

# Scientific Journal of Applied Social and Clinical Science

Acceptance date: 22/07/2025

## RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL CENTRO DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA DE TOLUCA: CONTRIBUCIONES AL ODS 16 DE LA AGENDA 2030

---

*Sayra Monserrat Reyna Acevedo*

Orcid: 0009-0003-3733-4258

*Emma González Carmona*

Orcid: 0000-0001-8886-2251



All content in this magazine is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0).

## INTRODUCCIÓN

La crisis global compleja obliga a la población y a las instituciones nacionales e internacionales a responder a los problemas sociales, económicos y ambientales con acciones concretas. Las instituciones y organizaciones, especialmente a través de la Agenda 2030 de la ONU, buscan incidir en los problemas inaplazables que afectan a toda la humanidad. En este contexto, la Responsabilidad Social se erige como una estrategia clave que promueve el cuidado del medio ambiente en todas las acciones institucionales, incluyendo la planificación, ejecución y evaluación de proyectos. Por principio, esto se traduce en la optimización de recursos, ahorrando tiempo y costos, y garantizando un impacto positivo en la comunidad.

En este marco de Responsabilidad Social, el *Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Toluca* se puede constituir en un ejemplo, no solo para contribuir a las soluciones de conflictos legales, sino también para construir una cultura de paz. Su labor se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, particularmente el ODS 16, que busca suscitar sociedades pacíficas e inclusivas. Es a través de la mediación y la conciliación que el Centro aborda problemas que, además de ser jurídicos, son profundamente sociales; y con ello, se fortalece el tejido comunitario y se fomenta la equidad y la justicia. Así, este trabajo tiene como objetivo general: exponer las percepciones de responsabilidad social en el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Toluca, a través de un autodiagnóstico que identifique las formas en que se puede contribuir a la Agenda 2030.

Con ello, se pretende realizar los objetivos específicos como: exponer los fundamentos teóricos y metodológicos de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) para la mejora de las instituciones del Estado; exponer la Agenda 2030 y el ODS 16: paz, justicia e ins-

tituciones sólidas, como el marco de referencia del Centro de Mediación en la promoción de la cultura de paz y el desarrollo sostenible; realizar una descripción histórica, normativa y teórica de la Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa; identificar la percepción de la comunidad del Centro de Mediación en los diversos ejes de la responsabilidad social para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA); y, con base en este análisis situacional, se exponen los posibles aportes del Centro al ODS 16 y a la RS.

La pregunta de investigación que orienta el trabajo es: ¿Qué prácticas de la responsabilidad social del Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Toluca contribuyen a la Agenda 2030? Con ello se desarrolla la metodología de autodiagnóstico propuesta por François Vallaëys, Cristina de la Cruz y Pedro Saisa (2009), que consta de cinco fases, con la idea de identificar compromisos de las esferas de actuar, las fases son:

- Exposición de los fundamentos teóricos de la RSU: Revisión de los componentes de la RSU y documentación de la ISO 26,000.
- Exposición de la Agenda 2030 y el ODS 16: Descripción de la Cultura de Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.
- Descripción histórica, normativa y teórica de la Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa: Análisis de la evolución de los Medios Alternativos de Solución de Controversias (MASC).
- Descripción de la percepción de la comunidad del Centro: Aplicación de un instrumento de percepción y análisis FODA.
- Elaboración de recomendaciones: Derivadas del análisis FODA para mejorar el funcionamiento del Centro.

El instrumento diseñado para este estudio permite conocer las percepciones de los directivos, mediadores, personal operativo y usua-

rios del Centro, utilizando una escala Likert para evaluar el grado de acuerdo con diversas afirmaciones sobre la responsabilidad social. Este enfoque participativo busca identificar áreas de mejora, y promover un aprendizaje institucional sobre la responsabilidad social. Por lo que se espera que a corto plazo (dos años) el Centro de Mediación sea visto, no solo como un auxiliar de los tribunales, sino como un agente activo en la promoción del desarrollo sostenible y la cultura de paz. Los componentes de este trabajo son: a). responsabilidad social; b). cultura de paz; c). Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MASC): Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa; d). diagnóstico del Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Toluca y; e). reflexiones.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

La responsabilidad social se concibe como el conjunto de respuestas a los impactos surgidos por las decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente; es decir, Ser socialmente responsable involucra conductas éticas, coherentes y claras que contribuyan al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad, con base en las expectativas de los interesados, y en el cumplimiento de las normas internacionales (Norma ISO 26000, 2010, p. 3).

Las dimensiones definitorias de la Responsabilidad Social, referidas a la universidad, son la ética e innovación. En este marco, la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) ha cobrado importancia en las instituciones académicas, tal como lo expresa Vallaes y Álvarez (2021); ya que permite incidir en dos problemas fundamentales: la subvaloración e invisibilización de las acciones de responsabilidad social por los actores internos y externos, y la complejidad de responder institucionalmente a las demandas sociales. Por eso, esta propuesta de RSU muestra el modelo de

gestión organizacional que incluye procesos de formación, cognición, administración y participación social.

