



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MEXICO**

FACULTAD DE DERECHO

LICENCIATURA EN MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



**ARTÍCULO ESPECIALIZADO**

**NECESIDAD DE LAS HABILIDADES PROFESIONALES DE LOS MASC EN LAS  
OFICIALÍAS MEDIADORAS – CONCILIADORAS MUNICIPALES**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**PRESENTA:**

PASANTE EN MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

NELLY MATA CANALEJAS

**ASESOR DEL ARTÍCULO:**

DR. EN D. NAZARIO TOLA REYES

**REVISORES:**

M. EN D. EDITH LARA PÉREZ

DR. EN D. JESÚS ESPINOSA LIMÓN

Toluca, Estado de México

Febrero, 2023

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>Marco histórico de los Medios Alternos de Solución de Conflictos en las oficialías mediadoras conciliadoras municipales</b> .....	<b>5</b>
1.1 Antecedentes de la Ley orgánica municipal del Estado de México .....	5
1.2 Antecedentes y evolución de las oficialías mediadoras - conciliadoras en los municipios del Estado de México .....	6
1.3 Breves referencias históricas respecto a los servicios de mediación y conciliación en las oficinas mediadoras - conciliadoras municipales.....	7
1.4 Retos de los servicios de mediación y conciliación en las oficialías mediadoras – conciliadoras municipales .....	8
1.5 Breves consideraciones de la importancia de las sesiones previas y posteriores al proceso de mediación.....	9
1.6 Trascendencia de las habilidades profesionales de los oficiales mediadores – conciliadores municipales .....	10
1.7 Alcances de la mediación municipal como pilar de la cultura de paz.....	11
<b>Marco conceptual de la mediación y conciliación municipal</b> .....	<b>12</b>
2.1. Concepto general de los Medios Alternos de Solución de Conflictos.....	12
2.2. Concepto de Mediación y Conciliación. ....	13
2.3. Concepto de habilidades profesionales de los Lic. en Medios Alternos de Solución de conflictos .....	14
2.4. Referencia conceptual de Oficialía mediadora – conciliadora municipal .....	15
2.5. Las juntas informativas en Medios Alternos de Solución de Conflictos .....	16
2.6 Acceso a la Justicia: un Derecho Humano.....	17
2.7 Referencia conceptual del Debido Proceso de los Medios Alternos de Solución de Conflictos en los municipios.....	18
<b>Marco jurídico de la mediación y conciliación municipal</b> .....	<b>19</b>
3.1 Derecho Humano de acceso a la justicia (artículo 7 y 8) de la Declaración Universal de los Derechos Humanos .....	19
3.2 Artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos .....	20
3.3 Fundamento legal de las Oficialías mediadoras – conciliadoras municipales en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México .....	21
3.4 Artículo 1 inciso a) de la Ley Orgánica Municipal.....	22
3.5 Fundamento legal del perfil profesional del Oficial mediador – conciliador municipal .....	23
3.6 Capacitación y certificación para un Oficial mediador – conciliador municipal .....	24
3.7 Reforma del 7 de octubre de 2022 a la Ley Orgánica Municipal .....	25

## **Marco propositivo de la reforma a la Ley Orgánica Municipal del Estado de México** 26

4.1 La importancia de contar con justicia pronta y expedita en las Oficialías mediadoras – conciliadoras de los ayuntamientos.....	26
4.2 Practicas reales para que los ciudadanos tengan acceso a la justicia pronta y expedita en las Oficialías mediadoras – conciliadoras municipales del estado de México. ....	27
4.3 La importancia de prevenir conflictos desde las Oficialías mediadoras – conciliadoras .....	28
4.4 Mantener activa la cultura de paz y no violencia a través de las Oficialías mediadoras – conciliadoras .....	29
4.5 Responsabilidad social de un oficial mediador – conciliador municipal.....	30
4.6 Beneficios de la reforma a la Ley Orgánica Municipal del Estado de México para que un Oficial mediador – conciliador necesariamente realice juntas informativas y seguimiento de convenios .....	31
4.7 Licenciatura en medios alternos de solución de Conflictos: el inicio de una cultura de paz..	32
<b>Conclusiones.....</b>	<b>33</b>
<b>Propuesta.....</b>	<b>34</b>
<b>Fuentes de información .....</b>	<b>35</b>

## INTRODUCCIÓN

Vivimos en una sociedad que constantemente está cambiando, por lo que nuestras autoridades buscan nuevas formas de impartición de justicia que se adapten a nuestras necesidades.

Desde la reforma al artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Medios Alternos de Solución De Conflictos se hicieron una obligación constitucional y con ello las instituciones se vieron obligadas a crear órganos especializados en impartir justicia a través de los Medios Alternos de Solución de Conflictos como es el caso de Las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras Municipales.

Es necesario que además de buscar nuevas alternativas de solución de conflictos, Las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras Municipales garanticen servicios de calidad con las herramientas y habilidades que los Medios Alternos de Solución de Conflictos nos brindan.

Pareciera que nuestras autoridades han dejado a la deriva lo que sucede previo y posterior al proceso de mediación y/o conciliación en las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras, pues actualmente en el Estado de México no se cuenta con una ley que regule esta situación

Por eso es importante que en nuestra Ley Orgánica Municipal se incluya como requisito en el proceso de mediación y conciliación municipal como obligatorias las sesiones previas (juntas informativas) y posteriores a estos procesos porque es verdad que uno de los retos que tiene la mediación y conciliación en los municipios en primera, es una premediación a través de las juntas informativas donde el Oficial Mediador – Conciliador persuade a las partes de participar en el proceso y en segunda, posterior a la mediación donde el Oficial Mediador – Conciliador genere sesiones después de concluir con el proceso para dar seguimiento a los convenios que surgen de este con el objetivo de garantizar más seguridad y certeza a las partes, aminorando la desconfianza que existen en las instituciones por parte de la comunidad haciendo que el número de convenios cumplidos sea mayor.

## **Sección primera**

### **Marco histórico de los Medios Alternos de Solución de Conflictos en las Oficialías Mediadoras - Conciliadoras Municipales**

#### **1.1 Antecedentes de la Ley orgánica municipal del Estado de México**

Toda ley orgánica municipal, de cualquier entidad federativa, señala los derechos y obligaciones de los vecinos en los diferentes municipios, así como las obligaciones y facultades de los órganos que conforman a los ayuntamientos, para la materia que nos ocupa es preciso tener siempre presente a las Oficialías mediadoras – conciliadoras del Estado de México, órgano del Ayuntamiento que brinda a la ciudadanía Medios Alternativos De Solución De Conflictos, tal como la mediación y conciliación, con la finalidad de que el ciudadano resuelva sus problemas de una manera pacífica, ágil, flexible, eficaz y pronta; con efectos legales plenos.

“Los primeros antecedentes sobre el municipio los podemos encontrar en la constitución de 1917 donde se configura jurídicamente la institución municipal mexicana, sin embargo, esta legislación tiende a ser muy prolija y es en sus futuras legislaciones como la de 1950 y 1957 en donde en esta ley se pueden ver textos legislativos más concisos que nos devela la organización política y administrativa de los municipios” (Favela, 2006)

Es importante tener presente que la Ley Orgánica Municipal es quien regula las facultades y obligaciones de las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras, pues es esta Ley la que contiene las atribuciones de los ayuntamientos y de cada órgano que lo conforma, como mencione antes, en la materia que nos ocupa y que conocemos el día de hoy como Oficialías Mediadoras – Conciliadoras, se incluían a los “jueces menores municipales” quienes tenían la tarea de “conciliar y mediar”, aunque claro que los términos de conciliar y mediar aun no eran mencionados dentro de la ley. Es de suma importancia que conozcamos los antecedentes de donde emana el municipio y sus órganos que lo conforman con el fin de entender porque las cosas hoy son como son e incluso pronosticar hacia donde podemos ir, conocer las decisiones que nuestros juristas han tomado en el pasado puede ser un paso para tomar mejores decisiones en nuestras reformas venideras.

## **1.2 Antecedentes y evolucion de las Oficialías Mediadoras - Conciliadoras en los Municipios del Estado de México**

Sin duda alguna es y ha sido de mucha relevancia social el abordar los temas relacionados con los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y lo que es susceptible para ellos, considero que es un tema de suma importancia para fortalecer la cultura de paz en nuestra sociedad. Uno de los primeros antecedentes de esta función municipal se encuentra en la siguiente:

“La aparición de las Oficialías Conciliadoras, ya con este nombre, en el marco jurídico del Estado de México, data de 1993, fecha en la que entonces el Gobernador del Estado de México, José Ignacio Pichado Pagaza presentó la iniciativa de la nueva Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Esta Ley fue publicada en la Gaceta Oficial del Gobierno en marzo de 1993 (Poder Ejecutivo del Estado de Mexico, 1993) Su Título V se denominó “De la Función Conciliadora y Calificadora de los Ayuntamientos” y obliga a cada ayuntamiento a designar, a propuesta del presidente municipal, al menos un Oficial Conciliador y Calificador, poniendo la facultad de conciliar y la de imponer sanciones administrativas por infracciones al Bando Municipal en una misma persona. En septiembre de 2003, se reformó la Ley Orgánica Municipal, en la que ya se incluyó la palabra “Mediación” en la Oficialía Conciliadora, separando la función calificadora de la mediadora” (Poder Ejecutivo del Estado, 2003)

Durante esta reforma, se plantea la visión ideal de la función mediadora - conciliadora municipal, se señala que, a diferencia de un proceso judicial o administrativo entre vecinos, optar por esta vía puede ahorrar costos en tiempo, dinero y esfuerzo; y así mismo se intenta brindar un mejor servicio a través de la separación de atribuciones mediadoras – conciliadoras de las calificadoras pero incluso ya con nuevas reformas sigue sin tener relevancia lo que sucede antes y después de los procesos de mediación y/o conciliación que sin duda es de suma importancia para intentar garantizar el cumplimiento de convenios.

