



# Los MASC<sup>1</sup> en el ámbito Municipal desde la perspectiva de la Cultura de Paz

## MASC at the Municipal Level from the Perspective of the Culture of Peace

Recibido: 17 de enero de 2025

*Vianey Mishel Gutiérrez Palma*<sup>2</sup>

Aceptado: 27 de junio de 2025

*Nazario Tola Reyes*<sup>3</sup>

### RESUMEN

El objeto de estudio de la presente investigación tiene como base los procedimientos que se desarrollan cuando las y los ciudadanos acuden a los centros de justicia municipales con la finalidad de ayudar a solucionar sus conflictos, quizás por la ausencia de sus habilidades para abordar, gestionar, transformar y solucionar sus conflictos; a pesar de las reformas legales, en la mayoría de esos lugares, se acentúan los conflictos porque los MASC se encuentran proceso de adaptación con múltiples oportunidades de mejora; algunos métodos aplicados para el desarrollo de esta investigación fueron el fenomenológico, histórico, analítico, exegético y propositivo; el principal hallazgo está constituido por la saturación de procesos en el contexto del objeto de estudio, escenario que consideramos base para proponer que los MASC, en los juzgados cívicos y en el CMCJR municipales sean operados por Licenciados en MASC y con base en las formalidades esenciales del procedimiento, elementos indispensables que también son fundamentos de la cultura de paz.

**PALABRAS CLAVE:** Conflicto, MASC municipal, oficialías mediadoras, conciliadoras, juntas informativas, cultura de paz.

### ABSTRACT

The object of study in this research is based on the procedures that are developed when citizens go to municipal civic justice centers for help to solve their conflicts, perhaps due to the absence of their skills to address, manage, transform and solve their conflicts; despite the legal reforms, in most of these places, conflicts are accentuated because ADR is in the process of adaptation with multiple opportunities for improvement; Some methods applied for the development of this research were phenomenological, historical, analytical, exegetical and propositional; the main finding is constituted by the saturation of processes in the context of the object of study, a scenario that we consider to be the basis for proposing that the ADR, in the municipal civic courts, be operated by ADR graduates and based on the essential formalities of the procedure, indispensable elements that are also essential elements that are also.

**KEYWORDS:** Conflict, municipal ADR, mediating and conciliatory offices, information boards, culture of peace.

<sup>1</sup> Medios Alternos de Solución de Conflicto.

<sup>2</sup> Egresada de la Licenciatura en Medios Alternos de Solución de Conflictos de la Facultad de Derecho de la UAEMex – vianeymishelg@gmail.com - vgutierrezp001@alumno.uaemex.mx

<sup>3</sup> Licenciado, Maestro y Doctor en Derecho por la Facultad de Derecho de la UAEMex, Maestro en Estudios para la Paz y el Desarrollo por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEMex – ntolar@uaemex.mx - nazariotolareyes@gmail.com Docente de la Licenciatura en Derecho en la Universidad mencionada y Docente de la Maestría en Ciencias para la Paz y en el Doctorado en Estudios para la Paz de la Universidad Mexiquense del Bicentenario.



---

## INTRODUCCIÓN

El problema que se plantea en la presente investigación es el desconocimiento de los MASC como consecuencia la nula participación en el procedimiento, por lo cual es primordial incentivar la participación de los ciudadanos en el procedimiento, en tal virtud es importante señalar que se abordara en el nivel de gobierno municipal, no debe perderse de vista la resistencia que tiene la sociedad para abandonar los métodos tradicionales de resolución de conflictos, como son los litigios, es de vital importancia promover la cultura de paz a través de los MASC con el propósito de educar a la población sobre las ventajas de resolver conflictos de manera colaborativa y restaurativa. Cabe resaltar que el desconocimiento no solo resulta para los ciudadanos sino también para los servidores públicos tanto internos como externos lo tal motivo; educar representa un cambio de paradigma, ya que por mucho tiempo solo se recurría al modelo tradicional adversarial, sin embargo la justicia tradicional ha resultado insuficiente y en muchas ocasiones ineficiente debido a que existe una carga de trabajo, por ello es que la justicia alternativa surge como respuesta para garantizar el acceso a la justicia, tenemos un trabajo constante para lograr que exista un cambio cultural, si logramos que los MASC permeen en la sociedad estaremos logrando un nuevo estilo de vida donde se privilegia el dialogo mediante el entendimiento y no la confrontación, recordemos que cada uno tiene su realidad lo que no representa un obstáculo cuando se trata de solucionar un conflicto porque nos permite mirar al conflicto desde una realidad distinta a la nuestra.

Se analizaron los antecedentes, desarrollo y los retos actuales que enfrentan los MASC en el contexto municipal por lo que resulta prioritario atender los conflictos comunitarios debido a que la ocurrencia de un conflicto entre dos o más personas es el indicador más confiable para predecir futuras conductas criminales, cuando el conflicto no se atiende puede incrementarse. De acuerdo a cifras recuperadas de ENSU-1 2021, INEGI al menos 29.7% de la población tuvo al menos un conflicto o enfrentamiento durante los últimos tres meses y El 88.7% de los conflictos tiene consecuencias, incluyendo insultos, daños materiales a hogar o vehículo e incluso violencia física.

En muchas oportunidades he escuchado que en los Centros de Mediación Comunitaria se tratan “problemas menores”, entonces no me queda más que responder que ningún problema es menor para el que lo padece: es Su problema y ese “problema menor” puede generar un problema mayor, ya que los conflictos van en escalada hasta un punto en que resulta muy difícil su solución, e incluso pueden desencadenar en un drama. (Gómez Olvera, 2005)

Estas diferencias cotidianas a menudo se normalizan, convirtiéndose en parte de la rutina de la comunidad, especialmente para quienes las provocan, quienes pueden no reconocerlas como conflictos. Este fenómeno recalca la importancia de detectar y gestionar estas discrepancias desde un nivel primario (local ), donde comienza la relación del individuo con los demás, al hacerlo, no solo se evita que pequeños desacuerdos escalen en problemas más serios, sino que también se fomenta un ambiente de respeto y cohesión social de tal manera que la mediación municipal consiste en aprender a relacionarse con otras personas, ofreciendo un espacio para que los miembros de la

---

comunidad puedan identificar, discutir y resolver estos conflictos de manera constructiva, contribuyendo así a la creación de un entorno más seguro y armónico.

### **Procedencia de la Mediación**

La mediación ha sido una práctica presente a lo largo de la historia, aunque bajo diferentes nombres y formas. Desde las sociedades más antiguas, las personas han recurrido a figuras imparciales o métodos de resolución pacífica para gestionar disputas y conflictos. En muchas culturas, los ancianos, líderes comunitarios o sabios cumplían el rol de mediadores, facilitando el diálogo ya que representaban una figura de respeto ante la sociedad por su sabiduría y experiencia que tenían de vida de esta forma promovían acuerdos sin necesidad de recurrir a la violencia y/o la imposición de castigos severos con el propósito de conservar el orden entre las relaciones con la sociedad para un bien en común y sobre todo colectivo. La mediación comenzó a cobrar importancia casi hasta finalizar el siglo XX, en específico en 1997, fecha en que inició como un movimiento local en tan solo un estado del país Quintana Roo, ubicado en el sureste de México, quien fue el pionero mexicano en materia de justicia alternativa.

No obstante, en 2008 se convirtió en una obligación federal el que todos los estados del país ofrecieran mecanismos de justicia alternativa, entre ellos la mediación en sus respectivos poderes judiciales, aunque cada estado la desarrolló a su manera, ya que sus respectivas leyes son locales por lo cual sus resultados a nivel individual son muy diversos. Asimismo, en los últimos años, también se ha desarrollado la mediación en otros ámbitos, tales como el escolar, comunitario e indígena en algunos estados del país, lo que ha fomentado la participación ciudadana, que es uno de los principales factores para el desarrollo de la mediación en ese tipo de escenarios. (Cortés, 2016).

En definitiva la mediación tiene 27 años desde su implementación en 1997, desde entonces ha sido reconocida como una herramienta para resolver sus conflictos entre particulares de forma pacífica, evitando así la sobrecarga del sistema judicial, no obstante es necesario el fortalecimiento de la participación ciudadana por varias razones; permite una participación activa, pueden expresar libremente sus intereses y necesidades, asegurando que sean considerados, sentido de pertenencia y sobre todo lograr un empoderamiento, la implicación de esto refuerza la mediación como una herramienta adaptable, accesible, que no solo responde a las necesidades individuales, sino que también fortalece el tejido social en comunidades, escuelas, otros espacios donde el diálogo, la cooperación son esenciales para el desarrollo armonioso y concientizarlos que con la implementación de esta justicia alterna somos capaces de ayudar para erradicar o por lo menos disminuir la violencia que permea en la sociedad .