Las implicaciones en las organizaciones e instituciones se relacionan con: los cambios de paradigma y pensamiento complejo

La sustentabilidad demanda cambios de paradigma que exigen un pensamiento complejo. Este enfoque permite comprender las interrelaciones y jerarquías que impactan la sociedad y el medio ambiente, lo que a su vez facilita una perspectiva integral. La responsabilidad social ha evolucionado desde los inicios en la década de 1970, cuando se utilizó como una categoría de análisis en las empresas, hasta convertirse en un concepto adaptable a todas las organizaciones, contribuyendo al desarrollo sostenible y respondiendo a los desafíos planteados por los ODS de la Agenda 2030.

Aquí se plantea una breve reseña de la Responsabilidad Social. Inicialmente, las acciones de responsabilidad social se centraron en la filantropía y en las obras de caridad. Con el tiempo, y a medida que la sociedad se volvió más compleja, se ampliaron las dimensiones de ésta; incluyendo aspectos como derechos humanos, medio ambiente, protección al consumidor y lucha contra la corrupción (ISO 26000, 2010, p. 4). En este contexto, la globalización ha facilitado la colaboración entre organizaciones para abordar desafíos contemporáneos, como los ODS, además ha permitido que tanto ONG como empresas asuman papeles de prestación de servicios públicos que tradicionalmente correspondían al Estado.

Se destacan las características de la Responsabilidad Social que incluyen la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en la toma de decisiones y rendición de cuentas por sus impactos. Esto implica un ejercicio de transparencia ético que contribuye al desarrollo sostenible. La responsabilidad social va más allá del mero cumplimiento legal y se basa en

valores éticos fundamentales, como el respeto a la normativa internacional y a los derechos humanos. Un ejemplo denotativo de la normatividad es el ISO 26000, que integra la responsabilidad social en el comportamiento organizacional a través de la asignación de compromisos de sus actores y la rendición de cuentas en todos los niveles de acción. Además, la interdependencia de las dimensiones económica, social y ambiental es fundamental para el logro del desarrollo sostenible, que se define como “satisfacer las necesidades de la sociedad sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones” (ISO 26000, 2010, p. 9).

Los Principios de la Responsabilidad Social son: la rendición de cuentas, transparencia, el comportamiento ético, el respeto a los intereses de los actores, el respeto al principio de legalidad, el respeto a la normativa internacional de comportamiento, el respeto a los derechos humanos, que en conjunto contribuyen de facto al desarrollo sostenible, y en las instituciones públicas, el Estado tiene un decisivo papel en la implementación de protocolos, como la Norma Internacional ISO 26000 que permite a las instituciones elaborar revisiones integrales de sus responsabilidades y expectativas; involucrando con ello, las partes interesadas en la mejora de las estrategias.

La agenda 2030 es un referente global que muestra los grandes y emergentes problemas de la humanidad por atender; éstos de enmarcan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Al respecto, cabe señalar que la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que consta de 17 Objetivos y 169 metas. Esta agenda se ha convertido en una herramienta fundamental para guiar los países en la creación de sociedades inclusivas y justas, al servicio de las generaciones presentes y futuras (Bárcena y Naciones Unidas, 2018, p. 5). La Agenda 2030 busca, entre otros propósitos, reducir la pobreza, el hambre y las desigual-

dades; así como reconstruir sociedades pacíficas, justas e inclusivas; proteger los derechos humanos; promover la igualdad de género y empoderar a mujeres y niñas y; proteger los recursos naturales y el planeta.

De acuerdo con las Naciones Unidas (2018), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son 17; de los cuales, el ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, concierne a su desarrollo, principalmente, al Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Toluca que tiene la capacidad; ya que el objetivo enfatiza la promoción de sociedades pacíficas e inclusivas, el acceso a la justicia, y la construcción de instituciones públicas y privadas responsables y eficaces en todos los niveles. A su vez, este objetivo se compone de diez metas y veintitrés indicadores. A continuación, se presentan algunas de las cuales se relacionan con las tareas del Centro de Mediación en estudio.

#### Metas del ODS 16:

1. Reducir significativamente las formas de violencia y la tasa de mortalidad en el mundo.
2. Poner fin al maltrato, explotación y formas de violencia contra niños.
3. Promover el estado de derecho y garantizar la igualdad de acceso a la justicia.
4. Reducir significativamente la corrupción y el soborno.
5. Crear instituciones eficaces y transparentes en todos los niveles.

#### Indicadores:

- Número de víctimas de homicidio intencional por edad y sexo.
- Porcentaje de víctimas de violencia que notificaron su victimización a las autoridades.
- Porcentaje de personas que han tenido contacto con funcionarios públicos y pagaron soborno en los últimos 12 meses.

