

LAS HABILIDADES PROFESIONALES DE LOS MASC EN LAS OFICIALÍAS MEDIADORAS MUNICIPALES COMO FUNDAMENTOS DE LA CULTURA DE PAZ

THE MASC PROFESSIONAL SKILLS IN THE MUNICIPAL MEDIATOR OFFICES AS FOUNDATIONS OF THE PEACE CULTURE

Nelly Mata Canalejas*

Nazario Tola Reyes**

Edith Lara Pérez***

Jesús Espinoza Limón****

Fecha de recepción:

23 de agosto de 2023.

Fecha de aceptación:

18 de octubre de 2023.

RESUMEN: Desde el origen, el objetivo en este artículo, fue demostrar que las habilidades profesionales para solucionar conflictos con base en los MASC en los municipios del Estado de México no se están aplicando correctamente; las fuentes empleadas son formales y reales, derivado de las experiencias personales en la solución de conflictos; los principales hallazgos vinculados con los procedimientos de solución de problemas en las relaciones humanas dentro de las oficialías mediadoras conciliadoras, los cuales son aplicados por personas con perfil profesional de litigante, escenario que constituye la base para proponer que dichos servidores públicos

* Pasante de la Licenciatura en Medios Alternos de Solución de Conflictos de la Facultad de Derecho de la UAEMéx, Campus Ciudad Universitaria, Toluca, Estado de México. Correo electrónico: <nelly.mata18288@gmail.com>.

** Doctor en Derecho y catedrático en la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma del Estado de México Campus Ciudad Universitaria, Toluca, Estado de México. Correo electrónico: <ntolar@uaemex.mx / nazariotolareyes@gmail.com>.

*** Maestra en Derecho y Catedrática de la Facultad de Derecho de la UAEMéx. Correo electrónico: <elarap@uaemex.mx>.

**** Doctor en Educación y Catedrático de la Facultad de Derecho de la UAEMéx. Correo electrónico: <jel_limon@yahoo.com.mx>.

sean especialistas o Licenciados en MASC para que los ciudadanos construyan sus acuerdos y solucionen sus conflictos eficazmente, después de las conclusiones se integra una propuesta de reforma de solución válida, viable y socialmente necesaria.

PALABRAS CLAVE: Solución conflictos, MASC, oficialías municipales, perfiles profesionales, percepción social.

ABSTRACT: *From the beginning, the objective in this article was to demonstrate that the professional skills to solve conflicts based on the MASC in the municipalities of the State of Mexico are not being applied correctly; the sources used are formal and real, derived from personal experiences in conflict resolution; phenomenological, historical, descriptive, hermeneutical, exegetical, purposeful methods, among others, were used; the main findings related to the procedures for solving problems in human relations within the conciliation mediation offices, which are applied by people with a professional profile of litigation, a scenario that constitutes the basis for proposing that said public servants be specialists or graduates in MASC so that citizens build their agreements and solve their conflicts effectively, after the conclusions a valid, viable and socially necessary solution reform proposal is integrated.*

KEYWORDS: *Conflict resolution, MASC, municipal official offices, professional profiles, social perception.*

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN. II. VISIÓN RETROSPECTIVA DE LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS OFICIALÍAS MEDIADORAS-CONCILIADORAS MUNICIPALES. III. MARCO CONCEPTUAL DE LA MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN MUNICIPAL. IV. MARCO JURÍDICO DE LA MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN MUNICIPAL. V. MARCO PROPOSITIVO DE LA REFORMA A LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO. VI. CONCLUSIONES. VII. PROPUESTA. BIBLIOGRAFÍA.