### **1.3 Breves referencias históricas respecto a los servicios de mediación y conciliación en las Oficinas Mediadoras - Conciliadoras Municipales**

Las Oficinas Mediadoras – Conciliadoras son el intento de crear espacios institucionalizados a nivel municipal para ofrecer servicios profesionales que pongan al alcance de los ciudadanos una herramienta que facilite el diálogo en situaciones de conflicto; sin embargo, no todos los conflictos que se detectan en el municipio caben en la categoría de conflictos admitidos por el servicio de mediación y conciliación municipal, la admisión de conflictos depende de nuestro marco jurídico sin embargo, dentro de las Oficinas Mediadoras – Conciliadoras se puede mitigar las emociones que surgen de la situación de conflicto y en su caso canalizar a la autoridad que corresponda, para ofrecer las “juntas informativas” dentro de las Oficinas Mediadoras – Conciliadoras un Oficial Mediador – Conciliador sabe que el ambiente del espacio debe ofrecer las garantías de privacidad y comodidad necesarias para desarrollar una conversación, como lo refiere Diez y Tapia:

“El elemento más importante a tener en cuenta cuando preparamos el ámbito de la mediación es que el espacio otorga significados a los sucesos que en él ocurren, porque forma parte del contexto comunicacional. Necesitamos en mediación un espacio apto para analizar problemas y tomar decisiones” (Francisco Diez y Gachitapia, 2006)

Está comprobado que cuando existe un buen ambiente para llevar a cabo no solo la mediación sino la premediación a través de las juntas informativas, hay mayor probabilidad de dar cauce a la voluntad de las personas para participar en el proceso, una de las labores importantes del Oficial Mediador - Conciliador es convencer a la comunidad de que la mediación es la mejor opción para recuperar su bienestar. En estas oficinas de mediación y conciliación se debería procurar que las partes en conflicto puedan construir acuerdos y concluir sus conflictos en un espacio que les genere confianza y se sientan seguros, es decir, que existan todos los elementos para facilitar la correcta gestión de los problemas. El personal de las Oficinas Mediadoras – Conciliadoras es responsable de que antes, durante y después del proceso sea un ambiente en pro de la construcción de acuerdos y con base en ello solucionar los conflictos.

#### **1.4 Retos de los servicios de mediación y conciliación en las Oficinas Mediadoras – Conciliadoras Municipales**

Considero que hasta el día de hoy la mediación y conciliación municipal se enfrenta a bastantes retos, por mencionar algunos es que el trabajo del mediador también depende de su equipo de trabajo, por ejemplo, cuando acudimos al Poder Judicial nos encontramos con un trabajador social quien se encarga de hacer entrega de las invitaciones, ellos están capacitados para persuadir a la ciudadanía de acudir a la sesión de mediación. Sin embargo, dentro de los municipios se carece de este personal lo que repercute en los tiempos para solucionar los conflictos o que incluso las personas de la comunidad no le den la importancia necesaria a este proceso generando en ellos una idea negativa afirmando que “eso no sirve de nada, si no voy no pasa nada, etc.”, en este sentido, según el Manual de actuación para los servicios de mediación comunitaria en Barcelona ordena que:

“Es preferible dotar a la comunidad con un equipo de dos o más mediadores que de uno solo. El motivo: la puesta en marcha del servicio conlleva un desgaste importante por parte de los mediadores, pues las tareas de difusión y formación que se deben realizar a lo largo y ancho del municipio exigen un trabajo no sólo arduo sino necesitado de un apoyo constante entre los miembros del equipo, sobre todo en la preparación y el análisis de las acciones realizadas para persuadir a la comunidad de participar en el proceso” (Salvador Puentes y Maria Munné, 2005)

Es verdad que en los municipios mexiquenses los Oficiales Mediadores – Conciliadores Municipales, dependen de su equipo de trabajo para hacer posible que los procesos de mediación y conciliación se lleven a cabo, desde personal encargado de entregar invitaciones, hasta secretarías y otros mediadores – conciliadores; dentro de la trascendencia que tiene un Oficial Mediador – Conciliador más allá de mediar y conciliar, está el saber encaminar y capacitar a su equipo de trabajo de manera adecuada para que los municipios comiencen a ofrecer servicios de calidad dejando de lado las tradicionales acciones dilatorias que vemos en los procesos judiciales y que como sabemos no nos han funcionado y es la oportunidad para que los Medios Alternos De Solución De Conflictos logren recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones que imparten justicia garantizando que los convenios realizados tendrán un seguimiento procurando su cumplimiento.

## **1.5 Breves consideraciones de la importancia de las sesiones previas y posteriores al proceso de mediación**

Las sesiones previas a la mediación actualmente permiten valorar si el conflicto que se presenta cabe en la categoría de conflictos admitidos en las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras según nuestra Ley Organiza Municipal del Estado de México; por otro lado, las sesiones posteriores a este proceso es algo de lo que no se habla porque pareciera ser que el trabajo de un Oficial Mediador – Conciliador termina cuando se concluye con las sesiones de mediación/conciliación pero alguna vez nos hemos preguntado ¿Qué sucede con los convenios generados a través de este proceso en las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras? Y ¿Por qué es tan importante buscar el cumplimiento de convenios?:

“las ventajas de los convenios es permitir el crecimiento en igualdad de oportunidades entre las partes involucradas con bases en sus recursos propios a través de la declaración de sus voluntades fijando los objetivos que persiguen” (Daniel López Hernández, 2014)

Durante la premediación además de valorar si el conflicto se puede resolver o no a través de la mediación/conciliación municipal, un área de oportunidad para fomentar la cultura de paz es que suponiendo que el conflicto es admitido para mediación/conciliación el Oficial Mediador – Conciliador persuade a las partes de que participar en este proceso es la vía más pronta y expedita para obtener justicia con la posibilidad de que cada parte involucrada quede satisfecha con el convenio generado en las sesiones de mediación/conciliación dándoles a conocer que además su convenio no quedara a la deriva tomando en cuenta que el trabajo del Oficial Mediador – Conciliador también es velar por el seguimiento del mismo. Los convenios generados en las sesiones de mediación y conciliación normalmente contiene condiciones a las que las partes se someten de manera voluntaria y con esto pareciera evidente que el convenio se cumplirá, lamentablemente esto no es así por eso creo necesarias las sesiones posteriores a la mediación/conciliación para el seguimiento de convenio con el objetivo de dar certeza a las partes de que siempre podemos encontrar vías de solución, es verdad que si el convenio es incumplido, el Oficial Mediador – Conciliador no puede sancionar pero si generar dialogo entre las partes para entender el motivo de incumplimiento y modificar las condiciones del convenio buscando las vías más adecuadas.

## **1.6 Trascendencia de las habilidades profesionales de los Oficiales Mediadores – Conciliadores Municipales**

Considero que si un Oficial Mediador - Conciliador municipal contara con las habilidades profesionales de un Licenciado en Medios Alternos de Solución de conflictos tendría más posibilidades de explorar con más profundidad aspectos de la disputa que van más allá de lo legal, ayudando a los vecinos a resolver sus conflictos en el marco de una cultura de paz, los mediadores – conciliadores municipales tienen la difícil labor de difundir, promover y convencer a la comunidad del municipio que la mediación es una oportunidad para intentar retomar su bienestar, pero también se debe tener estricto cuidado al llevar a cabo dicho procedimiento pues de ser aplicada de manera inadecuada sería un fracaso. En este sentido en el libro “La ciencia de la mediación” dice que:

“(…) ...al realizar una mediación de forma incorrecta o sin observar principios éticos, se restaría confianza al proceso mismo y una persona con una mala experiencia puede difundir su insatisfacción, en cambio una buena experiencia difundida cambia la perspectiva dentro de la comunidad” (Gorjon Gómez, F. J., & Pesqueira, 2015)

Lo ideal sería que el Oficial Mediador – Conciliador pueda ser un agente de cambio que tenga una misión de informar a los miembros de la ciudadanía mostrándoles todas las ventajas, beneficios y bondades de la mediación a través de las juntas informativas cuando estos acudan a solicitar sus servicios. Por lo que pude observar durante mis prácticas profesionales, dirá que en la actualidad los servicios de Medios Alternos de Solución de Conflictos en los Municipios son a medias porque los conflictos no son atendidos de manera inmediata, sino que tampoco se le ha dado oportunidad a las juntas informativas que permiten persuadir a las partes de participar en este proceso, este hecho entre otros es cotidiano, contexto que sienta las bases para generar propuestas como la que se sustenta en este artículo. En contraste, si se tomaran en cuenta las sesiones previas y posteriores al proceso de mediación/conciliación, las sesiones y el cumplimiento de convenios serían más satisfactorios para las partes, ya que se prepararían escenarios distintos, más pacíficos, fortaleciendo los valores, la relación y la convivencia pacífica, que conlleve a la aceptación, inclusión e integración de las buenas costumbres y de la sana convivencia en la comunidad municipal.