En este marco de las metas del ODS 16, el Centro de Mediación cumple con las metas 1, 3, 4 y 5; es decir 4/5; lo que demuestra su compromiso y su capacidad para fomentar un entorno de paz y justicia en la comunidad.

## CULTURA DE PAZ

Conviene, ahora, recuperar los rasgos más significativos de la concepción de paz. En la antigüedad los conflictos se resolvían principalmente a través de guerras y altercados; cuya victoria no siempre correspondía a la razón. Por lo tanto, la fuerza y la violencia eran los principales mecanismos para solucionar conflictos (Amigo, 1995). Con el tiempo, la humanidad ha buscado estrategias para mitigar la violencia y evitar guerras; reconociendo que los resultados de los enfrentamientos bélicos frenaban el desarrollo de poblaciones, ciudades, estados y naciones. Pero hoy, la Cultura de Paz se ha consolidado como una herramienta estratégica esencial para lograr el Desarrollo Sostenible. Según la MONDIA-CULT (2022), la cultura de paz intensifica la resiliencia, la inclusión y la cohesión social, así como la protección del medio ambiente y el desarrollo humano.

Tradicionalmente, la paz se entendía como la ausencia de guerra. Sin embargo, este concepto ha evolucionado. Según el Diccionario de la Real Academia Española, la paz es una “situación en la que no existe lucha armada en un país o entre países [...], así como una] relación de armonía entre las personas, sin enfrentamientos ni conflictos” según la Real Academia Española. Desde la perspectiva griega, la paz describe una unión interior y social, mientras que, para los romanos, la *pax* se relaciona con acuerdos y convenciones que mantenían el orden bajo el Derecho Romano (Muñoz & Molina, 1998). En tanto, en las culturas orientales, la paz se concibe como la tranquilidad y el equilibrio interno, tanto de las personas como de su entorno. Por ejemplo,

en el jainismo y el budismo, la paz está vinculada con el respeto a la vida y la no violencia. Johan Galtung define la paz como “la capacidad de manejar los conflictos con empatía, no violencia y creatividad” (Hueso, 2000, p. 131).

Las características de la paz develan la esencia, los objetivos y su relación con el desarrollo sostenible. A su vez, la paz se puede clasificar en dos variantes: a) paz negativa y; a) paz positiva. La negativa se manifiesta como la ausencia de conflictos bélicos; mientras que la paz positiva se considera como un proceso dinámico que se construye diariamente, analizando los componentes estructurales y culturales de la sociedad. Esta última promueve valores como respeto, justicia, equidad, comunicación y cooperación (Cabello *et al.*, 2016).

En la relación entre cultura de paz y derechos humanos; la primera se define como un conjunto de principios establecidos por la UNESCO desde 1945-1946, que pone el conflicto en el centro como una oportunidad de cambio. Según Fisas (2006), la paz implica la superación y evitación de todo tipo de violencias y la capacidad de transformar conflictos en oportunidades creativas.

La Cultura de Paz no puede desvincularse de los derechos humanos; ya que éstos son fundamentales para su promoción y práctica. Los derechos humanos son “el conjunto de facultades, prerrogativas, libertades y pretensiones de carácter civil, político, económico, social y cultural, incluidos los recursos y mecanismos de garantía de todas estas, que se reconocen al ser humano, considerado individual y colectivamente” (Zaragoza *et al.*, 2010 en Cabello *et al.*, 2016, p. 48). Estos derechos se basan en los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2010, en Cabello *et al.*, 2016). Así, la promoción y defensa de los derechos humanos son esenciales para construir sociedades pacíficas y justas; en donde cada persona pueda desarrollar su potencial sin temor a la violencia o a la discriminación.

Actualmente, una de las vías para lograr la paz es a través del uso de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MASC); cuya premisa central se basa en el diálogo pacífico. Estos medios no solo buscan resolver disputas de manera efectiva, sino también promueven la comprensión y el respeto mutuo entre las partes involucradas para contribuir en la construcción de una cultura de paz. Aquí, tanto los objetivos como los valores de la cultura de paz se desarrollan en torno a la comprensión, cooperación y tolerancia para fortalecer el tejido social. Los valores centrales de la Cultura de Paz, que se transmiten de generación en generación, son la equidad, la tolerancia, la solidaridad, la justicia, el diálogo y la democracia. Estos valores son fundamentales para construir una sociedad que priorice la convivencia pacífica y el respeto por los derechos humanos; pero también incluyen el aprendizaje a vivir juntos, la transformación de economías de guerra en economías de paz y; el aseguramiento el derecho a la educación sin discriminar.

Desde la perspectiva de los Derechos Humanos, la UNESCO (2012) sostiene que la paz es un derecho humano del que todas las personas, grupos y pueblos son titulares. Todos los seres humanos tienen el derecho a vivir en paz que incluye la garantía de los derechos fundamentales como la libertad de expresión, la igualdad de género y la protección contra la violencia. Este enfoque integral de la paz implica que no solo se debe evitar el conflicto armado, sino que también se debe promover un entorno en el que se respeten y protejan los derechos de todas las personas. Según el Artículo Primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917), “todas las personas gozarán de los derechos humanos, de las garantías para su protección y ejercicio” (p.1).

