntes para su aplicación práctica", en Carbonell, Miguel y Salazar, Pedro (coords.), *La reforma constitucional de derechos humanos: un nuevo paradigma*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2011, pp. 135-165.

ARTÍCULOS DE REVISTAS CIENTÍFICAS ESPECIALIZADAS

AMAYA VILLARREAL, Álvaro Francisco, "El principio pro homine: interpretación extensiva vs. el consentimiento del estado", *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional*, Bogotá, año 2005, núm. 5, junio, pp. 337 – 380, <https://www.redalyc.org/pdf/824/82400511.pdf>.

APARICIO GONZÁLEZ, Héctor Martiniano, "Principio pro persona, como criterio hermenéutico de la interpretación de las normas sobre derechos humanos", *iuscomitalis*, México, año 2, núm. 4, julio-diciembre 2019, pp. 70-92, <https://iuscomitalis.uaemex.mx/article/view/12480/10539>.

BAHENA, Alma Rosa, "El principio pro persona en el estado constitucional y democrático de derecho", *Ciencia Jurídica*, año 4, núm. 7, junio 2015, pp. 7-28, <http://www.cienciajuridica.ugto.mx/index.php/CJ/article/view/140>.

BAYEFSKY, Anne F., "El principio de igualdad o no discriminación en el derecho Internacional", *trad. de Centro de Derechos Humanos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, Human Rights Law Journal*, Inglaterra, vol. 11, núm. 1-2, 1990, pp. 1-34, <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r31086spa.pdf>.

CASTILLA JUÁREZ, Karlos A, “Derechos humanos de las personas migrantes en México: una muestra de la realidad a través de las recomendaciones de la CNDH”, *Hechos y Derechos*, México, 2017, núm. 42, noviembre-diciembre 2017, <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/11854/13632>.

CASTILLA JUÁREZ, Karlos A, “El principio pro persona en la administración de justicia”, *Cuestiones Constitucionales*, México, 2009, núm. 20, enero-junio 2009, pp. 65-83, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932009000100002.

CASTILLEJO MANZANARES, Raquel, “La mediación y la conciliación como medios extrajudiciales en solución de conflictos”, *Revista Boliviana de Derecho*, Bolivia, núm. 3, 2007, pp. 111 145, <https://www.redalyc.org/pdf/4275/427539903008.pdf>.

CASTRO SÁEZ, Bernardo, “Aportes de Niklas Luhmann a la teoría de la complejidad”, *Polis*, Chile, 2011, núm. 29, abril 2012, pp. 1 – 15, <http://journals.openedition.org/polis/2017>.

CORDERO QUINZACARA, Eduardo y Aldunate Lizana Eduardo, “Las bases constitucionales de la potestad sancionadora de la Administración”, *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, Chile, núm. 39, 2012, pp. 337-361, http://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20170706/20170706104307/las_bases_constitucionales_de_la_potestad_sancionadora_de_la_administraci__n_.pdf.

CÓRDOVA MENDOZA, Keren Tatiana, “Algunas consideraciones sobre la mediación y arbitraje”, *Revista Universidad y Sociedad*, Ecuador, núm. 4, octubre – diciembre de 2019, pp. 287 – 295,

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400287.

CORNELIO LANDERO, Eglá, “Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano”, *Revista Castellano – Manchega de Ciencias Sociales*, España, núm. 17, junio 2014, pp. 81 – 95, <https://www.redalyc.org/pdf/3221/322132552006.pdf>.

CORTE SUPREMA, sentencia del 21 de septiembre de 2017, rol 7025-2017, Sala Tercera Constitucional, Núm. 447, Santiago, septiembre 2017, pp. 23-33, <https://app.vlex.com/#WW/vid/693503529>.

CULEBRO, E. Jorge y Ludvigsen, Kari, “Reformas a los sistemas de bienestar y seguridad social”, *Gestión y política pública*, México, vol. 26, 2017, pp. 3-9, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792017000300003

DEL ROSARIO RODRÍGUEZ, Marcos, “La aplicación por parte de las autoridades administrativas del control difuso de constitucionalidad y convencionalidad”, *Cuestiones constitucionales*, Ciudad de México, núm. 33, julio – diciembre 2015, pp. 158-191, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932015000200007.

HERRERA-KIT, Patricia, *et al.* “Mecanismos de colaboración interinstitucional: prácticas típicas”, *Innovar*, Colombia, vol. 31, núm. 79, enero–marzo del 2021, pp.145–159, <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n79.91888>.

LEDEZMA RENTERÍA, Álvaro y Quesada Díaz, Carlos Alberto, “Causas, consecuencias vulneración del derecho de petición en el municipio de Iloró durante el periodo 2009-2010”, *Repositorio Institucional Unilibre*, Colombia, 2011, pp. 4-41, <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17467>.