### **Antecedentes de la justicia alternativa municipal, una visión desde los MASC**

La justicia municipal en Toluca al ser la capital del Estado de México desempeña un papel esencial en la administración de justicia local, es importante señalar que la justicia alternativa municipal tiene una larga tradición que se remonta a las primeras formas de organización comunitaria, ofreciendo ser una primera instancia de justicia cercana a la población para resolver conflictos locales y menores, con el fin de garantizar la paz y el orden, entonces, la conciliación es considerada como un medio preventivo por lo que es de suma importancia practicarla en forma correcta; en este sentido, la Legislatura del Estado de México facultó a los ayuntamientos, para que las oficialías

---

conciliadoras se crearan bajo el decreto n. 68 expedido por el Lic. Ignacio Pichardo Pagaza, Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de México, el 13 de marzo de 1992, en donde se adiciona la Ley Orgánica Municipal con la función conciliadora y calificadora en los municipios, como se señala en la siguiente cita que refiere a una ley de derecho positivo no está vigente:

Artículo 107.- En cada Municipio el Ayuntamiento designará, a propuesta del presidente Municipal, al menos a un Oficial Conciliador y 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 109. Los Oficiales Conciliadores tomarán posesión de su cargo el 5 de febrero en el año del inicio de la Gestión Municipal y durarán en el mismo tres años. Artículo 109.- Son atribuciones de los Oficiales Conciliadores y Calificadores: I. Avenir en la vía conciliatoria a los vecinos de su adscripción en los conflictos que no sean constitutivos de delito, ni de la competencia de los órganos judiciales o de otras - autoridades. (Estado, Gaceta del Gobierno, 1992)

Entonces, uno de los principales objetivos de la administración de justicia municipal a través de las oficialías conciliadoras y calificadoras ha sido practicar los MASC para resolver los conflictos menores de manera oportuna, evitando que se conviertan en delitos, así mismo aseguraban el cumplimiento de las normas municipales que por ende desahogaría al sistema judicial estatal al ofrecer mecanismos rápidos y eficaces para tratar infracciones que no requieren la intervención de un juzgado de tribunal superior con estas dos instancias se lograría fortalecer la cultura de paz mediante una convivencia sana entre los habitantes fortalecida por el diálogo, la escucha activa y la comunicación asertiva, practicados desde el primer nivel de gobierno.

### **Las oficialías mediadoras y conciliadoras: exigencias sociales**

Dentro del municipio resultaba importante atender las exigencias sociales que se presentaban entre los habitantes, ya que un conflicto podía crecer y propiciar situaciones de violencia o incluso delitos que pongan en riesgo la vida de las personas, no solo de sus bienes y relaciones humanas, por ello que se prevé que se utilicen los medios alternos de solución de controversias construyendo acuerdos mediante el dialogo, fortaleciendo la sana convivencia dentro del municipio de Toluca y sus alrededores. Durante mucho tiempo la función conciliadora y calificadora habían sido desvaloradas por lo que era necesario que se separan sus funciones para que de esta manera pudieran recobrar su vigor y eficacia, en ese sentido se integra la siguiente referencia:

En septiembre de 2003 se reformó la Ley Orgánica Municipal, entorno a separar la función calificadora de la mediadora de igual manera se estableció por primera ocasión el termino mediación debido a que era necesario establecerla como método alternativo de solución de controversias, por un lado las calificadoras tendrían bajo su responsabilidad calificar las faltas administrativas municipales mientras que la conciliadora seria mediar y conciliar los conflictos que no resultaran constitutivos de delitos con la finalidad de mantener el orden y una convivencia pacífica. (Estado, Gaceta del Gobierno, 2003).

La mediación y conciliación como métodos alternos tendrían un sinnúmero de beneficios a la hora de abordar conflictos comunitarios ya que se estaría abordando desde el gobierno municipal que funge como la primera instancia a la que

pueden tener acceso a la justicia, sin embargo también se menciona sobre la desvaloración que se tienen de estos procedimientos por parte de la población ya que nos enfrentamos a un reto muy grande; el desconocimiento sobre la existencia de estas y sus funciones como respuesta a este desafío se han implementado estrategias para darle difusión: módulos de información en donde el objetivo es difusión de los servicios de las oficinas conciliadoras o pláticas, resulta un trabajo continuo porque como sociedad estamos acostumbrados a tolerar la injusticia, a veces por desconocimiento, es decir, por no saber a dónde acudir para recibir asesoría para solucionar el conflicto, situación que garantiza que el conflicto se pueda convertir en delito.

### **Oficinas Mediadoras- conciliadoras: Centro de Mediación Conciliación y justicia restaurativa**

Seguramente alguna vez hemos presenciado una injusticia y pese a que existen leyes, reglas, lo cierto es que la mayoría de la gente desconoce y dicho desconocimiento puede fortalecer al conflicto, por lo que está en cada uno de nosotros hacer el cambio es decir no quedarnos callados cuando somos testigos de una injusticia porque de nosotros dependen que las normas jurídicas y las instituciones no solo se queden en papel escritas, sino que es responsabilidad de todo ser humano que presencia un conflicto motivado por una injusticia, solicitar a los operadores de la mediación y la conciliación que intervengan para evitar que los conflictos se conviertan en delitos. A lo largo de la historia el acceso a la justicia ha evolucionado de manera significativa debido a las transformaciones en las estructuras sociales, políticas y económicas, aunque se ha tenido avances una realidad es que el acceso a la justicia está limitado a quién puede pagar por ella, dejando vulnerables a aquellos que no cuentan con los recursos, de aquí la responsabilidad del estado o municipio de garantizar a cada ciudadano el acceso a la justicia independientemente de su estatus económico, social o cultural con base en la igualdad y equidad, sin embargo este no es el único desafío que enfrentan los usuarios, sino que casi en todos los casos, los solicitantes no saben cómo pueden obtener una solución justa de sus conflictos, en este sentido, se integra la siguiente cita:

“Para brindar un mejor servicio se autorizó la creación del Centro Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa por Acuerdo de Cabildo de fecha 5 de julio del año en curso, con número de Certificación de Cabildo SMT/HC/CERT/273/13, El Centro Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Municipio de Toluca, tendrá un Titular que estará adscrito a la Consejería Jurídica, de quien dependerán las Oficinas Mediadoras Conciliadora en donde se atenderán las solicitudes de la ciudadanía en materia de procedimientos de reposición de documentos mediante la expedición de las diversas actas informativas y fortalece la cultura del diálogo como medida de solución de problemas, logrando la sana convivencia y paz social entre los vecinos del municipio” (Calderón, 2014).

Cada individuo debe tener la oportunidad de resolver sus disputas y defender sus derechos de manera justa y eficiente. De tal manera que el gobierno municipal ha contribuido para mejorar el acceso a la justicia han llevado a la implementación los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC), como la mediación y la conciliación, así como a la creación de servicios de asistencia legal gratuita, evidenciando el compromiso con los toluqueños a través de esfuerzos continuos y coordinados para eliminar las barreras al acceso a la justicia de tal

forma podemos avanzar hacia un mundo donde la justicia sea verdaderamente accesible y sobre todo una realidad para todos, promoviendo así la dignidad, la igualdad y la paz social fortaleciendo así la cohesión social.

### **Mediación y conciliación municipal como oportunidad para fortalecer la cultura de paz**

El conflicto es un elemento inherente al ser humano y por ende a las relaciones humanas y del tejido social, especialmente cuando las personas tenemos diferentes perspectivas, intereses, valores, necesidades y posiciones de aquí parte la importancia de abordar, por ejemplo, las diferencias vecinales en aspectos de convivencia, desavenencias, sonidos en las madrugadas, desechos orgánicos e inorgánicos (basura), mascotas entre otros muchos conflictos que se suscitan, que en muchas ocasiones no se gestionan de manera adecuada lo que provoca que se creen ambientes hostiles e incluso un conflicto menor pueda provocar conflictos violentos, colocando a la sociedad en un estado de vulnerabilidad, es evidente que la comunicación negativa puede fortalecer a los problemas, dañando más personas, cosas o situaciones, como se refiere en la siguiente cita:

El conflicto comunitario representa una gran limitante para el alcance de la armonía y bienestar social que los individuos y grupos de cualquier comunidad. Estos conflictos comunitarios repercuten en otras áreas como el civil, familiar, penal, laboral entre otros, ya que, al no ofrecer una convivencia pacífica, los enfrentamientos entre las partes provocan que se sientan lastimados frente al temor, que destruye la confianza, por la ignorancia, por el protagonismo y por la imitación, que van contra los hábitos de obediencia ciudadana indispensables para que el gobierno cumpla con eficiencia su misión. (García Maynez, 2008).

La mediación vecinal funciona como un herramienta para hacerle frente a los conflictos ya que están en todas las esferas de nuestra vida, personales, familiares, escolares, laborales y sociales, por lo que, a través de la cultura de paz, privilegiando el diálogo entre las partes desde una comunicación asertiva, expresando las ideas, sentimientos y necesidades de forma directa, segura, tranquila, sin herir los sentimientos de las demás personas, la cooperación para mantener relaciones armónicas en la comunidad, empoderando a los ciudadanos con habilidades para la resolución pacífica de conflictos, lo que coadyuva a prevenir futuros o a gestionar los desacuerdos de manera más constructiva, con estas acciones podremos lograr convivencias sanas, logrando así fortalecer la cohesión social con menos proclividad a la violencia.

### **Antecedentes de las juntas informativas previo al inicio de procedimientos de MASC municipales**

Como sociedad, nos enfrentamos a un reto después de que por mucho tiempo se diera acceso a la justicia desde un enfoque adversarial en donde uno gana y el otro pierde, por lo que, resulta importante buscar las estrategias idóneas para visibilizar la existencia, pero sobre todo las ventajas de los mecanismos alternativos de solución de controversias, ya que a diferencia del enfoque mencionado, se busca un proceso colaborativo en donde se le da protagonismo a las partes para que ellas con ayuda de un tercero neutral que fungirá como canal de comunicación puedan dialogar siempre privilegiando el ganar - ganar de las partes, resulta un trabajo arduo el romper con estas barreras de no creer en lo innovador, en múltiples ocasiones hemos normalizado vivir en conflicto que abordarlo nos resulta una pérdida de tiempo y al ignorarlo lo único que logramos es agravarlo por ello es indispensable abordarlo de manera proactiva y buscar soluciones oportunas, en este sentido se incluye la siguiente cita:

En el año 2016, se interpusieron 394 asuntos de los cuales 133 fueron por la vía conciliatoria, es decir el 33.75 por ciento de los asuntos totales, para 2018 se tramitaron 318 asuntos de los cuales 86 fueron por conciliación, es decir el 27.04 por ciento, en comparación con el año anterior, el porcentaje de asuntos conciliados

---

disminuyó en 6.71 por ciento, por lo que es necesario promover el medio conciliatorio como medio alternativo de solución de controversias.” (Toluca A. d., 2019).