### **1.7 Alcances de la mediación municipal como pilar de la cultura de paz**

Si bien es cierto que los Medios Alternos de Solución de Conflictos están constituidos por métodos para la solución efectiva de los conflictos, también es cierto que las enormes cargas de trabajo en todos los juzgados son la base de una administración de justicia demasiado lenta porque el Estado ha ejercido por décadas el monopolio de la solución de conflictos. No es impactante que los paradigmas que tiene la sociedad a la hora de resolver conflictos sean a través de procedimientos judiciales, pero la realidad social actual de nuestro sistema de justicia nos obliga a cambiar el paradigma y ahora las instituciones deberían dar lugar a los Medios Alternos de Solución de Conflictos para priorizar el diálogo entre las partes en conflicto y fomentar la cultura de paz a través de la mediación y conciliación, como menciona Eva Calvin:

“La mediación comunitaria ofrece un sin fin de posibilidades, es apta para intervenir en disputas de vecinos, disputas de comunidad a comunidad, disputas sobre espacios públicos, y uso de la tierra, disputa sobre propiedades privadas, además interviene de modo preventivo o temprano en los conflictos, tiene el rol añadido de agente de transformación social” (Calvin, 2013)

No hay mejor manera de comenzar por un granito de arena que son las Oficialías mediadoras – conciliadoras municipales, el espacio que me atrevo a decir es el primero a quienes acude la comunidad cuando se encuentra en conflicto pero claramente para lograrlo necesitamos a personal que cuente con estudios profesionales en Medios Alternos de Solución de Conflictos para aplicar las estrategias inicialmente como un rapport adecuado que nos permitan recuperar la confianza de la comunidad en las instituciones, erradicar los índices de violencia y fortalecer la cohesión social. Si bien, el fomentar una cultura de paz comienza desde casa aun cuando somos pequeños, no estaría de más que cuando surja un conflicto y acudamos a un tercero por ayuda, este sepa que tiene la responsabilidad y la difícil labor de persuadir a las personas de la comunidad para resolver los conflictos desde el respeto hacia el otro, ya que el Oficial mediador – conciliador no solo juega un papel de tercero neutral que guía a las partes en conflicto sino que también juega un papel informativo, educativo y de concientización para la comunidad.

## Sección segunda

### Marco conceptual de la mediación y conciliación municipal

#### 2.1. Concepto general de los Medios Alternos de Solución de Conflictos

Uno de los principales objetivos para la creación de los Medios Alternos de Solución de Conflictos fue tener procesos jurídicos que garanticen la justicia pronta, completa e imparcial. Cuando hablamos de los Medios Alternos de Solución de Conflictos en México normalmente lo hacemos definiendo cada medio alternativo por separado, sin embargo, la cartilla de mecanismos alternativos de solución de controversias elaborada por el ministerio de justicia de Bogotá basa su concepto en la descripción de los 5 mecanismos alternos y al mismo tiempo nos dice que:

“(…) estos diversos medios alternativos son generadores de justicia que permiten a los particulares resolver los conflictos que persisten en la sociedad, facilitando a la comunidad el acceso a procedimientos cortos, sencillos y además de bajo costo promoviendo un acercamiento voluntario de las personas a la auto solución de sus conflictos y a la ley que es fuente y principal origen de los Medios Alternos de Solución de Controversias” (Ariza Santamarina, Rosembert, 2007)

Uno de los elementos más importantes para considerar a la hora de definir a los Medios Alternos de Solución de Conflictos es la voluntariedad pues este es el principio que diferencia a los Mecanismos Alternativos del Derecho tradicional porque es la autodeterminación que tienen las personas para sujetarse al procedimiento, sin vicios del consentimiento y de forma libre e informada para llegar a un acuerdo. Sería correcto que para elaborar el concepto de Medios Alternos de Solución de Conflictos además de la voluntariedad se tome en cuenta aspectos como la confidencialidad, flexibilidad, imparcialidad, honestidad, legalidad, intervención de un tercero neutral y oralidad, teniendo como objetivo que para cuando los ciudadanos lean el concepto de MASC automáticamente tengan un panorama más amplio del proceso y como pasante de la Licenciatura en Medios Alternos de Solución de Conflictos mi concepto de estos sería: Conjunto de procedimientos utilizados para evitar la confrontación litigiosa y solucionar conflictos de manera pacífica a través del diálogo confidencial entre los involucrados, que será dirigida por un tercero neutral quien garantizará su imparcialidad a la hora de generar acuerdos vigilando que estos se encuentren dentro de la legalidad.

## **2.2. Concepto de Mediación y Conciliación.**

Es verdad que existen 5 Medios Alternos de Solución de Conflictos en México, sin embargo, nuestro sistema de justicia ha señalado cual es el mejor medio alternativo según la materia de Derecho a la que corresponda, en materia municipal los Medios Alternos de Solución de Conflictos que han sido utilizados son la mediación y la conciliación que si bien, son bastante similares tienen una pequeña diferencia de la cual el Oficial mediador – conciliador debe tener conocimiento y decidir cuál es el mejor medio alternativo que debe aplicar según el conflicto que debe atender. En el libro de Medios Alternos de Solución de Conflictos y Justicia Restaurativa encontramos las siguientes definiciones de mediación y conciliación:

“La mediación es una forma de solución de controversias donde las partes en conflicto participan de modo activo y directo con la asistencia de un tercero, mediador, que les ayudará únicamente con la comunicación facilitando que las partes construyan su propio acuerdo. Por otra parte, la conciliación es un procedimiento por medio del cual las personas solucionan su conflicto a través de un tercero neutral llamado “conciliador” quien facilita la comunicación y además propondrá soluciones al conflicto” (Lazcano, 2007)

Es necesario que para definir a la mediación y a la conciliación tomemos siempre en cuenta que hace diferente uno de otro mecanismo alternativo, para tenerlo más claro diré que el mediador tiene una intervención limitada, podrá ayudar a darle orden y ritmo al proceso pero nunca propondrá soluciones a diferencia del conciliador que asume un papel más activo porque este sí tendrá la facultad de proponer soluciones sin dejar de lado la parte autocompositiva, es decir que serán los involucrados quienes decidirán si aceptan o no la propuesta de solución.

### **2.3. Concepto de habilidades profesionales de los Licenciados en Medios Alternos de Solución de Conflictos**

Para ser un Licenciado en Medios Alternos de Solución de Conflictos se debe contar con las bases teóricas y aplicables a las practicas que los Medios Alternativos exigen, pero ¿Cómo logramos este objetivo? Bien, pues el Licenciado en Medios Alternos es quien cuenta con las habilidades y competencias necesarias para gestionar el conflicto de manera adecuada, según la Real Academia Española habilidad es “la capacidad o disposición para ejecutar o conseguir algo” en el proyecto Tunning se define a las competencias profesionales como:

“Una combinación dinámica de atributos, en relación a conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades, que describen los resultados del aprendizaje de un programa educativo o lo que los alumnos son capaces de demostrar al final de un proceso educativo” (Gonzales J y Wagenaar, 2007)

Durante los cinco años de estudio de la Licenciatura en Medios Alternos de Solución de Conflictos quienes egresamos contamos con habilidades y herramientas que permiten llevar a cabo el proceso de mediación de forma satisfactoria, desde la PRE-MEDIACIÓN cuando las personas acuden a nosotros para ser asesorados, haciendo RAPPORT para crear confianza y lograr que los involucrados se expresen sin miedo, debemos advertir los principios y reglas que rigen a los MASC a través del ENCUADRE, ESCUCHAR ACTIVAMENTE utilizando todos los sentidos para obtener la información necesaria del conflicto y gestionarlo de manera adecuada, siempre tener en cuenta la COMUNICACIÓN ASERTIVA para que el dialogo fluya de manera respetuosa y hablando de comunicación asertiva, contamos con herramientas que nos permiten transformar la comunicación hostil en una comunicación de respeto y empatía como la REFORMULACIÓN donde intentamos decir lo mismo que han dicho los involucrados pero con palabras adecuadas, la CONNOTACIÓN POSITIVA para redefinir el mensaje lleno de problemas en oportunidades de cambio o incluso aplicar el CAUCUS cuando detectamos que las emociones están tan a flor de piel que sería imposible mantener a todos los involucrados juntos para establecer un dialogo, es un poco de las muchas habilidades y herramientas que se requieren para ofrecer servicios eficientes en las oficialías mediadoras – conciliadoras.