Este referente establece un sólido planteamiento para el respeto y fomento los derechos humanos para garantizar que cada individuo pueda vivir en un entorno seguro y justo.

La internalización de la Cultura de Paz se devela en acciones concretas de respeto y promoción de los derechos humanos para toda la sociedad. Incluye la educación en valores de paz y derechos humanos en las escuelas, programas comunitarios de fortalecimiento de diálogo y cooperación y; políticas públicas que garanticen la igualdad y la justicia. Aquí, los MASC son una herramienta clave en este proceso; ya que ofrecen enfoques no violentos para la resolución de disputas, permitiendo a las partes involucradas llegar a acuerdos sin recurrir a la violencia. Estos métodos no solo abordan los conflictos inmediatos, sino que también contribuyen a una cultura más amplia de paz y respeto por los derechos humanos.

Entonces, la cultura de paz es un componente esencial para el desarrollo sostenible y la promoción de los derechos humanos.; al reconocer que la paz va más allá de la ausencia de guerra y, se centra en la necesidad de construir sociedades que valoren la justicia, la equidad y el respeto mutuo. La interconexión entre la paz y los derechos humanos no solo es fundamental para la estabilidad social, sino que también es esencial para garantizar el bienestar y el desarrollo integral de todas las personas.

## **MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC): MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA**

Este inciso parte de la definición de los MASC, para Francisco González (2010), estos se entienden como los “componentes puestos a la disposición de las partes, para poner fin a la controversia suscitada por la lucha de intereses, de una manera rápida, flexible y económica, sin la intervención jurisdiccional” (p.

10). Ramírez (2008) complementa el concepto como un conjunto de métodos, procedimientos o técnicas que tienen por objeto solucionar las desavenencias o dificultades entre personas u organizaciones, sin recurrir a los tribunales ni a la decisión impuesta por un juez.

Los MASC surgen en otras latitudes, diferentes a la de México. En tiempos antiguos, se registran los primeros casos documentados de mediación, ocurridos hace aproximadamente 4,500 años durante la Guerra de Sumer, entre las ciudades de Lagash y Umma. A pesar de la agresividad humana, se ha comprobado que la guerra y la violencia no son comportamientos genéticamente heredados, lo que sugiere que tanto la guerra como la paz son comportamientos sociales aprendidos. Este entendimiento ha llevado al desarrollo de la Cultura de Paz para contrarrestar la cultura de guerra (Rojas, 2015).

La resolución de conflictos a través de MASC comenzó en Mesopotamia alrededor de 4,000 a.C., cuando un gobernador sumerio llevó a cabo un proceso de mediación para evitar una guerra por la disputa de territorios (Olvera, 2020). En la antigua Grecia, la religión Panhelénica introdujo cláusulas en los tratados de paz que prevenían injusticias, lo que dio origen a la práctica del arbitraje (Cerón y Pizarro, 2007).

Un acontecimiento importante en la historia de los MASC fue la creación del Tribunal de Aguas de Valencia en el año 960, visto como un modelo de mediación comunitaria. Este tribunal se encargaba de la distribución del agua entre las acequias, y su modelo se basa en la participación democrática y la representación de los cultivadores (Iglesias, 2006, p. 10). Otros ejemplos son: el Tratado de Viena en 1809; la Conferencia de Paz de La Haya en 1899 y; la creación de la Corte Permanente de Arbitraje. Estas conferencias establecieron el compromiso de buscar soluciones pacíficas a los conflictos, sentando las bases para la mediación moderna.

La mediación y otros MASC fueron formalizados en el siglo XX por la Carta de las Naciones Unidas en 1945 con el *Arreglo pacífico de controversias* en el Artículo 33, que insta a las partes en conflicto, buscar soluciones a través de negociación, mediación y otros métodos pacíficos (ONU, 1945). Para 1970, el movimiento de Resolución Alternativa de Disputas (ADR) en Estados Unidos promovió la mediación como una forma de mejorar el acceso a la justicia. Este movimiento creó la Ley Uniforme de Mediación (UMA) en 2001 para construir estándares del proceso de mediación y establecer la confidencialidad de los participantes (Macho, 2014). En 1986, la ONU proclamó el Año Internacional de la Paz con la avenencia de los Estados miembros para promover la paz, a través de todos los medios posibles (Rojas, 2015). Desde entonces, varios países han adoptado MASC como parte de sus programas de resolución de conflictos.