I. INTRODUCCIÓN

El objeto de estudio en esta investigación tiene como base al fenómeno vinculado con los índices de satisfacción de la sociedad, en particular de las personas que experimentan un conflicto y solicitan el apoyo de las oficialías mediadoras conciliadoras del municipio respectivo para encontrar solución a dicho problema, la siguiente característica del problema se constituye por la situación de que todas y todos los operadores de las oficialías referidas son abogados que tiene en pensamiento que privilegia el litigio es decir al conflicto, no para resolverlo sino para litigarlo; la otra parte del problema es el estado de la norma jurídica que no establece que los oficiales mediadores municipales si son abogados, deben tener la especialidad en MASC o deben ser licenciados en MASC dado que las

habilidades profesionales de estos últimos constituyen la clave para que las partes en conflicto puedan pacíficamente y con las debidas estrategias, construir los acuerdos para terminar el conflicto que no saben cómo abordar, ni gestionar, ni transformar ni resolver el conflicto.

Para ello, este Artículo contiene cuatro secciones, la primera aborda el estudio de las habilidades profesionales de los MASC y los resultados obtenidos por los usuarios de las oficialías mediadoras municipales, que como hemos afirmado, no son satisfactorias, la segunda sección está constituida por una especie de glosario, la tercera por una revisión de las normas jurídicas aplicables a los procesos de MASC en el ámbito municipal y la última sección constituye un ejercicio argumentativo que sustenta la necesidad de reformar la norma jurídica aplicable con el objetivo de satisfacer las expectativas de los usuarios de las oficialías mediadoras conciliadoras municipales mexiquenses para que desde esa función pública se fortalezca a la cultura de paz en la sociedad mexiquense.

II. VISIÓN RETROSPECTIVA DE LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS OFICIALÍAS MEDIADORAS-CONCILIADORAS MUNICIPALES

2.1 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».¹

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,

¹ José Favela Ovalle, «La ley orgánica municipal del Estado de México», (2006), <<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2361/8.pdf>>.

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.

2.2 Antecedentes y evolución 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 1993.² 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».³

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.

² Poder Ejecutivo del Estado de México, *Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de México*, 2 de marzo, 1993, consultado el 22 de noviembre de 2022, <<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/1993/mar021.pdf>>.

³ Poder Ejecutivo del Estado, *Gaceta del Gobierno*, 2003, consultado el 23 de septiembre, 2022, <<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2003/sep046.pdf>>.

2.3 Breve referencia histórica de mediación y conciliación en las OMCM⁴

Las Oficialías Mediadoras–Conciliadoras constituyen la respuesta a las exigencias sociales 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 oficialías 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 oficialías mediadoras conciliadoras municipales debe imperar un ambiente de privacidad y comodidad indispensables para construir acuerdos 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».⁵

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 fortalecer a los conflictuados que los MASC son la mejor herramienta 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 Oficialías 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, desafortunadamente la realidad actual es distinta porque se privilegia la cantidad de convenios semana mes y no así la calidad ni el seguimiento.

2.4 Retos del servicio público de mediación y conciliación municipal

Se considera que hasta el día de hoy la mediación y conciliación municipal se experimenta retos y oportunidades de mejora, uno de ellos es, 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,⁶ ellos están capacitados para convencer a los conflictuados de los beneficios o ventajas de los MASC, en los municipios se carece de este

⁴ Oficinas de mediación, conciliaciones municipales.

⁵ Francisco Diez y Gachi Tapia, *Herramientas para trabajar en mediación*, (Barcelona: Paidós, 2006), consultado el 5 de octubre, 2022, <<https://docer.com.ar/doc/sc15svx>>.

⁶ En un proceso jurisdiccional a este procedimiento se le denomina citatorio.

personal lo que repercute en los tiempos para solucionar los conflictos o que incluso las personas en conflicto por ignorancia no le dan importancia a este procedimiento, generando en ellos una idea negativa afirmando a veces 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 establece 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».⁷

Con base en las experiencias personales, consideramos que en los municipios mexiquenses los Oficiales Mediadores–Conciliadores Municipales, tiene como base a su equipo de trabajo para hacer posible que sus procedimientos se lleven a cabo en forma íntegra, dentro de la trascendencia que tiene un Oficial Mediador – Conciliador más allá de mediar y conciliar, está el saber y aplicar correctamente las habilidades propias de mediador conciliado en beneficios de los usuarios de sus servicios, dado que un convenio elaborado de manera íntegra, logrará recuperar la confianza que los ciudadanos han perdido en estos procesos garantizando el cumplimiento del convenio firmado en cada caso.