#### **2.4. Referencia conceptual de Oficialía mediadora – conciliadora municipal**

A lo largo de la historia lo que hoy conocemos como “Oficialía mediadora - conciliadora” en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México se ha ido redefiniendo al pasar los años e incluso las funciones que desempeña se han adaptado a lo que nuestra sociedad demanda. Antes era normal que la Oficialía mediadora – conciliadora y calificadora desempeñaran las mismas funciones, es decir el oficial calificador también cumplía la función de mediar, pero es una realidad que, al estar visibilizando la mediación y conciliación, nuestros legisladores tomaran la decisión de separar la función calificador de la mediadora - conciliadora. En el Estado de México cada municipio crea su propio concepto de lo que es la Oficialía mediadora – conciliadora según sus respectivos reglamentos, en el código reglamentario de Toluca en su capítulo segundo “de las oficialías mediadoras – conciliadoras” sección primera “de su integración y funcionamiento” refiere que:

“La Oficialía mediadora – conciliadora es quien ejerce las funciones de mediación y conciliación, únicamente cuando las partes se sometan a ello. La o el oficial mediador – conciliador se conducirá con neutralidad en el desarrollo de la audiencia respectiva”  
(Toluca, Edo. Mex, 2021)

Hasta el día de hoy, nuestra Ley Orgánica Municipal del Estado de México no ha incluido un concepto aplicable para todas las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras del Estado de México, pero me gustaría mencionar mi propio concepto con el fin de que quien lea este artículo entienda perfectamente lo que son las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras Municipales, considero que estas son órganos del ayuntamiento a quienes acude la comunidad para resolver sus conflictos de manera voluntaria y pacífica a través de los servicios de mediación y conciliación que están a cargo de un Oficial Mediador - Conciliador quien determinará qué tipo de medio alternativo será mejor para cada conflicto o bien canalizará a las instituciones correspondientes para la solución de este. Aún existen Oficialías Mediadoras – Conciliadoras en el Estado de México que otorgan la función de mediar y calificar en una sola persona, situación que podría llevar al fracaso las mediaciones ya que estas no estarán siendo guiadas por un profesional en Medios Alternos de Solución de Conflictos.

## **2.5. Las juntas informativas en Medios Alternos de Solución de Conflictos**

La creación de las juntas informativas surge con la reforma a la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social del Estado de México, aprobada por el Congreso local, que establece que las partes en conflicto acudan a la Junta de Información como una etapa intraprocesal obligada en las controversias familiares. Según la reforma en su TITULO TERCERO CAPÍTULO I De los procedimientos de mediación, conciliación y justicia restaurativa, enuncia:

“Artículo 30 Bis.- El procedimiento de Mediación, Conciliación o Restauración Familiar se compondrá de dos etapas: 1.- Junta Informativa. En esta etapa acudirán el o los interesados con un mediador, conciliador o facilitador para efecto de que se les informe sobre el servicio de mediación y conciliación; los derechos que tienen las partes; explique brevemente su problemática y se les informará sobre la viabilidad de resolver su conflictiva en el procedimiento. Esta será obligatoria para aquellos procesos judiciales que así lo prevean.” (México, 2010)

Estas juntas informativas actualmente han sido tomadas en cuenta únicamente para procedimientos familiares, pero no tengo duda que serán un pilar esencial en cualquier materia donde los Medios Alternos de Solución de Conflictos intervengan, hay que tomar en cuenta que esta etapa no solo funge un papel informativo, sino que nos permite persuadir a las partes de participar en este proceso usando las herramientas necesarias para mitigar las emociones negativas del conflicto preparando a las partes mostrándoles que en muchas ocasiones la mejor justicia es la que ellos mismos crean siempre y cuando velando por sus derechos y respetando las leyes. Es normal que en la mayoría de municipios las personas suelen ser apáticas por temas de pérdida de la confianza en las autoridades, pero justo el Oficial Mediador – Conciliador en estas juntas informativas municipales puede crear un ambiente de confianza para que las personas sepan que nuestra intervención será realmente para darle fin y solución a sus conflictos.

## **2.6 Acceso a la Justicia: un Derecho Humano**

Para hablar de acceso a la justicia podemos mencionar que esta radica en dos propósitos, el primero donde las personas pueden reclamar el cumplimiento de sus derechos y por otra los medios alternativos de solución de conflictos. Nuestras autoridades siempre nos han dicho que el acceso a la justicia debe garantizarnos la vida en un entorno libre de amenazas, violencia y temor, por eso surgen los Medios Alternos de Solución de Conflictos como opción para impartir justicia dejando de lado los enfrentamientos litigiosos, entonces:

“El acceso a la Justicia es aquella que incluye la tutela judicial efectiva y las garantías del debido proceso en el sistema de justicia, abarcando todo mecanismo que sea eficaz para la resolución de un conflicto con el objetivo de la construcción de sociedades justas y pacíficas en el cumplimiento efectivo de los derechos fundamentales para garantizar la paz y la justicia” (Cruz, 2019)

La impartición de justicia corresponde al Estado y parece ser que dentro de este objetivo de crear soluciones pacíficas a través del dialogo, la opción más noble que encontramos son los Medios Alternos de Solución de Conflictos porque no solo se enfoca en la impartición de justicia, sino que velan por un ambiente en donde las personas se sientan escuchadas, seguras y libres de expresarse, podríamos hablar de la mediación comunitaria desde un plano internacional pero es en los municipios donde comienza el trabajo del Oficial mediador – conciliador desde su granito de arena insertando un nuevo chip en la cultura de resolución de los conflictos en las comunidades donde se encuentra, porque no solo está el acceso a la justicia en las comunidades a través de los Medios Alternos de Solución de Conflictos sino que podemos encontrar distintas vertientes; como ya antes mencionaba la prevención del delito e incluso recuperar la confianza de las comunidades en las instituciones impartidoras de justicia, si bien no todos los conflictos se pueden resolver a través de la mediación y conciliación, si podemos para mitigar las emociones que surgen en el conflictos, orientar y canalizar a las instituciones correspondientes si la situación lo amerita, podemos empoderar y darles seguridad a los ciudadanos para animarlos a exigir lo que les corresponde.

## **2.7 Referencia conceptual del Debido Proceso de los Medios Alternos de Solución de Conflictos en los municipios**

Hablando de acceso a la justicia, nuestras autoridades están obligadas a garantizarnos un debido proceso a la hora de realizar procedimientos que impliquen la impartición de justicia. Es verdad que los Medios Alternos de Solución de Conflictos no son un proceso judicial, sin embargo, nuestras leyes se han encargado de regularlos para que cumplan con su objetivo que es la impartición de justicia de manera pronta y expedita, más adelante hablaremos de lo que la ley orgánica municipal nos dicta, pero por ahora es importante que conozcamos a que hago referencia cuando hablo de un “debido proceso”:

“Actividad de adecuación normativa, a través de la cual se dice el derecho, cuya finalidad es la resolución de una pretensión en orden a una paz social en función de justicia, se hace objeto de principios en pos de su eficacia” (Prieto Monroy, 2003)

El debido proceso busca confirmar legalidad y correcta aplicación de las leyes dentro de un marco de respeto a la dignidad humana que apuntan a la protección del ciudadano que acude a las autoridades para resolver sus conflictos, dentro de este contexto retomo algo que anteriormente mencione y es que una de las tareas que tienen los Oficiales Mediadores – Conciliadores y de la que casi nadie habla es persuadir a las personas para que estas vuelvan a confiar en la impartición de justicia a través de las instituciones, se tiene una tarea muy importante porque al tener tan congestionados nuestros tribunales, la opción más viable son los Medios Alternos de Solución de Conflictos que si bien no todo conflicto es mediable pero me atrevería a decir que por lo menos 8 de cada 10 conflictos en las comunidades municipales si lo son. Como oficial mediador – conciliador se debe tener estricto cuidado para que a la hora de llevar un proceso de mediación o conciliación se respeten las garantías procesales que los Medios Alternos de Solución de Conflictos requieren para evitar la insatisfacción de los ciudadanos y demostrar que estos aplicados con su debido proceso si son una vía que devuelve la tranquilidad y seguridad a personas que se encuentran dentro de un conflicto.

## **Tercera sección**

### **Marco jurídico de la mediación y conciliación municipal**

#### **3.1 Derecho Humano de acceso a la justicia (artículo 7 y 8) de la Declaración**

##### **Universal de los Derechos Humanos**

En el capítulo anterior ya he definido con claridad a que nos referimos cuando hablamos del acceso a la justicia como Derecho fundamental para cada ciudadano, pero es importante tener en cuenta que además de tener derecho al acceso a la justicia, tenemos el derecho a ser tratados de manera igual y como es evidente, para garantizar estos Derechos, nuestras autoridades debían plasmarlo en nuestras leyes para que nosotros lo podamos hacer valer. El artículo 7 y 8 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos nos dice:

“Artículo 7: todas las personas son iguales ante la ley, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Artículo 8: todas las personas tienen el derecho a pedir justicia contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.” (Naciones Unidas, 1948)

Referente al artículo 7 que nos habla de la igualdad ante la ley, no es una excepción para los Medios Alternos de Solución de Conflictos pues estos además de garantizar que el mediador – conciliador trate de manera igual a todos los involucrados a través de la neutralidad, es decir, que no existirá preferencia por ninguna parte, pone sobre la mesa la igualdad de poder que debe existir entre los mediados a la hora de someterse al procedimiento. Sobre el artículo 8 como mediadores – conciliadores no podemos negar el servicio de mediación y conciliación considero que cuando alguien acude a nosotros para asesorarse, tenemos la importante informar y convencer a las personas de participar en el proceso de mediación/conciliación o bien podemos intervenir para realizar una prevención de delitos en las comunidades, sin embargo, es una realidad que no todos los conflictos se pueden resolver a través de la mediación y conciliación pero hay que tomar en cuenta que con los Medios Alternos De Solución De Conflictos no solo se interviene en el conflicto sino que también se puede intervenir al gestionar emociones que surgen en un conflicto y canalizar a las instituciones correspondientes o bien dando herramientas de prevención de conflictos.