La nueva Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en 2021 en México, marca un avance significativo en la promoción de los MASC. Su objetivo es establecer la normatividad que regule el uso de la mediación, conciliación y otros mecanismos alternativos en la resolución de conflictos para facilitar el acceso a la justicia y promover la cultura de paz en el país. La mediación, conciliación y justicia restaurativa son procesos de justicia alternativa que buscan resolver conflictos de manera no judicial, a través del diálogo entre las partes para alcanzar un convenio. Estos métodos ayudan a desahogar el trabajo en los tribunales y promueven la cultura de paz, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible. Ahora se describirán cada uno.

La mediación se define como un proceso en el que uno o más mediadores facilitan la comunicación entre las partes, permitiéndoles construir un acuerdo que solucione el conflicto (Ley de Mediación, 2010). Christopher Moore describe la mediación como la inter-

vención de un tercero neutral que ayuda a las partes a alcanzar un arreglo mutuamente aceptado. Este enfoque fomenta la responsabilidad de las partes en el diálogo y les permite restablecer su equilibrio emocional (Río, 2008). El mediador guía el proceso, potenciando la participación y el empoderamiento de las partes (Cabello, 2013).

En tanto, la conciliación es un proceso en el que uno o más conciliadores asisten a las partes para facilitar el diálogo y proponer soluciones equitativas al conflicto (Ley de Mediación, 2010). Además, Gozaini describe la conciliación como la armonía establecida entre personas con intereses opuestos, donde un tercero ajeno al conflicto propone opciones para resolver la disputa. Este proceso busca llegar a un acuerdo que evite la controversia.

Por último, la justicia restaurativa se define como un proceso que involucra a los interesados en una ofensa para identificar y atender colectivamente los daños y necesidades derivados de dicha ofensa, con el fin de sanar y reparar los daños (Ley de Mediación, 2010). Este enfoque permite que la víctima, el delincuente y otros afectados participen activamente en resolver las cuestiones surgidas del delito, con el apoyo de un facilitador (ONU, 2006). Los principios subyacentes incluyen la reparación del daño a la víctima, la aceptación de responsabilidad por parte del delincuente y la participación activa de la comunidad.

Entonces, los MASC incluyen la mediación, la conciliación y la justicia restaurativa que son métodos reconocidos legalmente en el Estado de México. Estos procesos fomentan la participación de los involucrados para promover la responsabilidad personal y el respeto mutuo, y son esenciales para fortalecer la cohesión social y establecer una cultura de paz. Su fundamento de acción es la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México; cuya guía es el conjunto de principios, como los siguientes:

(Ley de Mediación, 2010, P. 6).

- La voluntariedad asegura la libre autodeterminación de las partes.
- La confidencialidad mantiene la privacidad de lo discutido, salvo consentimiento expreso de todos.
- La neutralidad de los mediadores evita tomar partido y alianzas con las partes.
- La imparcialidad de los mediadores sin favoritismos.
- La equidad promueve condiciones de igualdad en el proceso.
- La legalidad del actuar de los involucrados en los procesos, leyes, moral y buenas costumbres.
- La honestidad de los mediadores debe ser consciente de sus capacidades y limitaciones.
- La oralidad en las sesiones sin registros escritos de las declaraciones.
- El consentimiento informado de las partes para comprender plenamente los principios y compromisos del proceso.
- La flexibilidad del procedimiento es adaptable, siempre que no infrinja las normas de orden público.

Los beneficios de estos principios incluyen la satisfacción de las necesidades de las partes, el control que asumen sobre el proceso, la posibilidad de abordar el conflicto de manera no violenta, la mejora de relaciones humanas y la promoción de valores como la tolerancia y la cooperación. La mediación puede aplicarse en diversas áreas, como civil, familiar, mercantil, penal y de justicia para adolescentes, excluyendo materias como lo electoral, administrativo, fiscal, laboral y agrario.

## DIAGNÓSTICO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA TOLUCA

El Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Toluca es un organismo clave dentro del Poder Judicial del Estado de México, su intención es hacerse responsable del liderazgo, la mediación y conciliación tanto en el sector público como privado. Este diagnóstico se centra en las percepciones de la comunidad sobre el centro y sus contribuciones a la Agenda 2030, utilizando la metodología de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) de Vallaes y Álvarez (2021)

### Perfil del Centro

El Centro tiene atribuciones específicas que garantizan su funcionamiento como:

- La vigilancia de la ley establece un marco de confianza en sus operaciones. Tiene la función de asegurar que las disposiciones legales en materia de mediación y conciliación.
- Los servicios gratuitos de información, orientación y mediación contribuyen a la accesibilidad de estos mecanismos.
- La supervisión y capacitación de los centros regionales y privados forman y certifican a los mediadores; lo que asegura una calidad en el servicio prestado.
- La promoción de la cultura de paz busca difundir la cultura de paz y justicia; contribuyendo al desarrollo social de la comunidad.

