



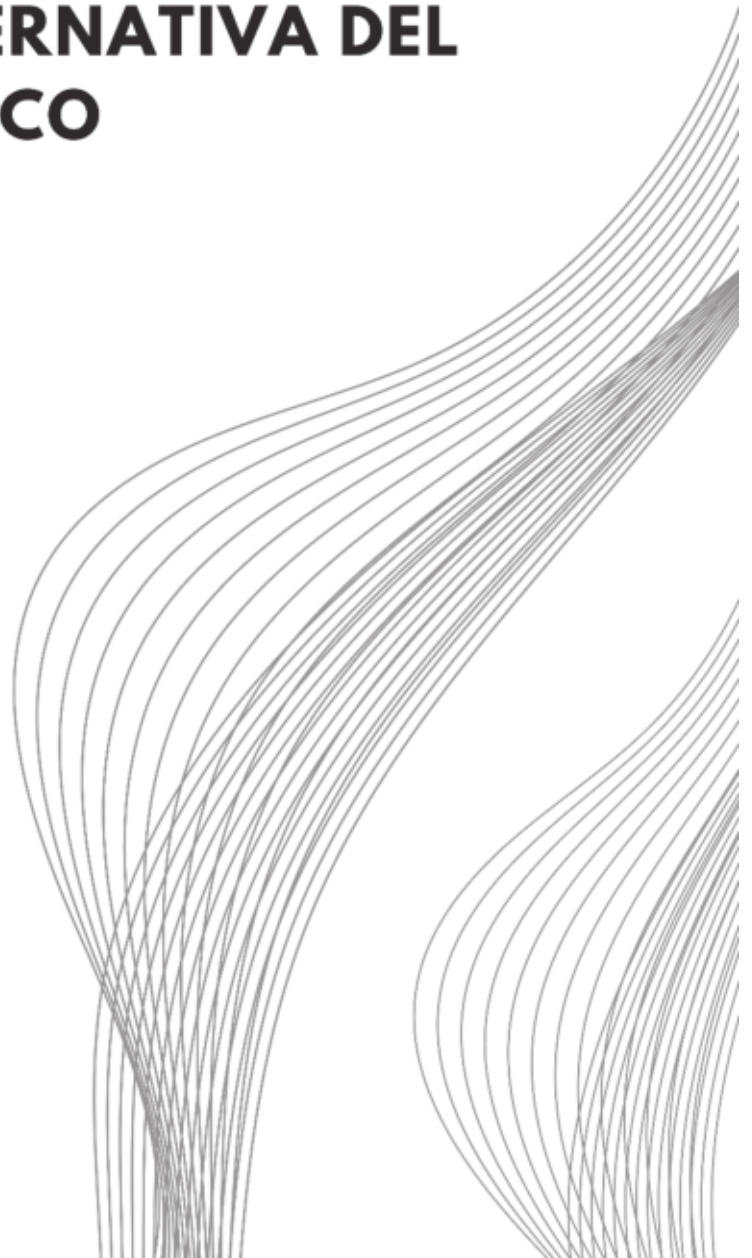
GOBIERNO DE JALISCO  
PODER JUDICIAL

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA  
DEL ESTADO DE JALISCO

# GUÍA PARA LOS AJUSTES AL PROCEDIMIENTO DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO

DIRECCIÓN DE MÉTODOS  
ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS Y VALIDACIÓN

NOVIEMBRE 2025



## Tabla de contenido

JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	5
FUNDAMENTOS JURÍDICOS	5
VULNERABILIDAD Y DISCRIMINACIÓN	11
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES EN EL PROCEDIMIENTO DE LOS MASC	16
IMPLEMENTACIÓN DE LOS AJUSTES RAZONABLES	18
SALA PARA AJUSTES RAZONABLES	22
RECURSOS LEGALES E INSTITUCIONALES DISPONIBLES	23

## JUSTIFICACIÓN

Los mecanismos alternativos de solución de controversias, en adelante, MASC, que se encuentran previstos desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, puntualmente en el artículo 17, como un medio de acceso a la justicia, son procedimientos distintos a la justicia tradicional (jurisdiccional) que promueven soluciones dialogadas a los conflictos entre las personas a través de la colaboración<sup>1</sup>.

De igual forma se debe considerar que la igualdad y la no discriminación son principios jurídicos y bases sociales y filosóficas fundamentales de la dignidad humana, son el fundamento de todos los derechos humanos y constituyen el núcleo de Derecho Internacional de los Derechos Humanos. En ese sentido, los MASC, como procedimientos no jurisdiccionales cuyo objeto consiste en propiciar la avenencia entre las partes de manera voluntaria, pacífica y benéfica para ambas, a través de concesiones recíprocas, en una controversia presente o futura, e imponen a la persona facilitadora promover, respetar, proteger y garantizar la igualdad y no discriminación como obligaciones transversales de cumplimiento inmediato que no están sujetas a un cumplimiento progresivo.