### **3.2 Artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

El artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos inicialmente nos dice que nadie podrá hacerse justicia por su propia mano aunado a que los tribunales son quienes deben realizar la impartición de justicia, pero no es hasta el 2008 que nuestros legisladores aprueban una de las reformas más importantes para los Medios Alternos de Solución de Conflictos:

“Artículo 17 párrafo 4: (...) Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1917)

Es después de esta reforma que los Medios Alternos de Solución de Conflictos alcanzan su punto más alto pues a partir de ahí la norma constitucional establece como obligatorios los procesos alternativos para todas las materias del Derecho, se reconoce por primera vez como Derecho Humano la posibilidad de que sean las partes las que resuelvan su conflicto sin necesidad de que el Estado intervenga de forma directa. Sabemos que los Medios Alternos han existido desde hace décadas pero considero que esta reforma fue hecha para dar más importancia y legalidad a dichos procedimientos, es una realidad que nuestros tribunales a veces brindan un servicio deficiente, por eso nuestras autoridades necesitaban crear alternativas para solucionar aquellos conflictos que no necesariamente deben llegar a un litigio pero para hacer un cambio y pasar de procedimientos deficientes a procedimientos que garanticen la impartición de justicia pronta y expedita se debe contar estrategias como lo son las “juntas informativas” donde los involucrados pueden escuchar las bondades y beneficios que los medios alternos de solución de conflictos ofrecen y a través de estas el Oficial Mediador – Conciliador establezca un ambiente de confianza y empatía por el otro, hacer consientes a los involucrados de que participando en el proceso y cumpliendo con los convenios establecidos su paz será recuperada.

### **3.3 Fundamento legal de las Oficialías mediadoras – conciliadoras municipales en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México**

En el Estado de México la función mediadora – conciliadora municipal es regulada por la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y los bandos municipales según el municipio al que estas pertenezcan, para efecto de enfocar sólo la información aplicable en forma generalizada a todas las Oficialías, excluí el estudio de los 125 Bandos Municipales y Reglamentos de las Oficialías Mediadoras - Conciliadoras Municipales, ya que varían en su contenido y excede el propósito de este artículo. En el título V capítulo primero de la Ley Orgánica Municipal encontramos las funciones de las oficialías mediadoras - conciliadoras:

“Artículo 148.- En cada municipio el ayuntamiento designará, a propuesta del presidente municipal, al menos a un Oficial Calificador con sede en la cabecera municipal y en las poblaciones que el ayuntamiento determine en cada caso, quienes tendrán las atribuciones a las que se refiere el artículo 150. Así mismo podrá nombrar a los oficiales mediadores-conciliadores en materia comunitaria que requiera, los cuales durarán en su cargo tres años con posibilidad a ser nombrados para otros periodos. y Artículo 149.- Las oficialías se dividirán en mediadoras-conciliadoras y calificadoras.” (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1993)

La ley dicta que el Oficial mediador – conciliador será designado a propuesta del presidente, si nos ponemos a reflexionar es una responsabilidad enorme porque el Oficial mediador – conciliador es la primera autoridad a quien acude la comunidad municipal cuando se encuentra en un conflicto, este cargo de Oficial mediador – conciliador lo debe ocupar una persona que sea estudiosa de los Medios Alternos de Solución de Conflictos, para que cuente con las habilidades y herramientas necesarias para brindar servicios de calidad, atendiendo, gestionando y previniendo los conflictos que surgen dentro de los municipios. También la ley prevé la división de las oficialías calificadoras de las mediadoras – conciliadoras, un oficial calificador no debería ejercer también el papel de mediador, sin embargo, aún existen municipios que lo practican así, es momento de que los Licenciados en Medios Alternos de Solución de Conflictos ocupen cargos de Oficiales mediadores – conciliadores poniendo orden dentro de estas de acuerdo a lo que dicta la ley.

### **3.4 Artículo 150 inciso a) de la Ley Orgánica Municipal**

Especialmente este artículo me interesa mencionarlo porque es donde nuestra ley orgánica municipal señala las facultades y obligaciones que tiene un Oficial Mediador – Conciliador, para ser más precisos en su artículo a):

“a) Evaluar las solicitudes de los interesados con el fin de determinar el medio alternativo idóneo para el tratamiento del asunto de que se trate” (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1993)

Las evaluaciones del conflicto el Oficial Mediador – Conciliador las debería realizar en la premediación, en este caso sería en las “juntas informativas” que este artículo propone porque se tendría la oportunidad de escuchar a ambas partes e ir evaluando hacia donde irá la mediación, así mismo informar y acercar a las personas con los Medios Alternos De Solución De Conflictos. Uno de los retos de los medios alternos de solución de conflictos a nivel municipal es la falta de información respecto a la solución pacífica de los conflictos, me atrevería a decir que cada persona que se acerca a las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras tienen la idea errónea de que un Oficial Mediador – Conciliador es una autoridad que puede sancionar o bien van con la intención de iniciar procedimientos litigiosos; las Juntas Informativas serían la herramienta para dar a conocer los servicios de mediación y conciliación, pero además la oportunidad de hacer consientes a los involucrados de que la mejor solución al conflicto es la que ellos mismos pueden darle, si bien los Licenciados En Medios Alternos De Solución De Conflictos no somos psicólogos, contamos con habilidades de persuasión; hay que tomar en cuenta el poder de la persuasión con la responsabilidad ética que se tiene para influenciar no solo a los involucrados en un conflicto sino desde la prevención del conflicto para que los ciudadanos del municipio tengan una nueva herramienta que nos ayuda a solucionar conflictos desde el dialogo, la paz y la empatía por el otro, pero además persuadir de asumir el compromiso por cumplir los acuerdos generados dentro de las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras.

### **3.5 Fundamento legal del perfil profesional del Oficial mediador – conciliador municipal**

El perfil profesional de un mediador – conciliador no se improvisa, se debe adquirir a través de conocimientos teórico – prácticos para realizar los procesos alternativos. Nuestra Ley Orgánica Municipal no toma en cuenta que tipo de perfil se necesita, sin embargo, como ya mencione anterior mente en su artículo 150 nos enlista una serie de facultades y obligaciones que el oficial mediador – conciliador deber realizar mientras ejerza su cargo, por ejemplo:

“(…) b). Implementar y substanciar procedimientos de mediación o conciliación vecinal, condominal, comunitaria, familiar, escolar, social o política en su municipio, en todos los casos en que sean requeridos por la ciudadanía o por las autoridades municipales. Tratándose de conflictos en núcleos agrarios, se remitirán a la autoridad competente; c). Informar a los participantes, la posibilidad de cambiar el medio alterno de solución de controversias, cuando de acuerdo con los participantes resulte conveniente emplear uno distinto al inicialmente elegido, siempre que este sea más conveniente para ambas partes” (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1993)

Para este tema del perfil profesional podía decir que es una laguna dentro de la ley porque ¿Cómo vamos a contar con personal capacitado ejerciendo la mediación y conciliación si nuestra propia ley no ha regulado el perfil profesional que los Medios Alternos de Solución de Conflictos requieren? Sabemos que un perfil profesional es una descripción del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar las funciones y tareas que un puesto requiere, si la ley regulara esta parte, estoy segura de que sería una herramienta esencial para elegir al mejor candidato que ocupará el cargo de Oficial mediador – conciliador y no solo como herramienta para elegir al mejor sino también como guía para que quienes quieran ser candidatos a este cargo se preparen; la razón de esta es muy clara y lo dije al iniciar este tema, el perfil profesional de un mediador – conciliador no se improvisa, requiere incluso años de estudio porque promover y ejercer los Medios Alternos de Solución de Conflictos es una tarea enorme que se tiene con la sociedad , pues requiere exclusivo estudio de estos y compromiso para querer hacer las cosas diferentes.

### **3.6 Capacitación y certificación para un Oficial mediador – conciliador municipal**

Es verdad que no se llevan muchos años desde que los Medios Alternos de Solución de Conflictos se estudian de manera profesional, sin embargo el Poder Judicial tomo cartas en el asunto, ofreciendo una certificación para capacitar a quienes ocupan el cargo de oficial mediador – conciliador y es un requisito que nuestra Ley Orgánica Municipal exige en su artículo 149 inciso f): “(...) Estar certificado por el Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México.” (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1993)

La mediación municipal es una de las ramas que los Medios Alternos de Solución de Conflictos tiene por eso quizá se necesite una “certificación en mediación municipal” porque así como el Derecho exige especialidades según sus ramas, probablemente los Medios Alternos también lo necesiten; pero si hay algo en lo que discrepo con nuestras autoridades es que crean que para ejercer el cargo de Oficial mediador – conciliador lo fundamental es una certificación que dura aproximadamente 4 meses y es impartida por el Poder Judicial del Estado de México. No niego que el Poder Judicial hace un excelente trabajo en el intento de capacitar a quienes ocupan el cargo pero como estudiosa de estos, si puedo asegurar que se requieren años de estudio para entender la parte teórico – práctica de los Medios Alternos de Solución de Conflictos, no solo es tratar con las personas, es gestionar un conflicto, un Oficial Mediador – Conciliador debe saber que a veces hay algo más profundo dentro de los conflictos y además contar con habilidades y herramientas para llegar al núcleo de los conflictos. Diría que para ocupar un cargo de Oficial Mediador – Conciliador se necesita más que una certificación, se necesita a profesionales que han dedicado tiempo para adquirir a través del estudio estas herramientas que se requieren, considero que quienes estudian a los Medios Alternos de Solución de Conflictos de manera profesional deberíamos estar exentos de este requisito de certificación que la ley nos exige, pues hemos sido capacitados por años para ejercerlos de manera profesional.