### PERCEPCIONES DE LA COMUNIDAD DEL CENTRO DE MEDIACIÓN

Para evaluar la efectividad del Centro, se han recopilado percepciones de diferentes actores a través de un autodiagnóstico que abarca cuatro ejes de responsabilidad:

1. *Campus responsable*: La comunidad se pregunta sobre la forma en que el Centro debe organizarse para ser calificada como institución social y ambientalmente responsable. Aquí se enfatiza la importancia de los derechos humanos, la equidad de género y el ambiente laboral saludable. Esto sugiere que la percepción de la responsabilidad social es vital para el funcionamiento del Centro.
2. *Formación profesional y ciudadana de los servidores públicos responsables* a través de la articulación entre la profesionalización y el voluntariado solidario como clave. Aquí resalta la necesidad de que los mediadores estén no solo capacitados, sino también comprometidos con el bienestar social.
3. *Gestión social del conocimiento*. Este eje se enfoca en las formas de difusión de protocolos para el conocimiento de la sociedad y el aprovechamiento de los servicios del Centro. La integración de actores sociales externos y la promoción de investigaciones aplicadas son esenciales para garantizar que los servicios sean accesibles y relevantes para la comunidad.
4. *Participación social*: Aquí se evalúa la interacción entre el Centro y la sociedad para promover un desarrollo más humano y sostenible. La proyección social y la participación en la agenda local y nacional son aspectos que pueden fortalecer el impacto del Centro en la comunidad.

De acuerdo con Reyna (2025) el diagnóstico de las percepciones sobre el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Toluca revela la importancia de una gestión integral que combina la formación de mediadores, la promoción de la cultura de paz y la interacción con la comunidad. Las percepciones

nes recogidas indican que, para cumplir con su misión, el Centro debe continuar mejorando su accesibilidad y relevancia en la sociedad, alineándose con los principios de responsabilidad social y contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Este enfoque permitirá no solo resolver conflictos de manera efectiva, sino también fomentar un entorno de justicia y cohesión social en el Estado de México.

El análisis situacional conocido como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) del Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Toluca permite evaluar la situación actual del en relación con las percepciones de la comunidad. Esta evaluación es crucial para identificar áreas de mejora y potencial de crecimiento.

#### Fortalezas

1. Compromiso y acciones de responsabilidad social. Tanto el director como el personal del centro han expresado su disposición para mejorar las condiciones organizacionales y laborales, lo que sugiere un ambiente propenso para la implementación de prácticas responsables.
2. Calidad en la formación profesional: Se reconoce que los perfiles profesionales son idóneos para la labor del centro; lo que indica un buen nivel de capacitación y proactividad en la búsqueda de aprendizajes colaborativos.
3. Mejoras en los procesos de justicia alternativa. Existe una disposición a mejorar los procesos de justicia alternativa a través de acciones proactivas, innovadoras y adaptables a las necesidades cambiantes de la sociedad.
4. Reconocimiento social se devela en la percepción de que el centro es socialmente responsable y promueve la resolución pacífica de conflictos es un activo valioso que puede fortalecer su reputación.

#### Debilidades

1. Condiciones laborales. A pesar del compromiso de los directivos del Centro por mejorar las condiciones laborales y de desarrollo profesional, con el presupuesto federal y estatal no se cumplen las expectativas de los servidores públicos; lo que puede afectar la motivación del personal y la calidad del servicio.
2. Falta de recursos humanos, identificada como escasez de personal para cubrir las necesidades del centro es una limitación que puede obstaculizar su capacidad operativa y atención a los usuarios.
3. Carencia de cultura ambiental y de Derechos Humanos: El reconocimiento de que faltan iniciativas en estas áreas es una debilidad que debe ser abordada para alinearse con las expectativas de la comunidad.
4. Necesidad de actualización: La falta de revisión y actualización de los manuales de procedimientos puede llevar a inefficiencias en la gestión y en la calidad del servicio ofrecido.

#### Oportunidades

1. Mejora de condiciones laborales y ambientales. Aquí resalta la posibilidad de implementar mejoras en las condiciones laborales y fomentar la equidad de género, lo que podría atraer y retener talento.
2. Colaboración con actores sociales a través de apertura de colaboración con otros actores sociales y la búsqueda de aprendizajes interdisciplinarios pueden enriquecer los servicios ofrecidos y aumentar su impacto.
3. Participación en foros y eventos relacionados con la justicia alternativa puede proporcionar visibilidad y oportunidades de *networking*, y, con ello, fortalecer la imagen del centro.
4. Desarrollo de proyectos colaborativos posibilita trabajar con instituciones pú-

blicas y privadas en proyectos de sensibilización y capacitación y, con ello, mejorar la percepción del centro y fomentar la responsabilidad social.

#### Amenazas

1. Competencia laboral que impida la migración laboral y la competencia con otras ofertas laborales. Esto afectaría la retención de personal calificado, su continuidad y calidad de servicio.
2. Desacreditación de imagen pública. Cualquier incidente que afecte la percepción pública del centro podría tener consecuencias negativas en su reputación y en la confianza de la comunidad.
3. Falta de recursos para certificaciones. Las limitaciones para acceder a certificaciones y reconocimientos pueden restringir el desarrollo profesional del personal y la mejora continua de los servicios.
4. Estigmas institucionales. La falta de atención a temas de derechos humanos y equidad de género podría generar conflictos internos y afectar la cohesión del equipo de trabajo.