Aunque las cifras demuestran un avance en la implementación de acceso a la justicia alternativa por medio del CMCJR en términos cuantitativos el uso de los MASC en comparación a la administración 2016-2018 resulta alarmante, el desconocimiento es un factor muy importante tanto de la existencia de los servicios como de los mismos MASC por lo que implementar estrategias será de gran utilidad: la difusión y la obligatoriedad de acudir a una primera sesión informativa previa al comienzo del procedimiento, nos permite dialogar con las partes con la intención de conozcan que es y los alcances que estos MASC tienen sin duda alguna será esencial la capacitación de los servidores públicos para evitar una práctica indebida, ya que si bien, está creciendo, también debemos lograr que la sociedad tenga confianza, certeza jurídica y finalmente lograr esta concientización de que no siempre es necesaria la actuación judicial si ambos están dispuestos a colaborar para llegar soluciones pacíficas por el bien de ellos.

### **Concepto General de MASC**

Los medios alternos de solución de controversias se fortalecen por varios motivos, uno de ellos es, descongestionar los juzgados y resarcir el tejido social que con el paso del tiempo se ha fragmentado, provocando ambientes violentos que afectan de forma micro y macro, se pretende cambiar la forma en cómo se resuelven los conflictos mediante soluciones amistosas sin la necesidad de involucrar una instancia judicial como medio de represión. La experiencia en la vida cotidiana y sin duda con base en la investigación, nos enfrentamos al desconocimiento lo que limita de forma significativa la aplicación de esta forma alterna de solucionar los conflictos, por ello, es muy importante poder transmitir los beneficios y ventajas de los MASC, se resuelve en menor tiempo a diferencia de un juicio, genera menor gasto económico lo cual lo hace accesible, permite la comunicación entre las partes, facilitando un mayor número de soluciones, las cuales se realizan de forma consensuada y es ejecutable.

A pesar de que estos mecanismos son muy diversos presentan características similares: son métodos menos formales —lo cual no significa que no sean estructurados— que los judiciales; ofrecen mayores posibilidades a las partes de participar activamente y de controlar de forma más cercana el proceso de solución de sus conflictos que los métodos tradicionales; la mayoría de estos mecanismos se han desarrollado en el sector privado, aunque los órganos administrativos y los tribunales empiezan a introducirlos a nivel intraprocesal.”(Nava González, 2017).

Para que los medios alternos de solución de conflictos tengan el impacto esperado, es necesario educar a la sociedad para concebir al conflicto de forma diferente a la convencional desde una perspectiva de comunicación a la hora de abordar el conflicto, siendo la falta de comunicación la principal causa de que estos conflictos escalen, mediante la participación activa de las partes nos permitirá conocer los intereses, necesidades que tiene cada parte para que sean atendidas y no queden insatisfechas ya que de ser así corremos el riesgo de que se decaiga en represalias provocando que el conflicto escale a situaciones de violencia, el comenzar a incluirlos al inicio o previo al proceso nos sirve para concientizar y promoverlos de forma efectiva.

---

## Acceso a la Justicia alternativa: Municipal

Dentro del municipio son muy comunes los problemas por motivo de las interacciones diarias, para ello, se cuenta con la justicia alternativa que está diseñada para atender conflictos menores (asuntos no contenciosos) que surgen en las comunidades a nivel local, debemos considerar que el municipio de Toluca cuenta con la siguiente división territorial: 85 circunscripciones territoriales divididas en 48 delegaciones, 37 subdelegaciones y 281 unidades territoriales básicas, se tiene el compromiso para garantizar el acceso a la justicia, el orden, la convivencia y el respeto a las normas dentro del territorio municipal: sancionar por la comisión de infracciones administrativas, atender conflictos vecinales, control de orden público, mediación y conciliación y atención de faltas menores son unas de las medidas que utiliza el Municipio para la justicia municipal.

“El acceso a la justicia como derecho que tienen los individuos y los grupos sociales, puede ser entendido como el atributo, facultad, reconocimiento, condición y capacidad que surge y se soporta en la naturaleza misma del ser humano, sus necesidades individuales y sociales, en cuanto tiene la posibilidad de contar con un sistema o institución que represente la justicia y a la cual pueda acudir en caso de tener un conflicto, en pro de obtener una decisión objetiva, pronta y efectiva.” (Castillo Dussan & Bautista Avellaneda, 2018) .

El acceso a la justicia es un derecho humano que es el soporte, protección, camino para el conocimiento y defensa de los demás derechos, por lo que las instituciones de administración de justicia tienen la obligación de realizar un trabajo continuo para coordinar, supervisar y controlar los servicios para garantizar el acceso de la justicia rompiendo con las barreras que impiden el acceso a la justicia, entre las cuales se encuentran la discriminación, acoso. Hostigamiento, la falta de recursos económicos, falta de conocimiento legal, barreras culturales y sociales, barreras geográficas, falta de apoyo psicológico y emocional, es primordial visibilizar los medios de justicia alternativa como la mediación, conciliación, ya que su utilización facilita el acceso a la justicia de forma integral, restaura el tejido social y la convivencia pacífica entre los habitantes del municipio.

### Tipos de conflictos con mayor presencia en las instituciones de MASC

Un mundo de paz, no está exento de conflictos, es indispensable evitar la violencia como forma de resolver diferencias, ya que esta afecta de manera significativa no solo personal si no también con la sociedad debido a que, al relacionarnos con otras personas existen posibilidades de que se expresen las diferencias o controversias por la convivencia diaria entre los más comunes son los siguientes; en el primer lugar está el ruido, la basura tirada o quemada, animales domésticos, problemas de estacionamiento, rumores o malos entendidos, molestias por personas adictas a sustancias tóxicas que en muy pocas ocasiones las personas se presentan al dialogo para poder generar acuerdos pacíficos para mantener relaciones sanas y sobre todo mejorar la vida de las personas.

Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), expuso los motivos de conflictos que generan violencia entre los mexicanos, muchos de los cuales tienen que ver con problemas entre vecinos o de convivencia. Reveló cuál es la relación de los involucrados en estos conflictos y qué tipo de actores se ven involucrados, pues los vecinos se llevaron el porcentaje más alto, con un 74%; seguido de los desconocidos en la calle, con un 29%; las autoridades con el

---

15%, familiares con el 9% establecimientos con 4.5% y los compañeros de trabajo o escuela con un 2.5%.” (Según INEGI, mexicanos pelean por chismes, borrachos y estacionamientos, 2022).

Promover una cultura de paz entre la población, fomentando valores que se han perdido con el paso del tiempo, estos al ser aprendidos desde niños nos ayudan a convivir de manera sana y armoniosa dentro de los cuales se encuentran; el respeto, empatía, honestidad, solidaridad entre otros, resultan importantes debido a que son la base para la convivencia humana, así como las actitudes y aptitudes como la escucha activa que significa escuchar activamente, con plena conciencia e interés en lo que la persona o personas que tenemos delante nos está transmitiendo; ser proactivos consiste en asumir la responsabilidad de su vida y sus decisiones, afrontar el conflicto, mantener la calma, comportamientos que rechacen la violencia, educar a la población para utilizar los medios alternos de solución de conflictos desde la colaboración en lugar del enfrentamiento, utilizar estos medios en la vida cotidiana nos ayuda a reducir, gestionar, resolver el conflicto de manera personal, social, lo cual nos permitirá mejorar calidad nuestra de vida.

### **Juntas informativas una vía para el cambio**

Las practicas cotidianas a la hora de hablar de conflicto nos limita hacer referencia a la resolución de conflictos por enfoques confrontativos o punitivos, donde las disputas se resolvían mediante el uso de la fuerza, la imposición de sanciones o el recurso al sistema judicial. Sin embargo, se busca promover la justicia alternativa lo cual provoca una transformación social en la forma de resolver los conflictos con nuevas estrategias como lo son; la cultura de paz, el dialogo y la colaboración, aunque esto resulta ser algo desconocido para la sociedad, los esfuerzos por darle divulgación a los MASC han sido arduos, lo cierto es que sigue siendo lo alternativo cuando debería ser la primera vía, otro factor es la desconfianza es la ignorancia de estos mecanismos.

“Se implementó la figura de juntas informativas, como una herramienta para que la población goce del acceso efectivo a la jurisdicción del Estado. Con ello, se busca que las partes en juicios familiares conozcan, de manera directa y a través de un especialista en mediación, las bondades y beneficios de acercarse a los Medios Alternos de Solución de Controversias,” (Valls Esponda, 2022).