2.5 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 Orgánica 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».⁸ (Daniel López Hernández).

⁷ Salvador Puntos y María Munné, *Los servicios de mediación comunitaria*, (Barcelona: Institut d'Edicions, 2005), consultado el 28 de noviembre, 2022, <http://www.pacificaciondeconflictos.org/doc/mediacion_comunitaria_BCN.pdf>.

⁸ Daniel López Hernández, María del Rocío Thompson Bonilla, Leticia Brito Aranda y María de la Luz López Hernández, «Investigación en sistemas de salud», *Rev Esp Med Quir* 19, (2014), consultado el 30 de marzo de 2023. <<https://www.medigraphic.com/pdfs/quirurgicas/rmq-2014/rmq142n.pdf>>.

Durante la premediación además de valorar si el conflicto se puede resolver o no a través de los MASC, una oportunidad para fomentar la cultura de paz en los mediados, ya que existe la obligatoriedad de que el mediador informe correctamente a las partes de que participar en este proceso es la vía más pronta y expedita para solucionar su conflicto y de que cada parte quede satisfecha con el convenio generado y firmado, garantizándoles el seguimiento hasta el cumplimiento total del mismo. Los convenios de MASC contienen una introducción, declaraciones, objeto y cláusulas que son los acuerdos y/o compromisos, los cuales en siete de diez casos no se cumplen y esta realidad actual quita certidumbre a las partes respecto del proceso y documento firmado, lo que resalta en este tema es la plena responsabilidad del mediador guía, ya que ante el incumplimiento de las partes no las puede sancionar pero si re mediar es decir, volver a generar dialogo entre las partes para entender el motivo de incumplimiento y modificar las condiciones del convenio buscando las vías más adecuadas, entonces, el incumplimiento de los acuerdos puede reflejar debilidades en la aplicación de los MASC.

2.6 Trascendencia de las habilidades profesionales de los Oficiales Mediadores– Conciliadores Municipales

Consideramos 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 mediados a resolver sus conflictos en el marco de una cultura de paz, los mediadores – conciliadores municipales tienen la labor de difundir, promover y convencer a la sociedad del municipio que la mediación es una oportunidad para retomar el equilibrio en sus relaciones humanas, 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:

«[...] 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».⁹

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 hemos podido observar en la interacción con los distintos oficiales mediadores conciliadores, podemos afirmar 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 proyectar las fortalezas de los

⁹ Gorjon Gómez, F. J., y Pesqueira, *La ciencia de la mediación*, (México: Tirant Lo Blanch, 2015).

MASC y orientar o asesorar 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.

2.7 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 raro que los paradigmas que tiene la sociedad a la hora de resolver conflictos sean a través abogados y 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».¹⁰

Las Oficialías mediadoras–conciliadoras municipales, constituyen un espacio que puede ser 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 o al menos contribuir a la disminución de los actuales índices de violencia.

¹⁰ Eva del Olmo Calvin, *Mediación Comunitaria*, (Madrid: Asociación Madrileña de Mediadores, 2013), formato PDF, consultado el 5 de octubre, 2022.

III. MARCO CONCEPTUAL DE LA MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN MUNICIPAL

3.1. 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».¹¹

Uno de los principios 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 construir uno o varios acuerdos, con base en las herramientas o habilidades de los MASC, siempre y cuando sean aplicados en forma correcta.

3.2. Concepto de Mediación y Conciliación

Actualmente 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 alterno 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:

¹¹ Cfr. Rosembert Ariza Santamarina, «ESTADO DEL ARTE DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN COLOMBIA», *Revista IUSTA* 1, núm. 26, (2007), consultado el 6 de diciembre, 2022, <<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=560358684003>>.

«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».¹² (Lazcano).

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, podemos afirmar que el mediador tiene una intervención limitada, podrá ayudar a darle orden lógico 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.