Entonces, el análisis FODA evidencia que el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Toluca tiene un sólido potencial para mejorar su impacto en la comunidad, pero también enfrenta desafíos significativos que deben ser abordados. Es crucial que el centro capitalice sus fortalezas y oportunidades, mientras trabaja en sus debilidades y se prepara para las amenazas. Esto no solo mejorará la calidad de los servicios ofrecidos, sino que también fortalece su papel como un pilar en la promoción de la paz y la justicia en el Estado de México.

## REFLEXIONES

Según Reyna (2025) el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Toluca tiene el compromiso de Responsabilidad

Social; esto se evidencia con su disposición a mejorar las condiciones laborales y profesionalizar a su personal, especialmente a los mediadores. Este compromiso se traduce en un ambiente laboral positivo, que es fundamental para la práctica de la responsabilidad social y la promoción de la paz y la justicia en la sociedad. Por otro lado, se abre la oportunidad de referenciar las prácticas de la responsabilidad social con los ODS de la Agenda 2030.

Asimismo, Reyna (2025) advierte la relación entre el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Toluca y los ODS de la Agenda 2030 se centra en las contribuciones y las percepciones y el autodiagnóstico de los actores del Centro. Se identifica que éste contribuye de manera significativa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente al ODS 16, que se centra en la paz, la justicia y la promoción de instituciones sólidas. Esto refleja la alineación de sus prácticas con las metas globales de desarrollo sostenible. Queda pendiente la atención puntual de los temas ambientales como el cuidado del agua, de los espacios verdes y del ahorro de energía, y manejo de los residuos sólidos urbanos, por mencionar algunos.

La cultura de paz y justicia alternativa a través de protocolos, consideran normativas locales, estatales e internacionales, muestran la sensibilidad del Centro hacia la resolución pacífica de conflictos. La promoción de una cultura de paz se manifiesta en la ética y vocación de los mediadores, así como en la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados. Sin embargo, conviene actualizar manuales de procedimientos y fortalecer la cultura de derechos humanos puede ser visto como una debilidad que debe ser abordada para mantener su efectividad.

Las percepciones positivas de la comunidad incluyen los directivos, mediadores, administrativos y usuarios. Éstos últimos destacan la profesionalización, la gratuidad y la

eficiencia de los procesos. Sin embargo, falta de motivación entre el personal administrativo con respecto a la problemática ambiental.

Las áreas de mejora requieren atención, ejemplo de ello, son la falta de iniciativas en temas ambientales y la necesidad de establecer convenios con instituciones especializadas. Además, la atención de las debilidades puede mejorar la percepción del centro y su efectividad operativa.

El reconocimiento y transparencia del centro se manifiesta al considerarlo como una institución eficaz y transparente; lo que es crucial para su reputación y legitimidad en la comunidad.

El desarrollo sostenible y ambiental es el fundamento de actuación de una institución socialmente responsable; por lo que el Centro debe comprometerse a mejorar el cuidado del medio ambiente; integrando prácticas

sostenibles en sus operaciones. Esto no solo beneficiará su reputación al interior, sino que también rebasaría las dimensiones locales, regionales y nacionales.

Así, el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Toluca se posiciona como un actor clave en la promoción de la paz y de la justicia social en el Estado de México. Su congruencia y coherencia de su práctica institucional cotidiana con los ODS y la Responsabilidad Social Universitaria, al igual con su compromiso con la mejora continua, otorgan la oportunidad del Centro de avanzar hacia un modelo de operación más integral y sostenible, beneficiando así a la comunidad a la que sirve.

## REFERENCIA

Amigo Román, C. (1995) *La solución de Controversias Internacionales y sus mecanismos*. No. 8-9. Pág. 511-531. Obtenido de: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:BFD-1995-8-9-52FE1C19/PDF>

Cabello Tijerina, Paris Alejandro. (2013) *La mediación como política social. Una vía eficaz para el logro de la cultura de paz*. Mediaciones Sociales, No. 12, pp. 191-214. Obtenido de: [http://eprints.uanl.mx/7637/1/mediacion\\_como\\_politica\\_social.pdf](http://eprints.uanl.mx/7637/1/mediacion_como_politica_social.pdf)

Cabello Tijerina, P. A.; Carmona Valdés, S. E.; Gorjón Gómez, F. J; Iglesias Ortuño, E; Saénz López, K A. C; Vázquez Gutiérrez, R. L. (2016). *Cultura de paz: Evolución histórica de la paz*. Edit. Patria, pp. 2-21. México.

Cabello Tijerina, P. A.; Carmona Valdés, S. E.; Gorjón Gómez, F. J; Iglesias Ortuño, E; Saénz López, K A. C; Vázquez Gutiérrez, R. L. (2016). *Cultura de paz: La cultura de paz en el mundo*. Edit. Patria, pp. 22-39. México.