Podemos deducir que un beneficio a partir de la implementación de juntas informativas en el ámbito municipal nos permitirá tener una ciudadanía más informada acerca de los servicios del CMCJR del Ayuntamiento de Toluca, mediante una actuación oportuna por parte del personal operativo por lo que resulta indispensable que este altamente capacitado con el fin de brindar un servicio completo para sensibilizar y persuadir a las personas sobre las ventajas que tienen estos mecanismos alternativos por ello su labor será fundamental para que decidan resolver su conflicto por esta vía, resaltando sus ventajas: se resuelve en menor tiempo, aunque tiene un el costo es considerablemente menor, las barreras geográficas en cuestión de traslado y sobre todo beneficia la comunicación entre las partes. Esta herramienta será de gran ayuda para que las personas asistan a las audiencias de mediación- conciliación para darle seguimiento al servicio debido a que se ve limitado en múltiples ocasiones por la insistencia de las partes.

---

## Concepto de Cultura de paz

Abordar estrategias que contribuyan a la prevención de violencia y conflictos, mediante la reconstrucción del tejido social desde un trabajo en equipo por el bien de la comunidad dejando de lado un tema individualista, tenemos un acontecimiento que marco de manera precisa un antes y un después la pandemia covid-19, el aislamiento forzoso implicó un giro completo en nuestras dinámicas cotidianas, la comunicación es una necesidad natural del ser humano la cual se vio limitada perdiéndose la interacción física, reduciéndose a medios electrónicos, la falta de convivencia nos hizo darnos cuenta que nos necesitamos los unos a los otros, el reto está en concientizar y disminuir los actos violentos que ha “normalizado” la sociedad es un reto para todos como sociedad e implica tiempo.

El 6 de octubre de 1999, la Asamblea General adaptó, mediante la resolución 53/243, la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz: La paz no sólo es la ausencia de conflictos. Convivir en paz consiste en aceptar las diferencias y tener la capacidad de escuchar, reconocer, respetar y apreciar a los demás, así como vivir de forma pacífica y unida. Es un proceso positivo, dinámico y participativo en que se debe promover el diálogo y solucionar los conflictos con un espíritu de entendimiento y cooperación mutuos. (General, 1999).

Por eso es esencial promover la educación para la paz creando ambientes de cordialidad, altruismo y solidaridad, transformando los conflictos como una oportunidad de mejora, reiterando el COVID- 19 rescatar lo positivo darnos cuenta de que no es necesario llegar a límite para mejorar nuestras relaciones, valorar lo que tenemos, vivir el presente, respetar pero sobre todo la solidaridad que debe estar presente, nuestro labor será constante proporcionando herramientas de empatía, sensibilidad humana y sobre todo conciencia para generar relaciones armónicas para el beneficio de cada uno de nosotros. Comprender que “La diversidad es la regla, no la excepción”, nos permite reflexionar que sería de la humanidad si todos pensáramos, sintiéramos y actuáramos de la misma manera, no es necesario estar de acuerdo, pero si respetar que cada uno tiene una perspectiva diferente y será igual de valido.

## Oportunidades de mejora en los procesos de MASC dentro de los ahora juzgados cívicos municipales

Es pertinente mencionar que existe un requisito en el ámbito municipal que deben cubrir tanto el coordinador del CMCJR<sup>4</sup> como los oficiales mediadores y conciliadores, con el objetivo de ejercer debidamente sus funciones, aunque el resto del personal operativo cuenta con perfiles profesionales afines, siempre resulta fundamental capacitarlos, actualizarlos y especializarlos debido a que, en su participación procedimental juegan un papel fundamental hacia la solución del conflicto; como se ha mencionado, el Centro constituye la primea fase a la que recurren cuando las o los ciudadanos tienen un conflicto, de aquí la importancia de dar una asesoría de integral a los solicitantes, por ello la importancia de contar con servidores públicos capacitados es un requisito para implementar los MASC en beneficio de las y los ciudadanos. El primer acercamiento a los MASC debe ser muy profesional para lograr mejores resultados en beneficio de todos, ya que una petición mal atendida es también la base para que la sociedad rechace a los MASC, por lo tanto, debemos implementar estrategias idóneas para que se vuelvan parte de la cotidianidad, como se afirma en la siguiente cita:

---

<sup>4</sup> Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa.

---

El Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED), tiene entre sus atribuciones, el promover la profesionalización y la capacitación de los servidores públicos municipales como una tarea fundamental y de la mayor importancia para el Instituto. En ese sentido, es una realidad que en el orden municipal se presentan insuficiencias que debilitan la profesionalización del servicio público, a causa, entre otros aspectos, de la elevada rotación del personal, los bajos niveles educativos de algunas de las personas que ocupan puestos de gobierno, así como la escasa o nula experiencia previa en las funciones propias que desempeñan los miembros de los ayuntamientos y de las administraciones públicas municipales. (La importancia de la profesionalización en el servicio público municipal, 2020) .

Consideramos que se debe romper con el escepticismo primero de los operadores de los MASC en su Centro y en las Oficinas de Mediación, Conciliación porque son ellos los que, con base en su actuación difunden los servicios relacionados con los MASC; por ejemplo, las actas informativas por extravío de documentos, dependencia económica, identidad y conciliación, si como servidor público confían en estos procedimientos al momento de prestar sus servicios y con base en ello, la sociedad confiará en el proceso, pero si hablamos desde el desconocimiento las posibilidades son nulas, de igual forma, no se debe mal informar a los usuarios, por ello la profesionalización alude a la preparación antes y durante el desempeño del servidor público para que cuente con las herramientas necesarias que le permitan actuar con el mayor nivel eficiencia.

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

Actualmente, como sociedad enfrentamos cambios sociales, a veces con más tendencia hacia la violencia que es cambiante y compleja y por ello, la relevancia de hablar del acceso a la justicia como un derecho humano y no así como un privilegio, e este sentido cabe hacer la siguiente interrogante ¿la justicia es para todos o solo para quien puede pagar por ella?, sin embargo, es real que para pocos es el acceso a la justicia y para muchos no, los procesos burocráticos, el acceso a un abogado, implica inversiones de tiempo, dinero, desgaste emocional en las relaciones individuales y sociales entre los involucrados de forma directa e indirecta en el conflicto, cuyo proceso agotado existe insatisfacción para las partes involucradas, en este sentido, la reforma del 2008 al artículo 17 Constitucional reconocer la praxis de los MASC como una vía correcta para obtener justicia.

Artículo 17. Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. En su cuarto párrafo que a su letra dice: 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. (Mexicanos, 1917).

Esta reforma legal ayudó a que los MASC tuvieran relevancia para ejercerlos en las Entidades donde no se le daba la importancia que tienen para facilitar la impartición de justicia “pronta y expedita”, dicho cambio no solo se refería al paradigma jurídico, debido a que se necesita de la colaboración de la sociedad para que utilicen estos mecanismos alternativos para solucionar sus controversias, por lo que consideramos que, con base en la práctica del conocimiento especializado, debemos empoderar a las partes en conflicto para que sean ellos mismos quien le den solución, sin la necesidad de llevar a cabo un proceso jurisdiccional tradicional, que en algunos casos suelen durar años.

---

## Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la paz social para el Estado de México

Es imprescindible la sinergia en los tres ámbitos u órdenes de gobierno: federal, estatal y municipal esto con el propósito de la reconstrucción del tejido social, lo cual resulta viable con la implementación eficaz y real de los MASC, es decir que no solo se quede en ordenamientos legales sino también en la experiencia de las sociedad, mediante estas acciones podremos visibilizar la relevancia que tienen, no solo para las instituciones sino también para la sociedad, poder mirar las oportunidades que se obtienen cuando se aborda el conflicto de manera oportuna, ya que, debemos reconocer que como sociedad estamos mal acostumbrados a ver al conflicto como una forma de comunicación negativa por la falta de empatía y lo individualistas, desde este enfoque se incluye la siguiente cita:

De acuerdo en el Decreto Número 269 en su Artículo Segundo. - Se adicionan el artículo 30 Bis de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México. Publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 14 de mayo de 2021, Ecatepec de Morelos y Toluca se propone adicionar un artículo 30 bis a la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social, para efecto de determinar un procedimiento de mediación; es decir, precisar de manera clara, el objetivo y quién puede iniciar el procedimiento de mediación, donde se establece que las partes en conflicto asistan a la Junta de Informativa como una etapa intraprocesal obligada en las controversias familiares (Periodico Oficial, 2021).

Aunque por ahora estos procedimientos sean una realidad jurídica aplicable sólo al ámbito familiar, es claro que, también constituye un modelo para que sea aplicado en todas las áreas del derecho en donde es posible aplicar los MASC, ya que dicha propuesta surge como una demanda social que enfrenta el Derecho Familiar ante la necesidad obligada de informar que existen vías diferentes y más ejecutivas para hacer frente al conflicto en forma pacífica y exitosa para ambas partes, ya que los temas familiares son importantes por las fibras tan sensibles que se tocan y también porque los resultados de los conflictos, sean positivos o negativos, duran toda la vida por ello, la mejor vía es mediar y/o conciliar a través del diálogo para construir acuerdos positivos porque así resolvemos el conflicto de fondo y si aplicamos estos conocimientos en forma correcta a todos los tipos de conflictos en forma oportuna, como sociedad podremos estar ante la disminución significativa de los índices de violencia e incluso de delincuencia, por lo tanto, resulta vital la promoción de estas vías no judiciales que consisten en una opción de solución pacífica al o los conflictos en forma voluntaria, ágil, flexible, confidencial y eficaz, con efectos legales plenos para las partes en conflicto.