3.3. 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 prácticas 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 *Tuning* 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».¹³

Durante los cinco años de estudio de la licenciatura en medios alternos de solución de conflictos los egresados cuentan 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

¹² Erika Lazcano Bardales, *Medios Alternos de Solución de Conflictos y Justicia restaurativa*, (México: Flores editor y distribuidor, S.A de C.V, 2007) 80-84, consultado el 2 de diciembre, 2022.

¹³ Nestor H. Bravo Salinas, *COMPETENCIAS PROYECTO TUNING-EUROPA, TUNING.-AMÉRICA LATINA*, (Bogotá: 2007), consultado el 8 de diciembre, 2022, <http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/hmfbcp_ut/pdfs/m1/competencias_proyectotuning.pdf>.

adecuada, siempre tener en cuenta la comunicación asertiva para que el diálogo 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.

3.4. 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 calificadora de la mediadora - conciliadora. En el Estado de México cada municipio tiene su Oficialía mediadora–conciliadora según sus respectivos reglamentos, por ejemplo, en el Código reglamentario de Toluca en su capítulo segundo «de las oficialías mediadoras–conciliadoras» sección primera «de su integración y funcionamiento» establece:

«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».¹⁴

Actualmente, 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 son órganos del ayuntamiento a quienes acuden los ciudadanos en conflicto para resolverlo en forma pacífica y voluntaria través de los servicios de mediación y conciliación que están a cargo de un Oficial Mediador-Conciliador quien determinará qué tipo de medio alterno será mejor para cada conflicto o bien canalizará a las instituciones correspondientes para la solución de este. La investigación de campo nos permite afirmar que aún existen Oficialías Mediadoras-Conciliadoras en el Estado de México que otorgan la función de mediar y calificar en una sola persona, situación que

¹⁴ Código reglamentario municipal de Toluca, 15 de febrero, 2021, formato PDF, consultado el 13 de diciembre de 2022, <<https://www2.toluca.gob.mx/wp-content/uploads/2021/03/tol-pdf-sayu-Codigo-Reglamentario-refo15-02-2021.pdf>>.

podría llevar al fracaso las mediaciones ya que estas no estarán siendo guiadas por un profesional en Medios Alternos de Solución de Conflictos.

3.5. 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 título 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 acudirá el o los interesados con un mediador, conciliador o facilitador para efecto de que se le informen 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».¹⁵

Las sesiones previas informativas en últimas fechas han sido tomadas en cuenta únicamente para procedimientos familiares, pero no hay duda de que serán un pilar esencial en cualquier materia donde los MASC se apliquen, hay que tomar en cuenta que esta etapa no solo funge un papel informativo, sino que nos permite asesorar y orientar o inducir a las partes de incluirse 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 desconocimiento y 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.

3.6 El derecho humano de acceso a la justicia

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

¹⁵ LVII Legislatura Del Estado de México, *Periódico Oficial «Gaceta del Gobierno»*, 22 de diciembre de 2010, documento PDF, consultado el 13 de diciembre de 2022, <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig173.pdf>.

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».¹⁶

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.

3.7 Referencia conceptual del Debido Proceso de los Medios Alternos de Solución de Conflictos en los municipios

Respecto del 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. Los Medios Alternos de Solución de Conflictos no son un proceso judicial, sin embargo, nuestras leyes se han encargado de regularlos para aplicarlos antes de iniciar cualquier juicio con el objetivo de 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».

¹⁶ Lisbeth Carolina Cruz Velasquez, «Mediación comunitaria al cumplimiento del acceso a la justicia como objetivo de desarrollo sostenible», (2019), consultado el 12 de diciembre, 2022, <<https://www.redalyc.org/journal/6558/655869229008/>>.

«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».¹⁷

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 orientar 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 ocho de cada diez 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.

IV. MARCO JURÍDICO DE LA MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN MUNICIPAL

4.1 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».¹⁸

¹⁷ Carlos Adolfo Prieto Monroy, «El proceso y el debido proceso», *Pontificia Universidad Javeriana*, (2003), consultado el 22 de diciembre, 2022, <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82510622>>.

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

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.