Cabello Tijerina, P. A.; Carmona Valdés, S. E.; Gorjón Gómez, F. J; Iglesias Ortuño, E; Saénz López, K A. C; Vázquez Gutiérrez, R. L. (2016). *Cultura de paz: Elementos fundamentales de la cultura de paz*. Edit. Patria, pp. 40-91. México.

Cerón Coral, J. & Pizarro Jaramillo, E. (2007) *El Arbitraje Laboral*. Ed. Temis

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1917). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Fisas, V. (2006). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. (5ª ed.) Barcelona, Catalunya, España: Icaria Antrazyt-UNESCO

Hueso García, V. (2000) *Johan Galtung. La transformación de los conflictos por medios pacíficos*. Págs. 125-159. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=595158>

Iglesias Kuntz, L. (2006) *Tribunal de las Aguas de Valencia*. El correo de la UNESCO. Hasta la última gota. Obtenido de: [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000144874\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000144874_spa)

ISO. (2010). Guía de responsabilidad social (ISO 26000). Organización Internacional de Normalización.

Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, 2010, Publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 22 de diciembre de 2010. Última reforma POGG 10 de marzo de 2022.

Macho Gómez, C. (2014) *Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del <movimiento ADR> en Estados Unidos y su expansión a Europa*. Universidad de Cantabria. Pp. 931- 996. Obtenido de: [https://www.boe.es/biblioteca\\_juridica/anuarios\\_derecho/abrir\\_pdf.php?id=ANU-C-2014-30093100996](https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-C-2014-30093100996)

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Cultura y la Ciencia (UNESCO) (2022). *Conferencia Mundial de la UNESCO sobre las Políticas Culturales y el Desarrollo Sostenible (MONDIACULT 2022)*. México. Obtenido de: [https://www.unesco.org/sites/default/files/medias/fichiers/2022/10/6.MONDIACULT\\_ES\\_DRAFT%20FINAL%20DECLARATION.pdf](https://www.unesco.org/sites/default/files/medias/fichiers/2022/10/6.MONDIACULT_ES_DRAFT%20FINAL%20DECLARATION.pdf)

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Cultura y la Ciencia (UNESCO) (2012). *La paz es un derecho*. Obtenido de: <https://www.unesco.org/archives/multimedia/document-2800#>

Muñoz Muñoz, F. A., y Molina Rueda, B. (1998). La pax romana. En F. A. Muñoz Muñoz, *Cosmovisiones de paz en el Mediterráneo antiguo y medieval* (pp. 191-228). Granada: UGR.

Naciones Unidas. (1945) *Carta de la Organización de las Naciones Unidas*. Obtenido de: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/PI00.pdf>

Naciones Unidas. (2006) *Manual sobre programas de Justicia Restaurativa: serie de manuales sobre justicia restaurativa*. Nueva York. Obtenido de: [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual\\_sobre\\_programas\\_de\\_justicia\\_restaurativa.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf)

Olvera Echeveste, José Carlos. (2020) *Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias*. Ecos Sociales. Año 8. No. 24. Pp. 1288-1298.

Ramírez López, L.J. (2008) *Medios alternativos de resolución de conflictos definición y tipo*, México, Solución Alternativa del Conflicto, [http://solucionalternade-conflictos.blogspot.mx/2008/04/medios-alternos-de-resolucion-de\\_19.html](http://solucionalternade-conflictos.blogspot.mx/2008/04/medios-alternos-de-resolucion-de_19.html).

Reyna Acevedo, S. M. (2025). Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Toluca: Una contribución de Responsabilidad Social para la Agenda 2030. Universidad Autónoma del Estado de México.

Rojas Dávila, R. (2015) *La Cultura de Paz en el Derecho Internacional Público: una breve introducción*. Obtenido de: <https://docplayer.es/21043785-La-cultura-de-paz-en-el-derecho-internacional-publico-una-breve-introduccion-roberto-rojas-davila.html>

Vallaey, F; De la Cruz, C., y Sasía, P M. (2008). *Responsabilidad Social Universitaria. Manual de primeros pasos*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Vallaey, F. De la Cruz, C. y Sasía, P. M (2009). *Manual de Responsabilidad Social Universitaria*. Banco Interamericano de Desarrollo. Editor: McGraw-Hill Interamericana

Vallaey, F. (2011) “¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de: <https://issuu.com/ausjal/docs/que-es-la-responsabilidad-social-universitaria---f/6>

Vallaey, F. (2021). *Manual de responsabilidad social universitaria: el modelo URSULA: estrategias, herramientas, indicadores*. Obtenido de: <https://secureservercdn.net/104.238.71.109/8k4.76a.myftpupload.com/wp-content/uploads/2021/06/2021-Manual-RSU-Modelo-URSULA-Esp.pdf>