LIZAMA ALLENDE, Felipe, “La ausencia de motivación como vicio formal de los actos administrativos”, *Revista de Derecho Público*, Chile, núm. Especial, 2018, pp. 111-125, <https://revistas.uchile.cl/index.php/RDPU/article/download/51254/53669/>.

LUZ CLARA, Bibiana Beatriz, “La mediación en entornos electrónicos”, *Revista IUS*, Puebla, vol. 12, núm. 41, enero – junio 2018, pp. 343 – 358, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100343.

MARINEZ SÁNCHEZ, César, “El problema de la confianza desde la hermenéutica filosófica: comprendiendo sus rendimientos interpretativos en la sociedad contemporánea”, *Revista de filosofía*, Santiago, vol. 74, noviembre de 2018, https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-43602018000100139.

MIRANDA CAMARENA, Adrián Joaquín y Navarro Rodríguez, Pedro, “El principio de interpretación conforme en el derecho constitucional mexicano”, *Opinión Jurídica*, núm. 26, julio – diciembre de 2014, pp. 69-79, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25302014000200005.

NAVA GONZÁLEZ, Wendolyne, Breceda Pérez, Jorge Antonio, Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la constitución mexicana, *Cuestiones Constitucionales Revista Mexicana de Derecho Constitucional*, México, Núm. 37, julio-diciembre 2017, pp. 203 - 228, <http://www.scielo.org.mx/pdf/cconst/n37/1405-9193-cconst-37-203.pdf>.

NOGUEIRA ALCALÁ, Humberto, “El derecho constitucional de petición y su insuficiente regulación legislativa”, *Revista de Derecho – Universidad Católica*

del Norte, Chile, Universidad Católica del Norte, año 15, vol. 15, núm. 2, 2008, pp. 87 – 106, <https://www.redalyc.org/pdf/3710/371041323004.pdf>.

OELCKERS, Camus, “El principio de la autotutela administrativa como privilegio de la administración pública, Osvaldo, *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, Chile, núm. 2, 1978, pp. 121-136, <http://www.rdpucv.cl/index.php/rderecho/article/viewFile/23/17>.

OLVEDA GARCÍA, Jorge Guillermo, “Medios alternos en la solución de conflictos: una década en México”, *El mundo del abogado*, México, Núm. 237, enero 2019, pp. 62 – 65, https://app.vlex.com/#/search/jurisdiction:MX+content_type:4/mecanismos+alternos+conflictos/p2/WW/vid/761893205.

PARRA V, José B. *et al.*, “Estrategias para negociaciones exitosas”, *e-Gnosis*, México, vol. 8, 2010, pp. 1 – 13, <https://www.redalyc.org/pdf/730/73013006009.pdf>.

RAMÓN MONTERO, José, *et al.*, “Confianza social, confianza política, y satisfacción con la democracia, *Reis*, Madrid, Núm. 122, 2008, pp.11-54, https://reis.cis.es//REIS/PDF/REIS_122_011238570387245.pdf

ROJAS FRANCO, Enrique, *Derecho administrativo y Derecho procesal administrativo*, Guayaquil, Edilex S.A. Editores, 2007, en: Rojas Franco, Enrique, “El debido procedimiento administrativo”, *Derecho PUCP*, Costa Rica, núm. 67, 2011, pp. 177 – 188, <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3147/3513>.

ROSAS VARGAS, Rocío, “Exclusión, marginación y desarrollo de los pueblos indígenas”, *Ra Ximhai*, México, vol. 3, núm. 3, septiembre – diciembre de 2007, pp. 693-705, <https://www.redalyc.org/pdf/461/46130304.pdf>

SANROMÁN ARANDA, Roberto, *et al.*, "Los principios éticos y las obligaciones civiles", *Boletín mexicano de derecho comparado*, México, vol. 48, núm. 142, enero-abril de 2015, pp. 313-338, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332015000100009.

SOBERANES FERNANDEZ, José Luis, "Igualdad, discriminación y tolerancia en México", *Cuestiones Constitucionales*, México, núm. 22, junio de 2010, pp. 261-274, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932010000100009.

SOTO KLOSS, Eduardo, "La fundamentación del acto administrativo en la jurisprudencia de los Tribunales ordinarios de justicia", *Derecho Público Iberoamericano*, Santiago de Chile, año 7, núm. 13, octubre de 2018, pp. 225-238, <https://revistas.udd.cl/index.php/RDPI/issue/view/13/22>.