### **3.7 Reforma del 7 de octubre de 2022 a la Ley Orgánica Municipal**

Uno de los desafíos a los que me enfrento ahora que egrese de la Licenciatura en Medios Alternos de Solución de Conflictos es la edad, pues muchas instancias piden por lo menos 30 años, sin embargo, hay una excepción con la mediación municipal. El 7 de octubre de 2022 se publicó una reforma al artículo 149 de la Ley Orgánica Municipal:

“ARTÍCULO ÚNICO. Se reforman los incisos d) y e) de la fracción I y los incisos d) y e) de la fracción II del artículo 149 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, para quedar como sigue:

Artículo 149.- ... I. ... a). a c). ... d). Tener cuando menos veinticuatro años al momento de su designación;(...)” (Periodico Oficial Gaceta del Gobierno, 2022)

Estoy de acuerdo con que ejercer los Medios Alternos de Solución de Conflictos requiere una gran responsabilidad, quizá por eso se tenga la idea de que los 30 años el ser humano alcanza su madurez personal, pero yo considero que la edad no es sinónimo de madurez. Durante mis 5 años de licenciatura aprendí que para ejercer esta profesión no solo se necesita madurez personal sino también madurez emocional, que nuestros legisladores aprobaran esta nueva reforma donde se necesitan únicamente 24 años es una gran oportunidad para los egresados de la Licenciatura en Medios Alternos de Solución de Conflictos, oportunidad para demostrar que nos hemos preparado durante 5 años para gestionar conflictos y emociones, ya antes mencione que esta Licenciatura es multidisciplinaria, pues no solo tratamos con leyes y conflictos, tratamos con personas. Los licenciados en Medios Alternos de Solución de Conflictos estamos preparados para aplicar conocimientos teóricos, prácticos y metodológicos para la resolución de conflictos desde una visión humanista, sabemos reconocer nuestras limitaciones jurídicas porque debemos respetar las leyes, los Derechos Humanos y sobre todo la voluntad de las partes, principio esencial de los Medios Alternos de Solución de Conflictos, no debería caber duda para nuestras autoridades de que quienes egresamos de la licenciatura en Medios Alternos de Solución de Conflictos nos importa la paz, la vida armónica y el beneficio en común.

## Sección cuarta

### Marco propositivo de la reforma a la Ley Orgánica Municipal del Estado de México

#### 4.1 La importancia de contar con justicia pronta y expedita en las Oficialías mediadoras – conciliadoras de los ayuntamientos

Sabemos que el acceso a la justicia es un Derecho Humano, sin embargo, la administración de esta no es fácil para una sociedad que constantemente evoluciona, la justicia pronta y expedita debe buscar armonía, certeza y seguridad para los ciudadanos. Es, sin duda, arduo el quehacer del Poder Judicial:

“La impartición de justicia es uno de los cometidos fundamentales de todo Estado de derecho, pues es el recurso más poderoso para garantizar la paz y la seguridad a la ciudadanía. El fracaso para cumplir este cometido es patente, los sistemas de impartición de justicia a nadie satisfacen, y los costos económicos que la ciudadanía debe pagar son altísimos. La magnitud de este fracaso, aunada a los reacomodos sociales, económicos y políticos en Latinoamérica, permitió un replanteamiento en la relación Estado-ciudadanía. Una parte de estas modificaciones la constituye el movimiento de reformas dirigidas hacia los MASC(...)” (Diaz Lopez de Falcon, 2014)

La importancia de crear nuevas alternativas de impartición de justicia radica en el impacto que estas tienen en la sociedad, la Oficialía mediadora – conciliadora, es el primer contacto que tienen los habitantes para pedir ayuda en la resolución de algún conflicto. Uno de los retos más grandes que tiene el Oficial mediador – conciliador es hacer que los ciudadanos recuperen la confianza en las instituciones, que sepan que se encuentran en un lugar seguro donde se les brindara ayuda para solucionar los conflictos que los aquejan, recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones impartidoras de justicia a través de los Medios Alternos de Solución de Conflictos es el primer paso para mejorar esta relación entre autoridades – ciudadanos y que estos estén convencidos de que cuando se acerquen por ayuda, serán atendidos y se olviden de lo que tristemente la sociedad ha normalizado como lo es el hacer justicia por su propia mano.

#### **4.2 Practicas reales para que los ciudadanos tengan acceso a la justicia pronta y expedita en las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras Municipales Del Estado de México.**

Uno de los órganos impartidores de justicia a través de los Medios Alternos de Solución de Conflictos que tienen los Ayuntamientos son las Oficialías mediadoras – conciliadoras en donde se encuentran Oficiales mediadores – conciliadores que deben brindar sus servicios de manera oportuna y eficaz, pero ¿Qué se debe poner en práctica para brindar el acceso a la justicia a través de estas Oficialías mediadoras – conciliadoras municipales?

“Los Ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir los bandos de policía y buen gobierno; los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que regulen los procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal. Las bases generales de la administración pública municipal y del procedimiento administrativo, incluyendo los medios de impugnación y los órganos para dirimir las controversias entre dicha administración y los particulares, con sujeción a los principios de igualdad, publicidad, audiencia y legalidad (...)” (Yanome Yesaki, 2022)

Durante mis prácticas en una oficialía mediadora – conciliadora pude notar que a veces los Oficiales mediadores – conciliadores no se toman en serio este papel de “autoridad” porque argumentan que ellos son meramente administrativos, es verdad que los mediadores y conciliadores no somos autoridad porque no imponemos las soluciones pero si tenemos la facultad de tomar acciones dentro de los conflictos y reeducar a las personas que viven en este paradigma de que para resolver conflictos es necesario un litigio; un oficial mediador – conciliador tienen la tarea de enseñarles a los ciudadanos del municipio a través de pláticas informativas grupales o individuales la importancia de los MASC porque es verdad que estos son poco conocidos, la difusión de estos y cómo funcionan es darles otras alternativas a las personas, que sean sabedores de que ellos mismos practicando la cultura de paz y dialogo pueden resolver conflictos e incluso prevenirlos.

### **4.3 La importancia de prevenir conflictos desde las Oficialías mediadoras – conciliadoras**

La prevención de los conflictos es fundamental para configurar a la sociedad en un ambiente de respeto y empatía por el otro, estoy convencida de que cualquier estrategia de prevención de conflictos debería contemplar prioritariamente la promoción de procesos de interacción entre las partes en conflicto como lo son la mediación y conciliación, me gustaría citar a la academia judicial de Chile, quien a mi parecer menciona algo muy importante:

“(…)La etapa preventiva de conflictos para la justicia se orientará a la generación de una cultura del diálogo, de convivencia pacífica en la diversidad y al fortalecimiento de la vida en comunidad, a través del desarrollo de programas de educación en derechos y resolución pacífica y colaborativa de conflictos.” (Academia Judicial de Chile, 2017)

El propósito fundamental de una acción preventiva es actuar ante los primeros síntomas de un conflicto con el objetivo de conseguir que éste no sobrepase un determinado umbral de violencia, sino que se resuelva de manera constructiva e imaginativa hacia un nuevo estadio de paz y progreso social. La prevención es la primera fase para buscar la transformación en el manejo de conflictos, los Oficiales mediadores – conciliadores deberían tener este conocimiento que pueden transmitir a los demás, el reeducar a la población del municipio para que esta no permita que los conflictos escalen hacia la violencia sino más bien que puedan ver en un conflicto la oportunidad de hacer las cosas diferentes y buscar un acuerdo que beneficie a todos los involucrados. Una de las principales razones por las que la alerta temprana no suele verse acompañada de una respuesta adecuada es la falta de conocimiento sobre lo que se podría hacer al respecto pero como mediadores - conciliadores a la hora de reeducar a los demás para solucionar sus conflictos de manera distinta, nuestra habilidad más fuerte es la persuasión, porque a través de esta podemos empoderar a las personas dándoles las herramientas de gestión de conflictos o bien haciéndolas sabedoras de que pueden acudir a nosotros porque en la mayoría de veces si es necesaria la ayuda de un tercero neutral que cuente con los conocimientos para gestionar conflictos y pueda terminar de manera pronta, económica y legal sus conflictos.