4.2 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».¹⁹

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 poco eficiente y lento, 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 procesos deficientes a procedimientos que garanticen la impartición de justicia pronta y expedita se debe contar estrategias como lo son las juntas informativas y los demás procedimientos donde los

¹⁹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Cámara de Diputados, 5 de febrero de 1917, consultado el 28 de diciembre, 2022, <<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>>.

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, construyendo acuerdos y cumpliendo con los convenios establecidos su paz será recuperada.

4.3 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 del Estado de México 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».²⁰

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 un profesional de los Medios Alternos de Solución de Conflictos, para que cuente con las habilidades y herramientas necesarias para brindar servicios de calidad, atendiendo, gestionando, solucionando 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.

²⁰ *Ley Orgánica Municipal del Estado de México*, LI Legislatura del Estado de México, 2 de marzo, 1993, consultado el 28 de diciembre de 2022, <<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig022.pdf>>.

4.4. Ley Orgánica Municipal del Estado de México

Artículo 150 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, establece 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».²¹

Las evaluaciones del conflicto el Oficial Mediador-Conciliador las debería realizar en la premediación, en este caso sería en las reuniones previas que tienen por objetivo informar a las partes en conflicto, entre ellas, la importancia 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 Oficinas Mediatoras-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, y no es así, sino que con base en el desconocimiento es que las personas en conflicto toman decisiones y a veces eso los sumerge en nuevos conflictos, sin embargo, el solo hecho de acercarse les ofrece la oportunidad de tener cada vez más información que les permitirá tomar mejores decisiones y eso contribuye al fortalecimiento de la cultura de paz.

4.5 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 mencioné 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

²¹ *Ibidem.*

conveniente emplear uno distinto al inicialmente elegido, siempre que este sea más conveniente para ambas partes».²²

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.

4.6 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».²³

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-

²² *Ibidem.*

²³ *Ibidem.*

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.

4.7 Reforma del 7 de octubre de 2022 a la Ley Orgánica Municipal del Estado de México

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; [...].»²⁴

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 cinco 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 veinticuatro 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 cinco 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 haber 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.

²⁴ Decreto número 97, LXI Legislatura del Estado de México, 7 de octubre, 2022, consultado el 29 de diciembre, 2022, <<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2022/octubre/oct072/oct072i.pdf>>.

V. MARCO PROPOSITIVO DE LA REFORMA A LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO

5.1 La importancia de contar con justicia pronta y expedita en las Oficinas mediadoras-conciliadoras de los ayuntamientos

Sabemos que el acceso a la justicia es un derecho humano y la mayoría de la sociedad no lo sabe, en las oficinas debería darse efecto práctico a principio de la justicia pronta y expedita para que cada usuario de sus servicios que se encuentra en situación de conflicto, debe localizar la armonía, certeza y seguridad con base en la solución de su conflicto, por lo que puede ser una realidad que el Poder Judicial, las oficinas municipales y para todas las instituciones que de alguna forma administran justicia:

«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 [...]».²⁵

La importancia de crear nuevas alternativas de impartición de justicia radica en el efecto positivo que estas pueden tener en la sociedad y en forma particular en las Oficinas mediadoras-conciliadoras, el primer contacto de los ciudadanos para pedir ayuda para solucionar un conflicto que les aqueja. Uno de los retos más grandes que tiene el OMC es lograr que los ciudadanos recuperen la confianza en su Oficina, que sepan que se encuentran en un lugar seguro donde se les brindara ayuda, orientación, capacitación y asesoría para solucionar los conflictos que experimentan, 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 y los ciudadanos y que estos estén convencidos de que cuando se acerquen por ayuda, serán atendidos y se alejen de practicar la justicia por su propia mano, cuando avanzar en el otro sentido es posible.