TOSCANO LÓPEZ, Fredy Hernando, "Aproximación conceptual al "acceso efectivo a la administración de justicia" a partir de la teoría de la acción procesal", *Revista de Derecho Privado*, Colombia, núm. 24, julio-diciembre de 2013, pp. 237-257, <https://www.redalyc.org/pdf/4175/417537442010.pdf>.

TREVIÑO CANTÚ, Jesús Antonio, "Gobernanza en la administración pública. Revisión teórica y propuesta conceptual.", *Contaduría y administración*, México, núm. 233, enero-abril de 2011, pp. 127-153, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422011000100008.

VALENZUELA PIROTTO, Gastón Fernando, "Enfoque actual de la motivación de las sentencias. Su análisis como componente del debido proceso", *Revista de Derecho (Universidad Católica Dámaso A. Larrañaga, Facultad de Derecho)*, Montevideo, núm. 21, junio 2020, pp. 72-90,

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-61932020000100072&lng=es&nrm=iso.

TRATADOS INTERNACIONALES

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, *Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer*, 1979, Nueva York, <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cedaw.aspx>.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*, 1966, Nueva York, <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>.

OC-7/86, https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_07_esp.pdf.

LEGISLACIÓN

LEGISLACIÓN NACIONAL

CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES, 2021, México, http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Codigo_Federal_de_Procedimientos_Civiles.pdf.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 2021, México, http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf.

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, *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, DOF, 29 de abril de 2006,
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5435464&fecha=29/04/2016.

LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, 2018, México,
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/112_180518.pdf

LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, 2017, México, <https://www.tfja.gob.mx/media/media/docs-marco/lfpca.pdf>

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, 2017, México,
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPCA_270117.pdf.

LEY NACIONAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN MATERIA PENAL, artículo, Ciudad de México, 2017,
http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20MECANISMOS%20ALTERNATIVOS%20PARA%20LA%20SOLUCION%20DE%20CONTROVERSIAS%20PARA%20EL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf

LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, 2021, México,
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LOAPF.pdf>.

LEGISLACIÓN LOCAL

REGLAMENTO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO, 2003, México,
https://www.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files_ipo/2017/1/4/59cd1361193f8d3d41d06cec40473f63.pdf.

TESIS Y JURISPRUDENCIA

TESIS: XVI.10.A.T.7 K, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Décima Época, Libro XII, Tomo 3, septiembre de 2012, página 1493, <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/20015>.

TESIS XVII.20.P.A.1, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Décima Época, Libro 81, Tomo II, diciembre de 2020, p. 1674.

DOCUMENTOS DE ORGANISMOS INTERNACIONALES

CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS, 1981, San José de Costa Rica, https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Programas/TrataPersonas/MarcoNormativoTrata/InsInternacionales/Regionales/Convencion_ADH.pdf

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, en <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights#:~:text=Art%C3%ADculo%2010,contra%20ella%20en%20materia%20penal>.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, Informe del relator especial sobre la independencia de jueces y abogados, en <https://www.hchr.org.co/documentoseinformes/documentos/html/informes/onu/reija/E-CN-4-1995-39.html>.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS

OBSERVACIÓN GENERAL N°18, Comentarios generales adoptados por el Comité de los Derechos Humanos, no discriminación, 37° período de sesiones, <http://hrlibrary.umn.edu/hrcommittee/Sgencom18.html>.

RECOMENDACIÓN GENERAL N° 13, Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, Sesión VIII, 1989, p. 82, https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/1_Global/NT_CEDAW_GEC_5832_S.pdf.

DOCUMENTOS DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *¿Qué es el semanario judicial de la federación?*, México, 2020, p. 3, <https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/pagina/documentos/2020-11/Folleto%20SJF-2.pdf>.

CONSULTAS EN LA WEB

ÁMBITO JURÍDICO, disponible en: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/general/administracion-publica/resolucion-de-fondo-del-derecho-de-peticion-no-involucra-el>.

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, en <https://www.cepal.org/es/comunicados/recuperar-la-confianza-ciudadanos-instituciones-publicas-es-fundamental-retomar-senda>,

COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS, <http://www.cidh.org/countryrep/accesodesc07sp/accesodescii.sp.htm>,

COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, en <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/derecho-de-audiencia-y-debido-proceso-legal>

COMITÉ DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS MUJERES, en <https://cladem.org/mexico-contexto-nacional/>.

CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL, en <https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Pobreza-2018.aspx>

FUNDACIÓN ACCIÓN PRO - DERECHOS HUMANOS, en <https://www.derechoshumanos.net/Convenio-Europeo-de-Derechos-Humanos-CEDH/#a14>.

H. CONGRESO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN, en <http://www.hcnel.gob.mx/glpmc/2018/10/contra-la-limitacion-del-derecho-de-peticion-que-ejerce-el-congreso-de-nl.php>

PORTAL ELECTRÓNICO DE SURVEY MONKEY, <https://es.surveymonkey.com/r/fmqkylw>.

OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS, en <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cerd.aspx>.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA, https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000095414_spa.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, en <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/human-rights/equality-and-non-discrimination/>

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS, en
<http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS,
https://www.oas.org/charter/docs_es/resolucion1_es.htm.

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS,
<https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-51.html>.

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA, en
<https://www.rae.es/drae2001/dilaci%C3%B3n>

REAL ACADÉMICA ESPAÑOLA, <https://dle.rae.es/corromper>.

REAL ACADÉMICA ESPAÑOLA, <https://dle.rae.es/corrupci%C3%B3n>.

REVISTA DIGITAL NEXOS, <https://anticorrupcion.nexos.com.mx/corrupcion-y-confianza-en-las-instituciones/>.

UNIDAD DE ENLACE PARA LA REFORMA AL SISTEMA DE JUSTICIA LABORAL
DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y DIFUSIÓN, *Manual de conciliación laboral,
materia individual*, México, Secretaría del Trabajo y previsión social, 2020, p.
75,
https://reformalaboral.stps.gob.mx/sitio/rl/doc/MANUAL_DE_CONCILIACION_LABORAL_24-04-2020_DAGN_VF.pdf#page=75&zoom=100,109,222.

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Proceso para llegar a la etapa conciliatoria ante el TFJA.	63
Ilustración 2. Herramientas de la comunicación.	66
Ilustración 3. Principales aspectos del acceso a la justicia.	69
Ilustración 4. Principales elementos que intervienen en el acceso a la justicia.	73
Ilustración 5. Principios procesales.	81
Ilustración 6. Enfoques y marco conceptual propuesto para el estudio de la gobernanza.	99
Ilustración 7. Diagrama de flujo del mecanismo de la propuesta de colaboración interinstitucional. Fuente: creación propia.	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro comparativo de los diferentes mecanismos de mediación en materia comercial.	42
Tabla 2. Intervención de las instituciones ante el conflicto.	49
Tabla 3. Descripción de rasgos y habilidades del facilitador de los mecanismos alternos de solución de conflictos en materia administrativa.	55
Tabla 4. Modelo de convenio.	60
Tabla 5. Tratados internacionales que contienen derechos humanos.	78
Tabla 6. Órganos defensores de los Derechos Humanos.	80
Tabla 7. Instrumentos internacionales que contemplan el principio de imparcialidad.	94

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Necesidad de elaborar por escrito el derecho de petición.	115
Gráfica 2. Destinatario del escrito.	118
Gráfica 3. Necesidades que se deben satisfacer para generar confianza en la autoridad administrativa.	123
Gráfica 4. Forma de canalizar las solicitudes no atendidas por la autoridad administrativa.	126
Gráfica 5. Nivel de conflicto de los principios para el acceso a la justicia.	130
Gráfica 6. Respuesta pronta y expedita del derecho de petición.	132
Gráfica 7. Respuesta completa del derecho de petición.	133
Gráfica 8. Principios que se violan en la respuesta al derecho de petición.	136
Gráfica 9. Acciones que toman los ciudadanos al recibir respuestas negativas al derecho de petición.	139
Gráfica 10. Dilaciones en el procedimiento administrativo.	141
Gráfica 11. Tiempo de espera de la respuesta del derecho de petición.	144
Gráfica 12. Acciones empleadas ante el silencio administrativo.	146
Gráfica 13. Percepción de la falta de acceso a la justicia.	149
Gráfica 14. Conceptualización del mecanismo de la mediación.	151
Gráfica 15. Generación de confianza a través del mecanismo de la mediación.	153
Gráfica 16. Conceptualización del mecanismo de la conciliación.	155
Gráfica 17. Conceptualización del mecanismo de la negociación.	158
Gráfica 18. Interés de la ciudadanía para someterse a un mecanismo alternativo de solución de conflictos.	160
Gráfica 19. Conocimiento de los tiempos de resolución de conflictos a través de los MASC.	162
Gráfica 20. Economía procesal de los mecanismos alternos de solución de conflictos.	164
Gráfica 21. Necesidad de mayor beneficio en la protección de derechos ciudadanos.	166
Gráfica 22. Principios fundamentales de los mecanismos alternos de solución de conflictos.	168

Gráfica 23. Necesidad de la audiencia previa y de conciliación..... 170

Gráfica 24. Mecanismos alternos de solución de conflictos y su modalidad en línea. 172

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

ANEXO 1. METODOLOGIA PARA LA ELABORACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN.