## Ley de Justicia Cívica del Estado de México y sus Municipios

El desconocimiento de las ventajas que trae la práctica de valores morales provoca actos de molestia como la discriminación, acoso, hostigamiento, por la pobreza cognitiva, entre otros hechos que como la desconfianza a las instituciones y sus autoridades, lo cual resulta del incumplimiento a las reglas básicas de comportamiento, por ello es que, los conflictos vecinales han incrementado y se muestran cada vez más complejos, en este sentido, es urgente contar con una administración de justicia ágil y ejecutiva que permita atender y resolver los conflictos cotidianos en forma ejecutiva, aplicando de manera correcta los MASC, derramando el conocimiento en todos los seres humanos para que cada vez tengan menos problemas, esto es posible considerando el antecedente del Modelo Homologado que busca la incorporación de una visión de justicia cívica que facilite, mejore la convivencia en la comunidad,

evitando que los conflictos crezcan y se conviertan en delitos; por ello, es importante fomentar en los municipios la implementación y sustanciación de los MASC, fortaleciendo así a la justicia cívica, de acuerdo a como se refiere la siguiente cita:

“El 22 de noviembre de 2023, se publicó en el periódico oficial Gaeta de gobierno, el decreto 212 por el que se expide la Ley de Justicia Cívica del Estado de México y sus municipios y se derogan entre otros artículos, los 148,149, 150, 151, 152 y 153 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México” (Poder Ejecutivo del Estado de Mexico, 2023).

Esta información nos permite presentar la siguiente comparación

**Tabla 1.**

Juzgado Cívico	Centro de Mediación Municipal
Procedimiento Ordinario	La mediación, Conciliación y los procesos restaurativos, son métodos alternos de prevención y solución de conflictos.  Puede tramitarse antes, durante y después de un procedimiento en los casos que la ley no lo prohíba.
Presentación (Flagrancia y alteración al orden público)	
Remisión (por autoridades infracciones)	
Queja (contra una persona probable infractora)	Justicia Cotidiana
Audiencia Pública (Juez cívico hace la invitación para que se lleve a cabo un MASC) Justicia Cívica	

Fuente: Elaboración propia.

Los Centros de Mediación Municipal y los Juzgados Cívicos, tienen diferente naturaleza jurídica, debido a que en el caso del juzgado cívico, el juez califica la falta cometida asigna una sanción tradicional (multa, arresto o amonestación), mientras que el CMCyJR<sup>5</sup> únicamente invita a las partes a resolver su conflicto de manera pacífica sin imponer alguna sanción en caso de no presentarse ya que se les invita a las partes a acudir ante la instancia correspondiente, sin embargo, el objetivo de ambas instituciones es implementar acciones tendientes a restaurar el tejido social, atendiendo de manera pronta y eficaz, los problemas a los que se enfrentan diariamente los ciudadanos en su entorno social, familiar, escolar, etc.

### Los MASC en el Bando municipal de Toluca de Lerdo de 2024

¿Será posible disminuir los conflictos en la sociedad? Aunque dicho cuestionamiento puede parecer un tanto atractivo en la práctica puede generar diversos conflictos, debemos estar conscientes de que resulta clave establecer regulación más precisa acerca del ejercicio institucional de los MASC para que sus normas sean cumplidas cabalmente, ya que cada Bando municipal debe actualizarse cada año en beneficio de sus ciudadanos y para adaptarse a las necesidades con el objetivo de garantizar el orden social mediante normas cívicas básicas que permiten una convivencia armónica entre sus vecinos y visitantes, basada en valores que permitan alcanzar el bien común, como se menciona a continuación:

<sup>5</sup> Centro de mediación, conciliación y justicia restaurativa municipal.

---

En Capítulo 5º: De la Función Mediadora Conciliadora y de los Juzgados Cívicos: Artículo 121. En el Municipio habrá un Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa, dos Oficialías Mediadoras-Conciliadoras y Juzgados Cívicos con tres turnos, en materia de Infracciones Administrativas, Hechos de Tránsito y Alcoholumetría (Toluca A. d., Bando Municipal 2024, 2024).

Ante el inicio de la vigencia de estas normas, se tenía la interrogante de si dejaría de existir el CMCyJR y sus dos oficialías mediadoras- conciliadoras cuya facultad es intervenir en los conflictos y solucionarlos y atender sus otras obligaciones como la expedición de actas informativas, extravió, dependencia económica, identidad y conciliación, con la llegada del nuevo modelo de justicia homologado “Juzgados Cívicos” que estos se encargan de conocer, calificar y sancionar las infracciones, es así que ambas figuras actuaran de manera independiente apeándose a la normatividad aplicable a cada una de ellas ya que de lo contrario aumenta el riesgo de incurrir en responsabilidades administrativas, por lo que, el objetivo de ambas es el de resolver conflictos en forma pronta y expedita con base en los procedimientos inherentes para resolver las controversias entre particulares, vecinales, comunales y garantizar una convivencia pacífica y armónica.

### **Los MASC en el Código Reglamentario del municipio mexicano de Toluca de Lerdo**

La parte contraria de la sociedad del conocimiento es la ignorancia, que es un factor a vencer a través de la promoción la información correcta y precisa ya que la participación de la sociedad sobre las habilidades individuales para abordar sus conflictos a través de los MASC, mediante la práctica de los verbos: abordar, gestionar, transformar, solucionar y prevenir los conflictos, herramientas que se practican en el CMCyJR y en sus oficialías, que en Toluca están al alcance de la ciudadanía rompiendo las barreras geográficas y económicas, lo que hace propicio y oportuno acceso a la justicia por lo que cualquier persona interesada en resolver el conflicto dentro del territorio municipal lo puede hacer y pese a que se habla de que no hay formalismo será de gran utilidad que cada etapa se lleve a cabo de manera adecuada para cumplir con la solución a la conflictividad social ejerciendo dichas habilidades para disminuir conflictos y/o delitos. Enseguida se integra una cita en relación con el procedimiento de mediación:

Sección 2ª: Del Procedimiento de Mediación – Conciliación. Artículo 10.53. El procedimiento iniciará por comparecencia de la o el promovente ante la oficialía llenando el formato correspondiente, para lo cual se formará el expediente respectivo y se harán las anotaciones necesarias en el libro de gobierno. El acta informativa de mediación -conciliación deberá contener el número de expediente, el nombre y domicilio de la o el interesado, sus generales, la relación sucinta de los hechos y motivos por los cuales cita a la contraparte y su firma o huella (Ayuntamiento, Código Reglamentario de Toluca , 2022-2024).

Desde nuestro conocimiento práctico, las y los servidores públicos que operan en el CMCyJR y en las dos oficialías deben estar capacitados para servir a los solicitantes en conflicto, brindándoles la información correcta y precisa para que sepan sobre las ventajas de intervenir con oportunidad para resolver su conflicto mediante la intervención de un Oficial Mediador Conciliador, siendo la primera etapa, la de mayor importancia debido a que se da apertura al procedimiento de MASC y debe ser con pleno conocimiento de las partes respecto a sus efectos. El primero de los principios a ejercer es el de la voluntariedad, sin embargo, en la práctica nos enfrentamos a la falta de participación

de la contraparte, ya que a pesar de haber sido invitada, no se presenta a la audiencia por lo que nos lleva a la tarea de indagar que acción se puede implementar, si bien el desconocimiento es el factor determinante, también es cierto que, practicar juntas informativas obligatorias con cada parte para que tengan la posibilidad de conocer los beneficios de aplicar los MASC sustituyendo la idea del castigo por la del acuerdo y con base en el diálogo, participando directamente en cada procedimiento; por ello se considera que dicha junta la debe desarrollar un Lic. en MASC, ya que cuenta con los conocimientos teóricos- prácticos para lograr un resultado satisfactorio a ambas partes.

### **Los MASC en el Manual de procedimientos de la Secretaría del H. Ayuntamiento de Toluca de Lerdo 2022-2024**

Los procedimientos especifican de manera detallada un proceso, por ello la ausencia de manuales de procedimientos representaría una serie de problemas: cada empleado ejecutaría las tareas de forma diferente cometiendo errores frecuentes, y si a ello se suma una capacitación deficiente o nula, ello provocaría que los nuevos servidores públicos tendrían dificultades para aprender sus funciones, incluyendo la falta de eficiencia los procesos, haciéndolos lentos y/o desorganizados, por lo que no se satisfarían las expectativas de los conflictuados, como enseguida se menciona:

En el Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento, en la numeraría XXI y XXII nos hace alusión al procedimiento de la Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria No 1 y 2; Expedición de actas informativas y Expedición de actas de conciliación siendo estas las únicas unidades administrativas para expedir actas de conciliación en el Municipio de Toluca. (Ayuntamiento, 2022- 2024).

Con base en el fundamento mencionado, los Centros públicos de mediación, conciliación y justicia restaurativa tienen autonomía técnica y operativa para facilitar la prevención o solución de conflictos de los solicitantes, es por ello que el Manual de Procedimientos indica integrar la información concreta para facilitar el entendimiento de los mediables por parte del servidor público más acertado para la guía y ejecución de las funciones operativas de la unidad administrativa, para la prestación de un servicio o la atención de un trámite en lo particular. Se considera que este no debe ser estático, sino que se debe actualizar con base en las demandas sociales, ya que no solo se trata de atender y solucionar conflictos, sino también de difundir el conocimiento con base en las mejores prácticas para lograr un mayor alcance poblacional beneficiado.