#### **4.4 Mantener activa la cultura de paz y no violencia a través de las Oficialías mediadoras – conciliadoras**

Después de ser estudiosa de los Medios Alternos de Solución de Conflictos por 5 años y hacer mis prácticas profesionales en una Oficialía mediadora – conciliadora, considero que no basta con que los Oficiales mediadores – conciliadores estén en una oficina en espera de que la gente llegue hasta su escritorio a pedir ayuda:

“Educar para la paz es propiciar el desarrollo de habilidades y la adquisición de herramientas que permitan a las personas y a los pueblos convivir de forma pacífica, o lo que es lo mismo, vivir sin violencia. Este proceso lleva implícito la asimilación de valores como la justicia social, la igualdad, la cooperación, la solidaridad, el respeto y la autonomía.” (Movimiento por la paz, 2000)

Estoy segura de que un buen comienzo a nivel municipal es educar para la paz a la comunidad más joven a través de talleres, pláticas y actividades dentro de las escuelas. El Oficial mediador – conciliador no va a tener un papel de docente, pero si puede trabajar en conjunto con el personal de las escuelas para llevar a cabo estas actividades. He escuchado mucho esta frase de que “ahora los niños nos enseñan a nosotros” porque se dice que es difícil cambiar los paradigmas que las personas adultas tenemos, entonces sería adecuado que comencemos con las nuevas generaciones quienes nos han demostrado que pueden lograr la evolución de la sociedad, pero además de las escuelas ¿Cómo ponemos al alcance de la demás población los servicios que se ofrecen en las Oficialías mediadoras – conciliadoras? Bien, pues afortunadamente contamos con una herramienta muy poderosa que son las redes sociales, ya he dicho que la falta de información que existe sobre lo que hacen estas oficialías mediadoras – conciliadoras es un factor en contra para solucionar conflictos de manera pacífica, la difusión a través de redes sociales y/o medios electrónicos de cuándo y cómo puedo resolver mi conflicto en una Oficialía mediadora – conciliadora es fundamental para mantener activa la cultura de paz, que los ciudadanos sepan a donde pueden acudir y que cuando acudan reciban la atención oportuna que los haga sentir seguros, que sean persuadidos de que haber acudido al Oficial mediador – conciliador fue la mejor decisión que pudieron haber tomado.

#### **4.5 Responsabilidad social de un oficial mediador – conciliador municipal**

La responsabilidad social es el modo en el cual el ser humano asume las consecuencias de sus actos u omisiones de estos. Por lo tanto, puede decirse que sin responsabilidad social e individual no hay justicia comunitaria, considero que la relevancia social que tiene el ser socialmente responsable radica en la obligación de las organizaciones para rendir cuentas ante las personas y servir para el desarrollo de las comunidades donde trabajan.

“Cualquier acción emprendida por una organización tendrá consecuencias en su entorno y en la calidad de vida de la comunidad, es por esto que la responsabilidad social va más allá de lo que establece la ley, por sí misma, debe estar supeditada a las reglamentaciones y considerarse una obligación intrínseca y legal que los organismos públicos o privados tienen con la sociedad.” (Mezquita, Lopez Mateo, Rios Manriquez & Sanchez Fernandez, 2020)

El Oficial mediador – conciliador es el primer contacto que tienen las personas de los municipios cuando acuden por orientación para resolver su conflicto, del trato y las opciones que el Oficial mediador – conciliador les dé a los habitantes de la comunidad dependerá de cómo estos resolverán sus conflictos, la influencia que pueda tener el Oficial mediador – conciliador en la comunidad es fundamental para reducir los índices de violencia. El Oficial mediador – conciliador debe tener siempre presente la responsabilidad social que tiene con el municipio de expandir el interés de la comunidad en la participación de procesos alternativos. Un Oficial Mediador – Conciliador debe priorizar los Medios Alternos de Solución de Conflictos, entiendo que vivimos en una sociedad que tiene un paradigma muy arraigado de que para resolver un conflicto necesariamente deben acudir con un abogado pero el trabajo de los Oficiales Mediadores - conciliadores es persuadir de que la mayoría de veces las situaciones de conflicto pueden terminar con acuerdos que se construyen a través de la participación y dialogo respetuoso de los involucrados, en este artículo puse sobre la mesa aspectos importantes que van de la mano con la responsabilidad social que debería tener un Oficial mediador – conciliador, desde los estudios profesionales, la ética profesional, el tacto para tratar con las personas y hasta el compromiso por querer hacer un cambio buscando siempre la cultura de paz y respeto dentro de las comunidades donde se encuentre.

#### **4.6 Beneficios de la reforma a la Ley Orgánica Municipal del Estado de México para que un Oficial mediador – conciliador necesariamente realice juntas informativas y seguimiento de convenios**

Mi propuesta de reforma a la Ley Orgánica Municipal del Estado de México es que quien ocupe el cargo de Oficial mediador – conciliador necesariamente haga **justas** informativas previas a la mediación pero que además se haga un seguimiento de los convenios firmados dentro de las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras

“la aplicación efectiva de los mecanismos de control y seguimiento es esencial para garantizar que los resultados obtenidos en cualquier proceso correspondan con los esperados y sean coherentes con las necesidades y los valores de la población beneficiaria. A su vez, utilizar estos mecanismos da transparencia y legitimidad al proceso de financiación, pues ponen a disposición de los gobernantes y las administraciones públicas suficiente información para la toma de decisiones, y permiten a la comunidad en general conocer y evaluar los resultados obtenidos para ejercer control ciudadano.” (Morales, 2011)

Para empezar las juntas informativas nos dan la oportunidad de persuadir a los involucrados de que participar en el proceso va a darle soluciones a sus conflictos y respecto al seguimiento de convenios es una herramienta para darles seguridad a los ciudadanos y hacerles saber que las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras continúan al pendiente del cumplimiento de sus acuerdos. El seguimiento de convenios no solo ayuda a los ciudadanos, sino que también podría ayudar a nuestras autoridades a generar estadísticas de cómo y cuantos convenios de cumplen a través del funcionamiento de los Medios Alternos de Solución de Conflictos en las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras con el fin de ir mejorando nuestras reformas respecto a la mediación y conciliación para brindar un mejor servicio en la resolución de conflictos pacíficos dentro de los municipios.

#### **4.7 Licenciatura en medios alternos de solución de Conflictos: el inicio de una cultura de paz**

La educación universitaria tiene como propósito preparar a los estudiantes para el mercado laboral, los especializa y capacita para el desempeño de sus quehaceres según el área a fin que desean estudiar, las universidades deben generar planes de estudios para las carreras acordes a las necesidades de la sociedad, que constantemente son cambiantes.

“Las oportunidades y desafíos a los que se enfrentarán las universidades es que deben tomar en cuenta las transformaciones sociales, la diversificación institucional, las restricciones en el financiamiento, las políticas gubernamentales inadecuadas, estructuras del sector productivo, entre otras (...)” (Lara, 2008)

Cuando los Medios Alternos de Solución de Conflictos se hicieron una obligación constitucional en México no se contaba con ningún profesional en MASC; fue hasta el año 2015 que la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMex) de la mano con nuestras autoridades del Poder Judicial deciden crear un plan de estudios para formar a profesionales de los MASC que garanticen el ejercicio y compromiso que los Medios Alternos necesitan. Formar profesionalmente a Licenciados en Medios Alternos de Solución de Conflictos es garantizar a la sociedad que existe personal capacitado priorizando las relaciones pacíficas y la prevención del conflicto, es ayudar a las autoridades a darle un nuevo sentido a la justicia con profesionales que una de las tareas más importantes que tiene es promover y reeducar a una sociedad con paradigmas de litigios. Gracias a la existencia de esta licenciatura, hay profesionales que cuentan con las herramientas, habilidades y conocimientos teórico-prácticos que aseguran un mayor índice de resolución de conflictos a través de los medios alternos, sin embargo, al egresar los licenciados en MASC tenemos un largo camino por abrir pues existen algunas lagunas dentro de nuestra la ley que obstaculizan el ejercicio de nuestra licenciatura, por ejemplo: las certificaciones y la edad. Tengo la convicción de que mientras pasa el tiempo nuestras autoridades también serán un apoyo para hacer más fácil que un licenciado en MASC pueda ejercer como es el caso de la Ley Orgánica Municipal quien recién abrió las puertas para los licenciados en MASC a partir de los 24 años.

## **Conclusiones**

### **Primera**

Conocer la historia del municipio y como este se adapta a las necesidades jurídicas de la sociedad es importante para identificar en qué momento surgen las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras y como estas a través del tiempo intentan brindar servicios eficientes que, si bien los MASC en materia municipal tienen un camino muy largo por recorrer, la llegada de Licenciados En Medios Alternos De Solución De Conflictos son un área de oportunidad.

### **Segunda**

Dentro de este artículo de investigación se evitó el uso de tecnicismos, haciendo el uso de conceptos digeribles con el objetivo de que quien lo lea pueda comprender cada palabra, considero que el uso de tecnicismos dentro de los Medios Alternos de Solución de Conflictos es una barrera para difundir y dar a conocerlos, necesitamos que cada ciudadano comprenda los procedimientos de los mismos.

### **Tercera**

Es importante que nuestras autoridades entiendan la importancia de tener al frente a un Oficial Mediador – Conciliador que cuente con las habilidades, herramientas y conocimientos teóricos profesionales para garantizar mediaciones – conciliaciones exitosas que además sepa promover en el municipio la resolución de conflictos reeducando y difundiendo la cultura de paz, dialogo y no violencia. Que nuestras autoridades les den la oportunidad a los egresados de la Licenciatura En Medios Alternos De Solución De Conflictos para ocupar cargos como el de oficial mediador – conciliador.

### **Cuarta**

Finalmente, el presente trabajo de investigación pretende poner sobre la mesa la importancia de las Juntas Informativas como una premediación para la persuasión de participar en proceso, además de señalar los beneficios que se tienen al tener presente los seguimientos de convenios realizados dentro de las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras para nuestra sociedad y para nuestras autoridades.