VARIABLES/ CATEGORIAS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Acceso a la Justicia Administrativa Federal.	<p>- El concepto de justicia administrativa resulta ser muy amplio; va más allá de los instrumentos jurídicos procesales. Contempla todas las formas en las cuales se pueden resolver los conflictos que surgen entre las instituciones administrativas federales y los ciudadanos, ya sea en la sede administrativa gubernamental a través del derecho de petición o en la sede judicial previa al procedimiento contencioso administrativo²⁴⁷.</p> <p>- La justicia administrativa es primordial para que pueda existir un auténtico Estado de Derecho y así se pueda dar protección amplia a los gobernados, generando confianza y gestionando solicitudes, pues este tipo de justicia va de la mano con la responsabilidad económica del Estado sobre los daños que cause su administración irregular sobre los administrados²⁴⁸.</p> <p>- La justicia administrativa se contempla dentro del ámbito de aplicación de la justicia para dar solución a las controversias entre la administración pública y los administrados a través de resoluciones y de un proceso²⁴⁹.</p> <p>-La administración pública debe estar orientada a la justificación de intereses públicos, en pleno respeto al derecho de los administrados en el marco de controversias que surjan entre estos y la administración pública, y en su caso ante la ausencia de respuestas a los ciudadanos, ser</p>	<p>-Derecho de petición</p> <p>-Confianza</p> <p>-Gestión para la atención de la solicitud</p> <p>-Resolución</p>	<p>- Necesidad de elaborar por escrito una solicitud para acceder a un derecho.</p> <p>-Instancias para dirigir el escrito de petición.</p> <p>-Nivel de confianza en la efectividad del proceso</p> <p>-Formas en que la autoridad que no puede atender la petición canaliza a la autoridad correspondiente</p>	<p>1.-¿Consideras necesario elaborar por escrito un derecho de petición, para una autoridad administrativa?</p> <p>a) Si b) No c) Tal vez d) No lo se</p> <p>2.- ¿Sabes a que autoridad dirigir tu escrito de derecho de petición?</p> <p>a) Autoridad que emite el acto b) Autoridad responsable por competencia c) Jurídico institucional d) No lo se</p> <p>3.- Para confiar en la autoridad administrativa consideras necesario:</p> <p>a) Una invitación para solucionar el conflicto b) Una respuesta en plazo razonable c) Seguimiento personalizado a través de teléfono y correo electrónico d) Si la autoridad se declara incompetente, la canaliza al departamento o ente competente</p> <p>4.- ¿Cómo debería ser la canalización de solicitudes no atendidas por la autoridad administrativa?</p> <p>a) Por competencia concurrente b) Por auxilio por exceso en la carga de trabajo c) Por declinarse de conocer por carecer de competencia d) Por falta de jurisdicción por territorio</p>

²⁴⁷ Cienfuegos Salgado, David y López Olvera, Miguel Alejandro (Coords.), *op. cit.*, p. 150.

²⁴⁸ Cisneros Farias, German (coords.), *et al.*, *Justicia Administrativa, Segundo Congreso Iberoamericano de Derecho Administrativo*, México, UNAM, 2007, p. 577, <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/11304>.

²⁴⁹ Cienfuegos Salgado, David y López Olvera, Miguel Alejandro (coords.), *op. cit.*, p. 156.

	susceptible de los procesos contenciosos correspondientes ²⁵⁰ .		<p>-Tipo de respuesta obtenida a la petición.</p> <p>-Tipos de consecuencia ante la falta de respuesta</p> <p>-Situaciones ante las que has acudido al Tribunal Federal de Justicia Administrativa</p> <p>-Tiempos de extemporaneidad de la</p>	<p>5.- De los siguientes principios enumera de mayor a menor los que consideres más complicados:</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Economía _ Celeridad _ Eficacia _ Legalidad _ Publicidad _ Buena fe <p>6.- Cuando has presentado un derecho de petición ¿ha sido respondido de forma pronta y expedita?</p> <p>a) Si b) No</p> <p>7.- ¿Tu derecho de petición ha sido contestado por la autoridad administrativa de forma completa?</p> <p>a) Si b) No</p> <p>8.- De los siguientes principios ¿cuál consideras más violatorio en la resolución de tu derecho de petición?</p> <p>a) La autoridad administrativa debe fundar y motivar todos sus actos b) La autoridad administrativa debe respetar el derecho de audiencia y defensa c) Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales competentes d) Toda persona tiene derecho a condiciones de igualdad a ser oída públicamente por un tribunal imparcial para determinar derechos y obligaciones</p> <p>9.- Al recibir una resolución negativa tu:</p> <p>a) Demandas ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa b) Solicitas mediante escrito la reconsideración de tu derecho de petición c) Acudes al juicio de amparo d) No haces nada</p> <p>10.- Tus trámites ante la autoridad administrativa ¿han sufrido dilaciones?</p> <p>a) Si b) No</p>
--	--	--	---	--

²⁵⁰ Rojas Franco, Enrique, *Derecho administrativo y Derecho procesal administrativo*, Guayaquil, Edilex S.A. Editores, 2007, en: Rojas Franco, Enrique, “El debido procedimiento administrativo”, *Derecho PUCP*, Costa Rica, núm. 67, 2011, pp. 177 – 188, <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3147/3513>.