5.2 Prácticas eficaces para que los ciudadanos tengan acceso a la justicia pronta y expedita en las OMC municipales mexiquenses

Sin excepción, en toda actividad del servicio público se realizar por los obligados con base en sus conocimientos, habilidades, capacidades, competencias que darán como resultado a

²⁵ Rosa María Díaz López de Falcon, *El ombudsman de la salud en México*. 29 de agosto de 2014, consultado el 6 de enero, 2023, <<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3709/15.pdf>>.

los usuarios de sus servicios, la satisfacción de sus necesidades, y ¿qué pasa si no tiene las competencias? Los resultados seguramente serán indeseables. ¿qué se debe poner en práctica para brindar el acceso a la justicia a través de estas Oficialías mediadoras-conciliadoras municipales con excelentes resultados para la ciudadanía?, la cita siguiente nos la explica:

«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 [...]».²⁶

Por experiencias propias ante las oficialías mediadoras-conciliadoras, consideramos que Oficiales mediadores – conciliadores no se toman en serio este papel de «autoridad» porque argumentan que ellos son meramente administrativos, afirmando que «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», es lo que contestó un oficial mediador-conciliador. Desde otro enfoque los OMC²⁷ tienen la tarea de asesorar, orientar y/o encauzar 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 son sabedores de que ellos mismos practicando la cultura de paz y dialogo pueden resolver conflictos e incluso prevenirlos.

5.3 La importancia de prevenir conflictos y/o delitos desde las OMC municipales

La prevención de los conflictos es fundamental para configurar a la sociedad en un ambiente de respeto y empatía por el otro, estamos convencidos 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 que establece que:

«[...] 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

²⁶ Mauricio Yanome Yesaki, *Revistas Jurídicas UNAM*, (2022), consultado el 9 de diciembre, 2023, <<https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/3861/4836>>.

²⁷ Oficiales mediadores conciliadores.

vida en comunidad, a través del desarrollo de programas de educación en derechos y resolución pacífica y colaborativa de conflictos».²⁸

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.

5.4 Fortalecer la cultura de paz y no violencia a través de las Oficialías mediadoras-conciliadoras

Las competencias que debe tener todo oficial mediador conciliador municipal, en todo acto suyo y en todo momento, debe estar consciente de la importancia de su trabajo en beneficio o perjuicio de la sociedad, es decir, constituyen un factor importante para fortalecer la cultura de paz dentro de la sociedad, lo cual tiene como parte contraria al litigio, para fortalecer la paz, leamos la siguiente cita:

«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».²⁹

Resalta la palabra habilidades, que está inserta en el mar de conocimientos que implica insertarse en procesos educativos, entonces, consideramos que podría fortalecerse de

²⁸ Academia Judicial de Chile, *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos*, 2017, consultado el 10 de enero de 2023, <https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC_MATERIAL_DOCENTE.pdf>.

²⁹ Movimiento por la paz, *Educación para la paz*, julio, 2000, consultado el 16 de enero de 2023, <<http://www.mpdl.org/cultura-paz/educacion-para-paz#sthash.gXfsiIjw.GRJJsIR7.dpbs>>.

manera cotidiana a la cultura de paz desde las oficialías mediadoras conciliadoras municipales, si se aplicaran de manera correcta todas y cada una de las habilidades para la solución de conflictos.

5.5 Responsabilidad social de un oficial mediador-conciliador municipal

La palabra responsabilidad significa habilidad para responder a las obligaciones contraídas dentro de una relación humana, y los OMC municipales tienen una gran responsabilidad social porque en los procesos de MASC constituyen el factor detonante de la paz o del conflicto, es decir, pueden provocar que las personas continúen en el conflicto o caminen hacia la paz, y en estos casos, el perfil profesional es determinante:

«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».³⁰

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 diálogo 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.

5.6 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.

³⁰ Mezquita, Lopez Mateo, Rios Manriquez y Sanchez Fernandez, «RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL CON EL MEDIO AMBIENTE Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS: PERCEPCIÓN CIUDADANA», *HOLOS* 7, (2020), consultado el 18 de enero, 2023, <<https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/27371/9549-28938-1-PB.pdf?sequence=3&isAllowed=y>>.

«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 [...]».³¹

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.

VI. CONCLUSIONES

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.

Dentro de este artículo de investigación se evitó el uso de tecnicismos, haciendo el uso de conceptos digeribles con el objetivo de que el lector comprenda cada palabra, considero que el uso de estos dentro de los Medios Alternos de Solución de Conflictos es una barrera para difundir y dar a conocerlos.