### **Importancia de la implementación de las juntas informativas al inicio de procesos de MASC**

En el Ayuntamiento de Toluca de Lerdo, los procedimientos inherentes a los MASC que allí se desarrollan, por experiencia propia derivada de las entrevistas y la observación de sus procedimientos provoca la falta de participación por parte de los usuarios al interior del CMCyJR y sus dos oficialías, es decir, que de cada 5 actas de conciliación iniciadas, asisten 2 a la invitación para solucionar la controversia, en los 3 restantes se termina dejando a salvo los derechos del promovente, ante esta cifras es necesario eliminar las debilidades de las etapas del procedimiento; el primer “citatorio”<sup>6</sup> es decir, el primer acercamiento con la contraparte es por medio de un documento donde viene señalada, el día, la hora y el lugar de la audiencia, careciendo de algún otro dato que pueda

<sup>6</sup> Desde la perspectiva de los MASC, no debería denominarse “citatorio” ya que esta palabra tiene un efecto o reacción diferente en el cerebro de las personas al de palabra “invitación” siendo esta la correcta para todos los procedimientos inherentes a la solución de conflictos; la realidad descrita en relación con la sustitución de las palabras precisas, impacta de manera directa al índice de eficiencia terminal procedimental, es decir, si una persona recibe un “citatorio” para que vaya e intervenga en una “audiencia” va a reaccionar de manera distinta a que si recibe una “invitación” para participar en una sesión de mediación conciliación; es decir, en cada fase de los MASC se debe tener cuidado especial en el uso y aplicación del léxico para que se logren los objetivos y las metas, de entre las cuales está la de fortalecer la cultura de paz a través del correcto desarrollo de los MASC, lo cual, a la fecha, no es una realidad.

la o el invitado informarse, entender, comprender y dimensionar los alcances del procedimiento en el que va a participar y, si aunado a eso la o el notificador no está capacitada para explicar en qué consisten y cuáles son las ventajas de participar en los procedimientos de MASC, entonces la o el posible invitado no participará y, no se le puede obligar a participar.

De acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal de la Administración 2022-2024; En el 2019 concilió a través de la mediación 72 de los 243 asuntos interpuestos, siendo este el año en el que, casi fueron duplicados los asuntos en comparación con los demás del mismo periodo; mientras que en los años posteriores fueron conciliados 39 y 24 asuntos de 127 y 87 asuntos interpuestos respectivamente. Por su parte en los últimos años del período los ciudadanos se acercaron cada vez menos a las oficinas en búsqueda de dirimir sus conflictos en comparación con años anteriores 161 asuntos registrados en el año 2020 y 158 asuntos en el año 2021” (Toluca A. , Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024).

En ese sentido, la implementación de juntas y sesiones informativas previas al procedimiento funcionarán como herramientas indispensables para estimular el abordaje y solución pacífica de los conflictos mediante la información precisa a las dos o más partes involucradas en el o los conflictos con el objetivo de resolverlos a través de estas vías alternas sin la necesidad de enfrentarse con incertidumbre a un proceso judicial, así como la oportuna participación de los servidores público adscritos al CMCJR y las dos oficinas mediadoras, conciliadoras y la adecuación del citatorio constituye una estrategia indispensable para mejorar los servicios en cada fase de los MASC, ya que esta manera también se puede estimular la cultura de paz, tan necesaria dentro de nuestra sociedad.

### **Reto de la cultura de paz: la resistencia al cambio**

En los contextos dentro de los cuales se enfrentan la cultura de paz contra la cultura de la violencia, la realidad puede percibirse y analizarse desde diferentes enfoques y según la postura de cada persona que participa en el proceso, uno de los principales retos es disminuir el desconocimiento a través de las prácticas precisas y correctas de MASC, en este sentido un hecho que puede parecer invencible, es que, actualmente quienes dirigen los procedimientos de MASC son Licenciados en Derecho, quienes tiene como base de su perfil profesional, favorecer el litigio a través de todas sus estrategias y, ese perfil profesional no comulga con la cultura del dialogo pacífico para la construcción de acuerdos y solución de conflictos, por lo tanto, la realidad descrita, en algunos casos, resulta ser la principal causa para no solucionar el conflicto, ya que las y los abogados ponen especial énfasis en la cultura del castigo o de la pena y eso no permite avanzar hacia la solución pacífica, sin embargo, la costumbre les lleva a recomendar que mejor solucionen sus conflictos litigando en los juzgados, pero, si consideramos que no todas las personas tienen acceso fácil o rápido a los tribunales, ya sea por razones económicas, geográficas o administrativas, por lo tanto, no se está logrando la meta de los MASC como medios para fortalecer la paz.

El titular del Poder Judicial del Estado de México, Ricardo Alfredo Sodi Cuellar y el Presidente Municipal de la capital mexiquense firmaron un convenio de colaboración interinstitucional. El Tribunal Superior de Justicia de la entidad es un referente en materia legal y de capacitación, por lo que el convenio fortalecerá uno de los pilares de la política pública que es restaurar el tejido social y permitirá a los integrantes del Ayuntamiento, adquirir herramientas de empatía, sensibilidad y conciencia en su labor, para generar

relaciones armónicas entre las personas. (Toluca A. d., Toluca, Punta De Lanza En Mediación, Conciliación Y Justicia Restaurativa Con Firma De Convenio Entre Alcalde Y Presidente Del Poder Judicia, 2022).

Uno de los principales problemas en la actualidad es tratar de mejorar en el modelo tradicional de administrar justicia dando apertura a nuevas opciones como lo es la justicia alternativa, con base en el diálogo, acuerdos y la firma de convenios, sin duda que si se contribuye a generar paz social ya que los MASC son pilar fundamental para reeducar a las sociedades para que sean más justas, estables y cohesionadas, dicho proceso implica la colaboración entre diversos actores, desde el gobierno hasta la sociedad civil, esta actitud fomenta el respeto, la empatía y la cooperación, elementos esenciales para resolver conflictos que se generan en la vida cotidiana de manera pacífica y constructiva y fortaleciendo la con base en la comunicación positiva a la unidad en las relaciones humanas. Cuando nos enfocamos en entender a los demás en lugar de probar que estamos en lo correcto, abrimos la puerta a soluciones más justas, relaciones más profundas y una comunicación más afectiva y efectiva en beneficio de la cultura de todos.

### **Practica real del acceso a la justicia cotidiana: necesidad de cambiar la perspectiva del litigio como única forma de solucionar conflictos con base en la cultura del castigo**

Es muy común escuchar entre las personas en conflicto en nuestra sociedad la frase “te voy a demandar, así que consíguete tu abogado porque yo ya tengo el mío” esto, después de una discusión como si esta fuera la única forma de resolver el problema y como si el litigio garantizara al cien por ciento una solución satisfactoria, sin embargo, es importante considerar que, hoy es posible resolver el problema de una manera distinta y sobre todo que ambas partes saldrán satisfechas, los conflictos vecinales se presentan con tal cotidianeidad que resulta idóneo para su solución, el resolverlos a través de la justicia alternativa, en lugar de acudir ante los juzgados que cuentan con una excesiva carga de trabajo implica invertir más tiempo, dinero y esfuerzo en encontrar la solución.

Mientras que el Juez “examina el pasado y evalúa los acuerdos concertados por las partes, las violaciones que una cometió en perjuicio de la otra y las normas acerca de la adquisición de derechos, responsabilidades, etc., que están conectadas con estos episodios y cuando él ha adoptado su posición sobre esta base, la tarea ha concluido”, el Mediador, en cambio, trabaja para reconciliar los intereses por los que compiten las partes involucradas. Su meta es la de conseguir “un acuerdo de futuro” que concilie sus intereses o necesidades, a través del intercambio de derechos y obligaciones, que serán mutuamente satisfactorios y se ajustarán a las normas de equidad que las propias partes determinen conjuntamente.” (Ramos, 2022).

Es motivo de reflexión redimensionar el concepto de justicia, rompiendo los paradigmas que limitan su concepción a la impartición de la misma en los juzgados, incluso el número 16 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible se fundamenta el derecho de acceso a las sociedades a convivencias pacíficas e inclusivas para la provisión de acceso a la justicia para todos<sup>7</sup>, por lo que es necesario fomentar una cultura de paz como una forma de relacionarse con otras personas para promover la inclusión y el respeto a la diversidad entre vecinos; la divulgación es una pieza fundamental para que los ciudadanos conozcan la información y sobre todo el derecho que tienen de acceder a los mecanismos pacíficos de solución de conflictos con la finalidad de mejorar la interacción con las personas de diversos contextos que contribuyan al establecimiento de relaciones positivas y convivencia basada en la aceptación de la diversidad .

<sup>7</sup> Naciones Unidas (2018), La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago.

---

## Importancia de la intervención profesional de las y los Lic. en MASC para solucionar conflictos

En la facultad de Derecho de la Universidad Autónoma del Estado de México, en el año 2015, se incorporó a su Programa de Estudios la Licenciatura en Medios Alternos de Solución de Conflictos, su objetivo es formar mediadores, conciliadores y facilitadores, quienes contarán con los conocimientos teórico-práctico-metodológicos podrán dirimir las causas que crían los conflictos entre las partes, mediante la aplicación de herramientas, técnicas y habilidades. Sin embargo, los Egresados se enfrentan a una serie de desafíos; La edad, la certificación y experiencia los cuales limitan su derecho a ejercer su profesión, experimentando un nivel de discriminación o exclusión profesional, quizás también motivada por el indebido celo profesional, colocando a las y los egresados de esta Licenciatura en estado de indefensión en el mercado laboral.