		Negativa ficta	respuesta al derecho de petición.	<p>11.- Si tu respuesta es sí, anota cuanto tiempo tardó la dilación:</p> <p>a) Más de 30 días b) 3 meses a 6 meses c) 7 meses a 1 año d) Más de 1 año</p> <p>12.- Cuándo la autoridad administrativa no contesta tu derecho de petición, tu:</p> <p>a) Acudes al Tribunal Federal de Justicia Administrativa demandando por negativa ficta b) Acudes a la autoridad administrativa a pedir que te contesten c) Acudes al juicio de amparo d) No haces nada</p> <p>13.- Enumera conforme a tu experiencia, el resultado de la falta de acceso a la justicia administrativa:</p> <p>___ Procesos demasiado largos. ___ Procesos demasiado caros. ___ Procesos demasiado formales y técnicos. ___ Marginación, discriminación y exclusividad</p>
Mecanismos alternos de solución de controversias	<p>-Los mecanismos alternos de solución de conflictos a grandes rasgos son aquellos que facilitan la solución de controversias a través de un tercero, evitando así la intervención del poder judicial para su substanciación²⁵¹.</p> <p>-Se entiende por mecanismos alternos de solución de conflictos a los mecanismos habituales, libres y económicos para resolver un conflicto, los cuales contemplan, la negociación razonable, la mediación a través de un tercero imparcial y la conciliación guiada a través de propuestas por parte de un tercero neutral²⁵².</p>	-Mediación	- Consideraciones conceptuales sobre el mecanismo de la mediación	<p>14.- ¿El mecanismo de la mediación, es?</p> <p>a) Un mecanismo de solución de conflictos guiado por un tercero neutral que no interviene b) Un mecanismo alternativo donde interviene un tercero neutral que propone soluciones. c) Un mecanismo de solución de conflictos donde las partes consensan un acuerdo sin la intervención de un tercero d) Un mecanismo donde un tercero decide y resuelve el conflicto.</p> <p>15.- ¿Consideras que la mediación ayudaría a generar más confianza en las instituciones?</p>

²⁵¹ Peña González, Oscar, *Mediación y Conciliación Extrajudicial, medios alternos de solución de conflictos, teoría y práctica*, México, Editorial Flores, 2010, pp. 39 – 40.

²⁵² Nava González, Wendolyne, Breceda Pérez, Jorge Antonio, *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la constitución mexicana, Cuestiones Constitucionales Revista*

	<p>-Los mecanismos alternos de solución de controversias, brinda la oportunidad a las partes de solucionar extra -jurisdiccional y pre -jurisdiccionalmente su conflicto, lo que evita los altos costos económicos y la carga de trabajo en los órganos judiciales, beneficiando a las partes en cuanto al tiempo, la economía, la reducción de la tensión y los beneficios que pudieran obtenerse²⁵³.</p>	-Conciliación	-Consideraciones conceptuales sobre el mecanismo de la conciliación	<p>a) Si b) No</p> <p>16.- ¿El mecanismo de la conciliación es?</p> <p>a) Un mecanismo de solución de conflictos guiado por un tercero neutral que no interviene b) Un mecanismo alternativo donde interviene un tercero neutral que propone soluciones. c) Un mecanismo de solución de conflictos donde las partes consensan un acuerdo sin la intervención de un tercero d) Un mecanismo donde un tercero decide y resuelve el conflicto.</p>
	<p>-Los medios alternos de solución de controversias, son formas de procedimiento que difieren de los judiciales y tienen como fin resolver los problemas que se presenten entre las partes que tengan un conflicto o diferencia²⁵⁴</p>	-Negociación	-Consideraciones conceptuales sobre el mecanismo de la negociación	<p>17.- La negociación es:</p> <p>a) Un mecanismo de solución de conflictos guiado por un tercero neutral que no interviene b) Un mecanismo alternativo donde interviene un tercero neutral que propone soluciones. c) Un mecanismo de solución de conflictos donde las partes consensan un acuerdo sin la intervención de un tercero d) Un mecanismo donde un tercero decide y resuelve el conflicto.</p>
		-Solución en menor tiempo	-Nivel de conocimiento del administrado sobre los mecanismos alternos de solución de conflictos.	<p>18.- ¿Te gustaría que la autoridad administrativa te invitara a una mediación, conciliación o negociación para resolver tu derecho de petición en menor tiempo?</p> <p>a) Si b) No</p>

Mexicana de Derecho Constitucional, México, Núm. 37, julio-diciembre 2017, pp. 203 - 228, <http://www.scielo.org.mx/pdf/cconst/n37/1405-9193-cconst-37-203.pdf>

²⁵³ Olveda García, Jorge Guillermo, "Medios alternos en la solución de conflictos: una década en México", *El mundo del abogado*, México, Núm. 237, enero 2019, pp. 62 - 65, https://app.vlex.com/#/search/jurisdiction:MX+content_type:4/mecanismos+alternos+conflictos/p2/WW/vid/761893205.