³¹ Guillermo Lara Guzmán Vásquez, *Centro de Estudios de Derecho e Investigaciones Parlamentarias*, agosto, 2008, consultado el 19 de enero, 2023, <<http://archivos.diputados.gob.mx/Transparencia/articulo70/XLI/cedip/B/CEDIP-70-XLI-B-educasupe-8-2018.pdf>>.

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.

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.

VII. PROPUESTA

Una vez expuestos los beneficios que se pueden aportar a la cultura de paz y necesidades que se cubrirían en favor de la ciudadanía si se reformara la Ley Orgánica Municipal del Estado de México para que dentro de las obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador realice Juntas Informativas como parte de un procedimiento de premediación y el seguimiento de convenios para el cumplimiento de acuerdos generados en las Oficialías Mediadoras-Conciliadoras, sin duda alguna que se podría fortalecer la cultura de paz con esos cambios en la ley mencionada: Este trabajo de investigación enuncia la siguiente propuesta de reforma a la Ley Orgánica Municipal:

Artículo vigente	Artículo propuesto
<p>Artículo 150.- Son facultades y obligaciones de: I. Los Oficiales Mediadores-Conciliadores:</p> <p>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;</p> <p>[...] 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; [...]</p>	<p>Artículo 150.- Son facultades y obligaciones de: I. Los Oficiales Mediadores-Conciliadores:</p> <p>a). Evaluar las solicitudes de los interesados con el fin de determinar si el conflicto puede resolverse a través de la mediación o conciliación y de ser así realizar una premediación a través de la junta informativa con los involucrados en el conflicto. [...]</p> <p>e). - Actualizarse disciplinariamente para aplicar de manera correcta en los procedimientos de MASC todas las habilidades profesionales de su perfil profesional en favor de la solución de los conflictos de su competencia laboral.</p>

	<p>f). Redactar y revisar 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 para posteriormente dar un seguimiento con la pretensión de su debido cumplimiento; [...]</p>
--	---

El propósito de esta propuesta es redimensionar importancia e impacto social que debe tener la cultura de la paz fundada y motivada desde las Oficinas mediadoras conciliadoras municipales del Estado de México, dicho fomento a la cultura mencionada, tiene como base a las habilidades profesionales propias de los MASC, de lo contrario, si se privilegia el pensamiento y la acción con base en el litigio, se garantiza la permanencia de las personas en controversias, dentro de su conflicto, el cual puede convertirse en delito, entonces las OMC municipales no están cumpliendo con lo que la ley les atribuye y la sociedad sigue sumergida en la diversidad de conflictos, violencias, delitos, daños y demás, hechos que son la parte contraria de la cultura de paz.

Academia Judicial de Chile. *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos*. 2017. Consultado el 10 de enero de 2023. <https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC_MATERIAL_DOCENTE.pdf>.

Ariza Santamarina, Rosebert. «ESTADO DEL ARTE DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN COLOMBIA». *Revista IUSTA* 1, núm. 26, (2007). Consultado el 6 de diciembre, 2022. <<https://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=560358684003>>.

Bravo Salinas, Nestor H. *COMPETENCIAS PROYECTO TUNING-EUROPA, TUNING.-AMÉRICA LATINA*. Bogotá: 2007. Consultado el 8 de diciembre, 2022. <http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/hmfbc_ut/pdfs/m1/competencias_proyectotuning.pdf>.

Código reglamentario municipal de Toluca. 15 de febrero, 2021. Formato PDF. Consultado el 13 de diciembre de 2022. <<https://www2.toluca.gob.mx/wp-content/uploads/2021/03/tol-pdf-sayu-Codigo-Reglamentario-refo15-02-2021.pdf>>.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Cámara de Diputados. 5 de febrero de 1917. Consultado el 28 de diciembre, 2022. <<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>>.

Cruz Velasquez, Lisbeth Carolina. «Mediación comunitaria al cumplimiento del acceso a la justicia como objetivo de desarrollo sostenible». (2019). Consultado el 12 de diciembre, 2022. <<https://www.redalyc.org/journal/6558/655869229008/>>.