(...) la Ley de Justicia Cívica del Estado de México y sus Municipios que de acuerdo con los requisitos para ser facilitador Municipal: Ser ciudadana o ciudadano de nacionalidad mexicana, en pleno ejercicio de sus derechos civiles y políticos; II. Tener veinticinco años al día de su designación; III. Ser licenciado en derecho, medios alternos de solución de conflictos, psicología, sociología, antropología, trabajo social, en comunicaciones, o carrera afín, contar con cédula profesional expedida por la autoridad correspondiente para el ejercicio de su profesión y tener, al menos, un año de experiencia profesional... (sic)

Este perfil profesional incipiente, tiene la desventaja de ser desconocido en general para la sociedad, pero la gran responsabilidad de trabajar para visibilizar a los MASC, por lo que, la creación de dicha Licenciatura, constituye un precedente con gran responsabilidad y trascendencia social, es por ello la importancia de que se reformen algunos cuerpos normativos para que se integre al mercado laboral a quienes, al igual que muchas licenciaturas, llevan preparándose por cinco años para obtener el Título de Licenciado en MASC, por lo que, se debe reconocer la calidad de formación de los profesionales especializados en la solución de controversias por la UAEMéx y con ello brindar la oportunidad de participar en la selección rompiendo con paradigmas discriminatorios, de tal manera que la presencia de Lic. en MASC nos permite mejorar el servicio por medio del CMCyJR y las dos oficialías adscritas permitiendo resolver disputas de manera pacífica, eficiente, fortaleciendo el tejido social, en lugar de crear divisiones permanentes entre la sociedad, esto es posible sin recurrir a los tribunales tradicionales, lo que aporta numerosos beneficios tanto a nivel individual como comunitario para promover una cultura de paz y mejorar la calidad de vida en las comunidades locales.

### La sociedad está preparada para conocer y aplicar los MASC ¿Cuáles son sus ventajas?

Como en cualquier transformación social, puede haber resistencia al cambio, algunas personas o sectores de la sociedad pueden preferir los métodos tradicionales de resolución de conflictos, como los tribunales, por una cuestión de costumbre o tienen una mayor confianza en el sistema judicial formal que en los mecanismos alternativos, debido a la percepción de que las decisiones de los jueces son definitivas y más “justas” o “legítimas”.

Las tres fases señaladas (comienzo del proceso de mediación, negociaciones a lo largo del proceso y toma de decisiones) se ha de reconocer la voluntariedad a las partes, en su inicio, puede venir «condicionada» a propuesta de un órgano judicial, o por sumisión previa de los actores en una cláusula «ad hoc» a este proceso, pero, en cualquier caso, no podrá comunicarse esta situación a etapas posteriores del proceso. (Villaluenga).

---

Concebir a los MASC no como una vía competitiva a la justicia ordinaria, sino como complementaria, tomemos en cuenta que ambos sistemas tienen sus propias ventajas, pueden actuar coordinadamente, si bien nos enfrentamos a que los conflictos no resueltos pueden generar divisiones y provocar un deterioro de las relaciones entre los vecinos esto debido a que están estrechamente conectados por la proximidad geográfica y las interacciones diarias. Hablar de esta participación condicionada en juntas informativas previas al procedimiento nos ayuda a reducir los niveles de violencia y criminalidad en las comunidades, ya que aborda las tensiones antes de que degeneren en comportamientos destructivos, mediante los MASC que sin duda la demostración de resultados exitosos y la representación de casos donde la justicia alterna ha sido una mejor opción que los litigios, romperán con el escepticismo por parte de la sociedad, así mismo promover una cultura de paz y entendimiento mutuo, es clave para que la sociedad vea los MASC como una opción válida y preferida para resolver sus conflictos. Si se logran superar los obstáculos de desconocimiento, resistencia al cambio y falta de acceso, los MASC pueden ser una herramienta muy efectiva para mejorar la comunicación positiva social.

### **Mediación y Conciliación a través de las tecnologías de la información y comunicación (TICS)**

La pandemia de COVID-19 ha provocado un giro en la forma en que las sociedades funcionan, tanto a nivel global como local. Además, aceleró transformaciones preexistentes, como la digitalización, el teletrabajo, y el uso de tecnologías de la información para resolver problemas y facilitar la continuidad de servicios esenciales, por lo tanto, ante el semáforo rojo que se enfrentaba, el Poder Judicial del Estado de México ofreció una alternativa, para que los ciudadanos encuentren la solución a sus problemas durante esta pandemia, a través del Centro Virtual de Mediación, a través de las TIC, la atención telefónica sin duda es una herramienta que puede utilizarse para dar información y asesoría precisas, esto no solo amplían el alcance de nuestra labor como mediadores, sino que también nos permiten contribuir a una sociedad más interconectada, donde la resolución pacífica de conflictos esté al alcance de todos, en cualquier lugar y momento.

El Centro Virtual de Mediación del Poder Judicial del Estado de México se ha consolidado como una alternativa para que los ciudadanos solucionen sus problemas. Desde su creación en 2021 a la fecha, casi 2 mil 900 personas han usado este servicio, principalmente en conflictos familiares. Esta herramienta nació en el semáforo rojo de la pandemia, a fin de garantizar el acceso a la justicia, pues las personas no requerían desplazarse, y así cuidar su economía y salud. En 2021 se atendieron cerca de 2 mil 280 usuarios, 190 cada mes. En cada sesión, vía remota, facilitadores del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México, promueven el diálogo para solucionar diferencias relacionadas con contratos, deudas, cuestiones familiares o vecinales, evitando así que se judicialicen. (PJEDOMEX CONSOLIDA MEDIACIÓN VIRTUAL, 2022).

Enfrentamos una nueva realidad donde la tecnología redefine la forma en que las personas se comunican y resuelven conflictos. La era digital ha traído consigo cambios trascendentales que nos desafían a repensar y adaptar nuestras prácticas integrando herramientas que nos permitan hacerle frente a las nuevas demandas sociales, la mediación, tradicionalmente basada en el diálogo inmediato, ahora podría integrarse a un entorno virtual que ofrece tanto oportunidades como retos; la mediación, conciliación digital puede hacer que el proceso sea más inclusivo y efectivo al facilitar la comunicación positiva entre las personas con limitaciones de movilidad, tiempos ajustados, no obstante

---

nos enfrentamos a una serie de retos; como inestabilidad en la red o la falta de equidad en el acceso a la tecnología, privacidad de los participantes, aprender las habilidades para manejar la tecnología. Adaptarnos a esta nueva realidad exige un enfoque flexible que garantice que, a pesar de las barreras, el proceso de mediación y conciliación siga siendo justo, eficiente y accesible para todos.

## CONCLUSIÓN

La administración de la justicia municipal, particularmente en Toluca, ha jugado un papel crucial como primer punto de contacto para la resolución de conflictos locales, ante las demandas sociales, por lo que, debemos fortalecer el uso de estos mecanismos alternativos, asegurando que sean accesibles, comprendidos y utilizados por la sociedad para fomentar una convivencia armónica. La participación de la ciudadanía en estos procesos es esencial para construir un futuro donde los conflictos se gestionen de manera pacífica y se reduzcan las tensiones provocadas por la violencia.

Se destaca la importancia de una gestión más accesible y pacífica de los conflictos cotidianos que enfrentan los ciudadanos. En el contexto municipal, la importancia de las sesiones informativas sobre mediación y conciliación es crucial para acercar estos mecanismos a la población, estas sesiones no solo promueven una cultura de paz y diálogo, sino que también reeducan a la comunidad sobre los beneficios tangibles de los MASC, como la reducción de tiempos, costos y soluciones consensadas.

El análisis y aplicación correcta de los diferentes ordenamientos jurídicos nacionales, estatales y locales encargados de regular los servicios que se ofrecen entorno a los MASC como un compromiso coordinado entre los tres niveles de gobierno aunque por su parte cada nivel de gobierno tiene un rol específico que, al integrarse de manera coordinada, asegura que estos mecanismos se implementen de manera eficaz, eficiente y efectiva, contribuyendo a la resolución pacífica de conflictos y al fortalecimiento del tejido social. El nivel municipal es crucial para acercar los MASC puesto que es el primer contacto que las personas tienen con las instituciones de justicia, los municipios deben ofrecer servicios de mediación y conciliación accesibles para resolver conflictos vecinales, comunitarios y administrativos. Es vital que los gobiernos municipales promuevan activamente estos servicios a través de centros de mediación locales, jornadas informativas y programas de acercamiento comunitario, aprovechando su proximidad a la población.

## PROPUESTA

Consideramos a través del análisis de las áreas identificadas, queda clara la necesidad de fortalecer los procesos y procedimientos, por lo que resulta indispensable integrar previo al procedimiento la junta informativa la cual generará un diagnóstico preciso del conflicto, es cual, constituye la base para la comprensión en el proceso, su abordaje, gestión, transformación, solución de igual forma se propone que sea un Lic. en MASC la o el que conduzca todos los procesos inherentes y dirigidos a la solución pacífica del o los conflictos, es decir el rol será proyectar las ventajas de aplicar correctamente los MASC para solucionar al conflicto con satisfacción de las partes, es decir, asumir en forma correcta el aprendizaje que nos trae cada conflicto y sobre todo, la identificación de que existen formas más pacíficas de resolver conflictos que son distintas a las convencionales como los juzgados, que son las que privilegian los especialistas en derecho, legalidad y demás, que implican inversión sistemática de