²⁵⁴ Marquez Algara, Ma. Guadalupe, De Villa Cortés, José Carlos, "Medios alternos de solución de conflictos", en Mac- Gregor Poisot Eduardo Ferrer, Caballero Ochoa, José Luis, Steiner Christian (coords.), *Derechos Humanos en la Constitución: Comentarios de jurisprudencia Constitucional e interamericana II*, México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2013, p. 1587.

				<p>c) No lo sé</p> <p>19.-¿Sabías que los mecanismos alternos se pueden resolver en menor tiempo que un juicio?</p> <p>a) Si b) No c) No lo sabia d) Otros</p> <p>20.- ¿Sabías que los mecanismos alternos son más económicos que un juicio contencioso administrativo?</p> <p>a) Si b) No c) No lo sabia d) Otros</p> <p>21.- ¿Te gustaría que la autoridad administrativa te brindara un mayor beneficio que el que solicitas en tu derecho de petición?</p> <p>a) De acuerdo b) Totalmente de acuerdo c) En desacuerdo d) No lo se</p> <p>22.-¿Consideras conveniente la flexibilidad de los mecanismos alternos, en cuanto a la privacidad, informalidad, voluntariedad, imparcialidad, respeto y condiciones de igualdad entre las partes?</p> <p>a) Si b) No c) No lo se</p> <p>23.- En caso de tener que acudir al Juicio Contencioso Administrativo ante el Tribunal Federal de justicia Administrativa ¿te gustaría que antes de iniciar el procedimiento contencioso, se llevara a cabo una conciliación obligatoria?</p> <p>a) Si b) No c) No lo sé</p> <p>24.- ¿Consideras pertinente que ante la nueva normalidad la sede administrativa o los Tribunales Federales Administrativos, consideren llevar a cabo la mediación, negociación y/o conciliación en línea?</p> <p>a) Si b) No c) No lo sé</p>
		-Ahorro económico	-Nivel de conocimiento del administrado sobre los mecanismos alternos de solución de conflictos.	
		-Mayores beneficios	-Cantidad de beneficios que brinda la aplicación de los mecanismos alternos al administrado.	
		-Procedimientos flexibles	-Cantidad de conocimiento sobre la flexibilidad de los mecanismos alternos.	
		-Procedimiento formal	-Grado de aprobación para someterse al mecanismo de conciliación en la sede judicial.	
			-Grado de aprobación de los MASC en vía extra -jurisdiccional y pre -jurisdiccional en modalidad online.	

ANEXO 2. CUESTIONARIO.

El objetivo de este cuestionario es obtener información fidedigna proveniente de los operadores jurídicos que actúan en representación de los administrados, para determinar cómo se puede lograr la confianza entre los ciudadanos en el gobierno con relación a los actos administrativos que emiten las instituciones de la administración pública federal.

Agradecemos su colaboración y el tiempo dedicado a la encuesta.

1.- ¿Consideras necesario elaborar por escrito un derecho de petición, para una autoridad administrativa?

- e) Si
- f) No
- g) Tal vez
- h) No lo se

2.- ¿Sabes a que autoridad dirigir tu escrito de derecho de petición?

- e) Autoridad que emite el acto
- f) Autoridad responsable por competencia
- g) Jurídico institucional
- h) No lo se

3.- Para confiar en la autoridad administrativa consideras necesario:

- e) Una invitación para solucionar el conflicto
- f) Una respuesta en plazo razonable
- g) Seguimiento personalizado a través de teléfono y correo electrónico
- h) Si la autoridad se declara incompetente, la canaliza al departamento o ente competente

4.- ¿Cómo debería ser la canalización de solicitudes no atendidas por la autoridad administrativa?

- e) Por competencia concurrente
- f) Por auxilio por exceso en la carga de trabajo
- g) Por declinarse de conocer por carecer de competencia
- h) Por falta de jurisdicción por territorio

5.- De los siguientes principios enumera de mayor a menor los que consideres más complicados:

_ Economía

- _ Celeridad
- _ Eficacia
- _ Legalidad
- _ Publicidad
- _ Buena fe

6.- Cuando has presentado un derecho de petición ¿ha sido respondido de forma pronta y expedita?