Decreto número 97. LXI Legislatura del Estado de México. 7 de octubre, 2022. Consultado el 29 de diciembre, 2022,

<<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2022/octubre/oct072/oct072i.pdf>>.

Del Olmo Calvin, Eva. *Mediación Comunitaria*. Madrid: Asociación Madrileña de Mediadores, 2013. Formato PDF. Consultado el 5 de octubre, 2022.

Díaz López de Falcon, Rosa María. *El ombudsman de la salud en México*. 29 de agosto de 2014. Consultado el 6 de enero, 2023. <<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3709/15.pdf>>.

Diez y Gachi Tapia, Francisco. *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona: Paidós, 2006. Consultado el 5 de octubre, 2022. <<https://docer.com.ar/doc/sc15svx>>.

Favela Ovalle, José. «La ley orgánica municipal del Estado de México». (2006). <<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2361/8.pdf>>.

Gorjon Gómez, F. J., y Pesqueira. *La ciencia de la mediación*. México: Tirant Lo Blanch, 2015).

Lara Guzmán Vásquez, Guillermo. *Centro de Estudios de Derecho e Investigaciones Parlamentarias*. Agosto, 2008. Consultado el 19 de enero, 2023.

<<http://archivos.diputados.gob.mx/Transparencia/articulo70/XLI/cedip/B/CEDIP-70-XLI-B-educasupe-8-2018.pdf>>.

Lazcano Bardales, Erika. *Medios Alternos de Solución de Conflictos y Justicia restaurativa*. México: Flores editor y distribuidor, S.A de C.V, 2007. Consultado el 2 de diciembre, 2022.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México. LI Legislatura del Estado de México. 2 de marzo, 1993. Consultado el 28 de diciembre de 2022. <<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig022.pdf>>.

López Hernández, Daniel, María del Rocío Thompson Bonilla, Leticia Brito Aranda y María de la Luz López Hernández. «Investigación en sistemas de salud». *Rev Esp Med Quir* 19, (2014). Consultado el 30 de marzo de 2023. <<https://www.medigraphic.com/pdfs/quirurgicas/rmq-2014/rmq142n.pdf>>.

LVII Legislatura Del Estado de México, *Periódico Oficial «Gaceta del Gobierno»*, 22 de diciembre de 2010, documento PDF, consultado el 13 de diciembre de 2022, <<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig173.pdf>>.

Mezquita, Lopez Mateo, Rios Manriquez y Sanchez Fernandez. «RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL CON EL MEDIO AMBIENTE Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS: PERCEPCIÓN CIUDADANA». *HOLOS* 7, (2020). Consultado el 18 de enero, 2023. <<https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/27371/9549-28938-1-PB.pdf?sequence=3&isAllowed=y>>.

Movimiento por la paz. *Educación para la paz*. Julio, 2000. Consultado el 16 de enero de 2023. <<http://www.mpd.org/cultura-paz/educacion-para-paz#sthash.gXfsiIjw.GRJJsIR7.dpbs>>.

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

Salvador Puntos y Maria Munné. *Los servicios de mediación comunitaria*. Barcelona: Institut d'Edicions, 2005). Consultado el 28 de noviembre, 2022. <http://www.pacificaciondeconflictos.org/doc/mediacion_comunitaria_BCN.pdf>.

Poder Ejecutivo del Estado. *Gaceta del Gobierno*, 2003. Consultado el 23 de septiembre, 2022. <<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2003/sep046.pdf>>.

Poder Ejecutivo del Estado de México. *Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de México*. 2 de marzo, 1933. Consultado el 22 de noviembre de 2022. <<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/1993/mar021.pdf>>

Prieto Monroy, Carlos Adolfo. «El proceso y el debido proceso». *Pontificia Universidad Javeriana*, (2003). Consultado el 22 de diciembre, 2022. <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82510622>>.

Yesaki, Mauricio Yanome. *Revistas Jurídicas UNAM*. (2022). Consultado el 9 de diciembre, 2023. <<https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/3861/4836>>.