---

tiempo, dinero, esfuerzos y desgastes emocionales a veces interminables. Además, la profesionalización de los mediadores contribuye a mejorar la calidad del servicio y aumentar la cultura de paz y la confianza de la sociedad en los MASC y el uso de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la justicia, pudiendo para ello, las reformas legales pertinentes, con el objetivo de que las y los administradores de MASC en los municipios, desarrollen con pleno profesionalismo cada etapa de los MASC y para ello es trascendente que sean Lic. en MASC quienes desarrollen dichos procesos y sus inherentes procedimientos para que con su intervención, nuestra sociedad fortalezca significativamente la cultura de paz, la cual, constituye la base para el desarrollo individual y colectivo de todo ser humano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfredo Sánchez-Castañeda, D. M. (2019). Universidad Nacional Autónoma de México, Defensoría. Recuperado el 10 de 10 de 2024, de <https://www.defensoria.unam.mx/web/publicaciones/Desafios-medios.pdf>
- CALDERÓN, M. H. (2013). PRIMER INFORME DE GOBIERNO. PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE TOLUCA. Ayuntamiento de Toluca. Recuperado el 29 de 09 de 2024, de <https://www2.toluca.gob.mx/wp-content/uploads/2021/06/Tol-pdf-upl-acta-1erInforme-gobierno-2013-2015.pdf>
- Calderón, M. H. (2014). Segundo Informe de Gobierno. toluca: Ayuntamiento de Toluca. Recuperado el 19 de 09 de 2024, de [file:///C:/Users/Invitado%20\(Usuario\)/Downloads/Tol-pdf-upl-acta-2doInforme-gobierno-2013-2015%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Invitado%20(Usuario)/Downloads/Tol-pdf-upl-acta-2doInforme-gobierno-2013-2015%20(1).pdf)
- CASTILLO DUSSÁN, C., & BAUTISTA AVELLANEDA, M. (22 de 08 de 2018). Acceso a la Justicia Alternativa: Un Reto Complejo. vol. 23, 2, 2018. Utopía y Praxis Latinoamericana. Recuperado el 27 de 09 de 2024, de <https://www.redalyc.org/journal/279/27957770012/27957770012.pdf>
- Choque, O. (2016). Abordaje de Conflictos. Recuperado el 17 de 10 de 2024, de <https://biblioteca.csjn.gov.ar/Indices/Biblio/2/CSJN136480.pdf>
- Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla . (s.f.). Recuperado el 15 de 10 de 2024, de <https://generaconocimiento.segob.gob.mx/sites/default/files/document/biblioteca/398/20220517-ebook-por-que-reconstruir-el-tejido-social.pdf>
- Cortés, M. G. (27 de 01 de 2016). MEDIACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN MÉXICO. Revista de Derecho. Recuperado el 16 de 10 de 2024, de [file:///C:/Users/Invitado%20\(Usuario\)/Downloads/Dialnet-MediacionYParticipacionCiudadanaEnMexico-5316301.pdf](file:///C:/Users/Invitado%20(Usuario)/Downloads/Dialnet-MediacionYParticipacionCiudadanaEnMexico-5316301.pdf)
- Derecho, F. d. (25 de septiembre de 1998). Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de México: [https://controlescolar.uaemex.mx/dce/Manuales/Legislacion\\_Universitaria/UAEM-ReglamentoInternoDeLaFacultadDeDerecho.pdf](https://controlescolar.uaemex.mx/dce/Manuales/Legislacion_Universitaria/UAEM-ReglamentoInternoDeLaFacultadDeDerecho.pdf)
- Estado, P. E. (1992). Gaceta del Gobierno. Recuperado el 17 de 09 de 2024, de Gaceta del Gobierno.
- Estado, P. E. (2003). Gaceta del Gobierno. Recuperado el 2024 de 09 de 16, de <https://legislacion.edomex.gob.mx/>

---

[sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2003/sep046.pdf](https://sites.legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2003/sep046.pdf)

Gaceta del Gobierno. (22 de 12 de 2010). Recuperado el 01 de 10 de 2024, de <https://appsma.edomex.gob.mx/portal/wp-content/uploads/2024/05/leyvig173.pdf>

García Maynez, E. (2008). (México, Ed.) Recuperado el 2024 de 09 de 18, de teoría en la Justicia en los Diálogos de Platón: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2395-84482022000200009&lng=en&nrm=iso&tlng=es#B7](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-84482022000200009&lng=en&nrm=iso&tlng=es#B7)

General, A. (6 de 09 de 1999). NACIONES UNIDAS . Recuperado el 28 de 09 de 2024, de <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n99/774/46/pdf/n9977446.pdf>

Gómez Olvera, M. (2005). Recuperado el 22 de 10 de 2024

INFOBAE. (19 de 01 de 2022). Recuperado el 25 de 09 de 2024, de <https://www.infobae.com/america/mexico/2022/01/20/segun-inegi-mexicanos-pelean-por-chismes-borrachos-y-estacionamientos/>

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (02 de 04 de 2020). Recuperado el 27 de 09 de 2024, de <https://www.gob.mx/inafed/articulos/la-importancia-de-la-profesionalizacion-en-el-servicio-publico-municipal>

MEXICANOS, C. P. (05 de 02 de 1917). CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. Recuperado el 01 de 10 de 2024, de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

México, P. E. (22 de 11 de 2023). Periodico Oficial Gaceta del Gobierno. Recuperado el 14 de 10 de 2024

Montoya, A. M. (22 de enero– junio de 2022). Revista Doxa digital. Recuperado el 15 de 10 de 2024, de [file:///C:/Users/Invitado%20\(Usuario\)/Downloads/221-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1265-1-10-20220713.pdf](file:///C:/Users/Invitado%20(Usuario)/Downloads/221-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1265-1-10-20220713.pdf)

Nava González, W. &. (2017). Scielo. Recuperado el 23 de 09 de 2024, de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-91932017000200203](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932017000200203)

Ormachea Choque, I. (2016). Recuperado el 17 de 10 de 2024, de <https://biblioteca.csjn.gov.ar/Indices/Biblio/2/CSJN136480.pdf>

Otón, C. H. (s.f.). Poder Judicial del Estado de Nuevo León. Recuperado el 11 de 10 de 2024, de <https://www.pjenl.gob.mx/MecanismosAlternativos/download/Mediacion-Mediador-Contexto-Impronta-Perspectiva-Cultura-Paz.pdf>

Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”. (11 de 04 de 2002). Recuperado el 13 de 10 de 2024, de <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig088.pdf>

Periodico Oficial. (14 de mayo de 2021). Recuperado el 2024 de 09 de 19, de <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2021/may141.pdf>

Poder Ejecutivo del Estado de Mexico. (22 de 11 de 2023). Periodico Oficial Gaceta del Gobierno. Recuperado el 14 de 10 de 2024

---

---

Poder Judicial del Estado. (5 de 06 de 2022). Recuperado el 16 de 10 de 2024

Poder Judicial del Estado de México. (05 de 06 de 2022). Recuperado el 16 de 10 de 2024

Ramírez, I. X. (s.f.). La Conciliación: modelos y técnicas. Recuperado el 17 de 10 de 2024, de [https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC\\_MATERIAL\\_DOCENTE.pdf](https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC_MATERIAL_DOCENTE.pdf)

Silva Gutiérrez, B. N. (2020). Mecanismos alternativos de solución de conflictos. (e. I. Educativo, Ed.) Recuperado el 2024 de 09 de 16, de <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.634>

Toluca, A. (2022-2024). Ayuntamiento de Toluca. Recuperado el 03 de 10 de 2024, de [https://www2.toluca.gob.mx/wp-content/uploads/2024/08/JULIO-29\\_-TEXTO-BASE-C.R-2024\\_OK.pdf](https://www2.toluca.gob.mx/wp-content/uploads/2024/08/JULIO-29_-TEXTO-BASE-C.R-2024_OK.pdf)

Toluca, A. (s.f.). Ayuntamiento de Toluca 2022-2024. Recuperado el 07 de 10 de 2024, de [https://www2.toluca.gob.mx/wp-content/uploads/2022/04/tol-pdf-Plan\\_de\\_Desarrollo\\_Municipal-2022-2024.pdf](https://www2.toluca.gob.mx/wp-content/uploads/2022/04/tol-pdf-Plan_de_Desarrollo_Municipal-2022-2024.pdf)

TOLUCA, A. D. (29 de 03 de 2019). GACETA MUNICIPAL ESPECIAL. Recuperado el 27 de 09 de 2024, de <https://www2.toluca.gob.mx/wp-content/uploads/2021/06/Tol-pdf-upl-pdm-2019-2021.pdf>

Toluca, A. d. (2022- 2024). Ayuntamiento de Toluca. Recuperado el 04 de 10 de 2024, de <file:///D:/Articulo%202024/Material%20para%20el%20articulo%202024/manual%20de%20procedimientos.pdf>

Toluca, A. d. (29 de 06 de 2022). Ayuntamiento de Toluca. Recuperado el 09 de 10 de 2024, de <https://www2.toluca.gob.mx/toluca-punta-de-lanza-en-mediacion-conciliacion-y-justicia-restaurativa-con-firma-de-convenio-entre-alcalde-y-presidente-del-poder-judicial/>

Toluca, A. d. (05 de 02 de 2024). Bando Municipal 2024. Recuperado el 03 de 10 de 2024, de [https://www2.toluca.gob.mx/wp-content/uploads/2024/08/BANDO-V\\_JUNIO-2024.pdf](https://www2.toluca.gob.mx/wp-content/uploads/2024/08/BANDO-V_JUNIO-2024.pdf)

VALLS ESPONDA, S. A. (01 de 07 de 2022). UNIVERSITARIA. Recuperado el 26 de 09 de 2024, de <https://revistauniversitaria.uaemex.mx/article/view/19029>

Villaluenga, L. G. (s.f.). Anteproyecto ley mediación. Recuperado el 11 de 10 de 2024, de [https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/Anteproyecto\\_ley\\_mediacion\\_C3%B3n.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/Anteproyecto_ley_mediacion_C3%B3n.pdf)