- a) Si
- b) No

7.- ¿Tu derecho de petición ha sido contestado por la autoridad administrativa de forma completa?

- a) Si
- b) No

8.- De los siguientes principios ¿cuál consideras más violatorio en la resolución de tu derecho de petición?

- a) La autoridad administrativa debe fundar y motivar todos sus actos
- b) La autoridad administrativa debe respetar el derecho de audiencia y defensa
- c) Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales competentes
- d) Toda persona tiene derecho a condiciones de igualdad a ser oída públicamente por un tribunal imparcial para determinar derechos y obligaciones

9.- Al recibir una resolución negativa tu:

- a) Demandas ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa
- b) Solicitas mediante escrito la reconsideración de tu derecho de petición
- c) Acudes al juicio de amparo
- d) No haces nada

10.- Tus trámites ante la autoridad administrativa ¿han sufrido dilaciones?

- a) Si
- b) No

11.- Si tu respuesta es sí, anota cuanto tiempo tardo la dilación:

- a) Más de 30 días
- b) 3 meses a 6 meses
- c) 7 meses a 1 año

d) Más de 1 año

12.-Cuándo la autoridad administrativa no contesta tu derecho de petición, tu:

- a) Acudes al Tribunal Federal de Justicia Administrativa demandando por negativa ficta
- b) Acudes a la autoridad administrativa a pedir que te contesten
- c) Acudes al juicio de amparo
- d) No haces nada

13.- Enumera conforme a tu experiencia, el resultado de la falta de acceso a la justicia administrativa:

- Procesos demasiado largos.
- Procesos demasiado caros.
- Procesos demasiado formales y técnicos.
- Marginación, discriminación y exclusividad

14.- ¿El mecanismo de la mediación, es?

- a) Un mecanismo de solución de conflictos guiado por un tercero neutral que no interviene
- b) Un mecanismo alternativo donde interviene un tercero neutral que propone soluciones.
- c) Un mecanismo de solución de conflictos donde las partes consensan un acuerdo sin la intervención de un tercero
- d) Un mecanismo donde un tercero decide y resuelve el conflicto.

15.- ¿Consideras que la mediación ayudaría a generar más confianza en las instituciones?

- a) Si
- b) No

16.- ¿El mecanismo de la conciliación es?

- a) Un mecanismo de solución de conflictos guiado por un tercero neutral que no interviene
- b) Un mecanismo alternativo donde interviene un tercero neutral que propone soluciones.
- c) Un mecanismo de solución de conflictos donde las partes consensan un acuerdo sin la intervención de un tercero
- d) Un mecanismo donde un tercero decide y resuelve el conflicto.

17.- La negociación es:

- a) Un mecanismo de solución de conflictos guiado por un tercero neutral que no interviene
- b) Un mecanismo alternativo donde interviene un tercero neutral que propone soluciones.
- c) Un mecanismo de solución de conflictos donde las partes consensan un acuerdo sin la intervención de un tercero
- d) Un mecanismo donde un tercero decide y resuelve el conflicto.

18.- ¿Te gustaría que la autoridad administrativa te invitara a una mediación, conciliación o negociación para resolver tu derecho de petición en menor tiempo?

- a) Si
- b) No
- c) No lo sé

19.-¿Sabías que los mecanismos alternos se pueden resolver en menor tiempo que un juicio?

- a) Si
- b) No
- c) No lo sabía
- d) Otros

20.- ¿Sabías que los mecanismos alternos son más económicos que un juicio contencioso administrativo?

- a) Si
- b) No
- c) No lo sabía
- d) Otros

21.- ¿Te gustaría que la autoridad administrativa te brindara un mayor beneficio que el que solicitas en tu derecho de petición?

- a) De acuerdo
- b) Totalmente de acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) No lo se

22.-¿Consideras conveniente la flexibilidad de los mecanismos alternos, en cuanto a la privacidad, informalidad, voluntariedad, imparcialidad, respeto y condiciones de igualdad entre las partes?

- a) Si
- b) No
- c) No lo se

23.- En caso de tener que acudir al Juicio Contencioso Administrativo ante el Tribunal Federal de justicia Administrativa ¿te gustaría que antes de iniciar el procedimiento contencioso, se llevara a cabo una conciliación obligatoria?

- a) Si
- b) No
- c) No lo sé

24.- ¿Consideras pertinente que ante la nueva normalidad la sede administrativa o los Tribunales Federales Administrativos, consideren llevar a cabo la mediación, negociación y/o conciliación en línea?

- a) Si
- b) No
- c) No lo sé