## Propuesta

Una vez expuestos los beneficios y necesidades que se cubrirían si nuestra Ley Orgánica Municipal agregara dentro de las obligaciones del Oficial Mediador – Conciliador realizar “Juntas Informativas” como parte de una premediación y el seguimiento de convenios para el cumplimiento de acuerdos generados en las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras, este trabajo de investigación enuncia la siguiente propuesta de reforma a la Ley Orgánica Municipal:

Artículo vigente	Artículo propuesto
Artículo 150.- Son facultades y obligaciones de: I. Los Oficiales Mediadores-Conciliadores: a). Evaluar las solicitudes de los interesados con el fin de determinar el medio alternativo idóneo para el tratamiento del asunto de que se trate; (...) e). Redactar, revisar y en su caso aprobar, los acuerdos o convenios a que lleguen los participantes a través de la mediación o de la conciliación, los cuales deberán ser firmados por ellos y autorizados por el Oficial mediador-conciliador; (...)	Artículo 150.- Son facultades y obligaciones de: I. Los Oficiales Mediadores-Conciliadores: a). Evaluar las solicitudes de los interesados con el fin de determinar <b>si el conflicto puede resolverse a través de la mediación o conciliación y de ser así realizar una “junta informativa” con los involucrados</b> (...) e). <b>Redactar y revisar</b> los acuerdos o convenios a que lleguen los participantes a través de la mediación o de la conciliación, los cuales deberán ser firmados por ellos y autorizados por el Oficial mediador-conciliador <b>para posteriormente dar un seguimiento con la pretensión de su cumplimiento;</b> (...)

El propósito de este artículo es poner sobre la mesa la importancia de dar un seguimiento de convenios con el fin de procurar su cumplimiento, es verdad que un mediador/conciliador no sanciona por incumplimiento, pero desde la “Junta informativa” tiene la oportunidad de persuadir para que los involucrados en el conflicto se comprometan a cumplir los acuerdos firmados dentro de las Oficialías Mediadoras – Conciliadoras.

## Fuentes de información

- Academia Judicial de Chile. (2017). *Mecanismos Alternativos de Solucion de Conflictos*. Recuperado el 10 de Enero de 2023, de Material de apoyo al docente: [https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC\\_MATERIAL\\_DOCENTE.pdf](https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC_MATERIAL_DOCENTE.pdf)
- alpízar, M. H. (no aplica de junio de 2019). *UAEMex*. Recuperado el 07 de noviembre de 2022, de FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105832/Magaly%20Hern%C3%A1ndez%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ariza Santamarina, Rosembert. (26 de Enero de 2007). *Redalyc*, vol. 1. (r. IUSTA, Editor, & U. S. Tomas, Productor) Recuperado el 06 de Diciembre de 2022, de Estado del arte de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560358684003>
- Calvin, E. d. (2013). *Mediación Comunitaria*. no aplica, no aplica. Madrid: Asociación Madrileña de Mediadores. doi:no aplica
- Càmara de Diputados del H. Congreso de la Unìon. (05 de Febrero de 1917). Recuperado el 28 de Diciembre de 2022, de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Camara de Diputados del H. Congreso de la Unìon. (02 de Marzo de 1993). *Ley Organica Municipal del Estado de Mèxico*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2022, de <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig022.pdf>
- Camara de Diputados del H. Congreso de la Unìon. (2017, 15 de Septiembre). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Diario Oficial de la Federación. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Cruz, L. C. (20 de Enero de 2019). *Mediación cuminitaria al cumplimiento del acceso a la justicia como objetivo de desarrollo sostenible*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/6558/655869229008/>
- Diaz Lopez de Falcon, R. M. (29 de Agosto de 2014). *El ombudsman de la salud en Mèxico*. Recuperado el 06 de Enero de 2023, de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3709/15.pdf>
- Falca, L. (01 de Diciembre de 2017). *Mediación comunitaria*. (R. D. Boni, Editor, & E. d. DVVM, Productor) Recuperado el 13 de Diciembre de 2022, de [http://www3.defensordelvecino.gub.uy/wp-content/uploads/2017/12/01\\_MediacionComunitaria.pdf](http://www3.defensordelvecino.gub.uy/wp-content/uploads/2017/12/01_MediacionComunitaria.pdf)

- Favela, J. O. (16 de marzo de 2006). *archivos juridicos UNAM*. (n. aplica, Editor, n. aplica, Productor, & no aplica) Recuperado el 07 de noviembre de 2022, de archivos juridicos UNAM: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2361/8.pdf>
- Figueroa Rodriguez, J., & Uribe Rodriguez, A. F. (----- de Mayo- Agosto de 2012). *Revista Virtual Universidad Catolica del Norte*. Recuperado el 17 de Enero de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194224431011>
- Floyer, A. (1933). *Como utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones* (primera ed., Vol. 1). (M. Cubi, Ed., & B. López, Trad.) Barcelona, Buenos Aires, España: Paidós Iberica. doi:127 - 0801
- Francisco Diez y Gachi tapia. (2006). *Herramientas para trabajar en mediación* (Cuanta ed., Vol. VX). (n. aplica, Ed., & n. aplica, Trad.) Barcelona, Buenos Aires, México: Paidós. doi:no aplica
- Gonzales J y Wagenaar. (---- de Febrero de 2007). *Proyecto Tuning latinoamerica*. (N. H. Salinas, Editor) Recuperado el 08 de Diciembre de 2022, de [http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/hmfbcu\\_ut/pdfs/m1/competencias\\_proyec totuning.pdf](http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/hmfbcu_ut/pdfs/m1/competencias_proyec totuning.pdf)
- Gorjon Gómez, F. J., & Pesqueira. (2015). *La ciencia de la mediación* (primera ed., Vol. 1). (c. c. blanch, Ed., & ninguno, Trad.) México, México, México: tirant lo blanch. Recuperado el 18 de septiembre de 2022, de [https://www.academia.edu/36322481/LA\\_CIENCIA\\_DE\\_LA\\_MEDIACION](https://www.academia.edu/36322481/LA_CIENCIA_DE_LA_MEDIACION)
- Lara, G. G. (---- de agosto de 2008). *Centro de Estudios de Derecho e Investigaciones Parlamentarias*. Recuperado el 19 de enero de 2023, de EDUCACIÓN SUPERIOR: La importancia de la creación de nuevas profesiones: <http://archivos.diputados.gob.mx/Transparencia/articulo70/XLI/cedip/B/CEDIP-70-XLI-B-educasupe-8-2018.pdf>
- Lazcano, E. B. (2007). Medios Alternos de Solución de Conflictos y Justicia restaurativa. En E. B. Lazcano, *Medios Alternos de Solución de Conflictos* (Segunda ed., págs. 80-84). Ciudad de México, Azcapotzalco, Mexico: Flores editor y distribuidor, S.A de C.V. doi:968-607-610-513-9
- Mezquita, Lopez Mateo, Rios Manriquez & Sanchez Fernandez. (13 de febrero de 2020). *holos*. doi: 10.15628/holos.2020.9549
- Movimiento por la paz. (---- de Julio de 2000). *Educación para la paz*. Recuperado el 16 de Enero de 2023, de <http://www.mpd.org/cultura-paz/educacion-para-paz#sthash.gXfsiIjw.GRJJIR7.dpbs>
- Muñoz, A. M. (no aplica de no aplica de 2011). *Analisis comparativo de la mediación y la abogacia*. (n. aplica, Editor, n. aplica, Productor, & no aplica) Recuperado el 22 de noviembre de 2022, de

<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/05/analc3adsis-comparativo-mediatic3b3n-abogacc3ada.pdf>

Naciones Unidas. (10 de Diciembre de 1948). *Declaracion Universal de los Derechos Humanos*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2022, de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Periodico Oficial Gaceta del Gobierno. (07 de Octubre de 2022). *Legislación Edo. Mex.* Recuperado el 29 de Diciembre de 2022, de <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2022/octubre/oct072/oct072i.pdf>

Poder Ejecutivo del Estado. (2003). *Gaceta del Gobierno* (no aplica ed., Vol. no aplica). (n. aplica, Ed., & n. aplicano, Trad.) Toluca de Lerdo, Estado de Mexico, México: Periodico Oficial Del Gobierno Constitucional del estado de México. doi:no aplica

Poder Ejecutivo del Estado de Mexico. (02 de marzo de 1933). *Periodico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Mèxico*. (n. aplica, Editor, n. aplica, Productor, & no aplica) Recuperado el 22 de noviembre de 2022, de Gaceta de Gobierno: <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/1993/mar021.pdf>

Prieto Monroy, C. A. (---- de Diciembre de 2003). *El proceso y el debido proceso*. (Pontificia Universidad Javeriana) Recuperado el 13 de Diciembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82510622>

Salvador Puntos y Maria Munné. (no aplica de enero de 2005). *Los servicios de mediación comunitaria*, no aplica. (I. d'Edicions, Editor, & D. d. Barcelona, Productor) doi:84-9803-036-6

Toluca, Edo. Mex. (15 de Febrero de 2021). *Codigo reglamentario municipal de Toluca*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2022, de <https://www2.toluca.gob.mx/wp-content/uploads/2021/03/tol-pdf-sayu-Codigo-Reglamentario-refo15-02-2021.pdf>

Yanome Yesaki, M. (---- de ---- de 2022). *Revistas Juridicas UNAM*. Recuperado el 09 de Enero de 2023, de La facultad Jurisdiccional de los Municipios en Mèxico: <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/3861/4836>