Una de las características de estos procesos, sobre todo de los más comunes, la mediación y la conciliación, tiene que ver con la participación de un tercero ajeno al conflicto, el facilitador, que acompaña a las partes en la gestión pacífica de su conflicto y a quién le corresponde velar porque el trámite se desarrolle de acuerdo a los principios fundamentales de los MASC.

Ahora bien, aun y cuando la los propios principios de los MASC, contenidos tanto en la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias como en la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, contemplan que durante el proceso el facilitador deberá procurar el equilibrio entre las partes y se conducirán con imparcialidad y neutralidad, ajeno a los intereses particulares de las partes y evitando actuar de modo que propicie ventajas indebidas entre las personas, se observa también la

---

<sup>1</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 17. 05 de febrero de 1917.

responsabilidad de proteger a los más vulnerables y atender las circunstancias específicas que impidan su participación efectiva.

Con la publicación y entrada en vigor de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, en enero de 2024, surgen obligaciones particulares para los operadores de estos procesos entre las que destacan la que se establece en el artículo 31 de la Ley, que a la letra dice:

*“Artículo 31. Si durante algún trámite o procedimiento regulado por esta Ley, participan personas adultas mayores, personas con discapacidad o personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad, se deberán realizar ajustes razonables y de procedimiento, contar con formatos alternativos que garanticen equidad, accesibilidad estructural y de comunicación, a fin de facilitar el ejercicio de sus derechos y de su capacidad jurídica plena.*

*Las personas facilitadoras deberán garantizar, en todo momento, las acciones señaladas en el párrafo anterior, así como proporcionar los apoyos que sean necesarios e indispensables para una efectiva participación y accesibilidad en los procedimientos de mecanismos alternativos de solución de controversias, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1o., 2o. y 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte”.*

Lo anterior representa una obligación proactiva con el objetivo de garantizar la equidad y la accesibilidad dentro de los mecanismos alternativos de solución de controversias, al instituir el mandato de proporcionar ajustes razonables y procedimentales para las personas que ya sea por factores internos o externos se encuentren en una condición de desventaja para el ejercicio de sus derechos y libertades.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

El presente instrumento tiene como propósito orientar la actuación de los operadores de los procesos de mecanismos alternativos de solución de controversias, particularmente cuando se encuentren desarrollando un proceso en el cual identifique que una de las personas intervinientes pertenece a alguna de las categorías de situación de vulnerabilidad que pueda considerarse una barrera para el acceso pleno y en condiciones de igualdad a los MASC.

### **Objetivos Específicos**

1. Presentar bases jurídicas claras para las personas facilitadoras dentro del trámite y desarrollo de un Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias para asegurar la promoción, respeto, protección y garantía del derecho humano de acceso a la justicia en condiciones de igualdad para las personas en condiciones de vulnerabilidad.
2. Desarrollar criterios mínimos a observar para los ajustes en el procedimiento y los apoyos para que se garantice la participación en igualdad de condiciones de las partes.
3. Sintetizar en un instrumento claro y práctico los pasos para garantizar el acceso a la justicia en condiciones de igualdad para personas en condiciones de vulnerabilidad en cuanto a los ajustes al procedimiento y apoyos dentro de los mecanismos alternativos de solución de controversias en el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.

### **FUNDAMENTOS JURIDICOS**

Para garantizar la igualdad sustantiva existe un marco normativo específico, su fundamento Constitucional se encuentra en los artículos 1, 2 y 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Puntualmente, el quinto párrafo del artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos prohíbe expresamente la discriminación:

*“Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”.*

Por su parte, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, reglamentaria del quinto párrafo del artículo 1o. de la Constitución, es la encargada de desarrollar normativamente el principio de no discriminación y establece como su objeto la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación ejercidas contra cualquier persona, así como la promoción de la igualdad de oportunidades y de trato. La definición de discriminación establecida en dicha ley es la siguiente:

*“Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud física o mental, jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo;*  
*También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia”.*<sup>2</sup>

Actualmente, el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) identifica trece grupos históricamente discriminados en México, a saber, mujeres, niñas y niños, jóvenes, personas mayores, personas y pueblos indígenas, personas y pueblos afrodescendientes, personas con discapacidad, personas de la diversidad sexual y de

---

<sup>2</sup> Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Diario Oficial de la Federación. 11 de junio de 2003.

género, personas trabajadoras del hogar, personas migrantes y refugiadas, personas con VIH, personas jornaleras agrícolas y aquellas discriminadas por su condición socioeconómica<sup>3</sup>.

Por lo anterior, el derecho a la igualdad implica que cualquier tratamiento que resulte discriminatorio respecto del ejercicio de los derechos garantizados en la Constitución federal es inconstitucional. De acuerdo con esa lógica, será incompatible toda situación que, por estimar superior a un determinado grupo, conduzca a tratarlo con algún privilegio; o que, a la inversa, por considerarlo inferior, lo trate con hostilidad o de cualquier forma lo discrimine del goce de derechos que se reconocen a quienes no se considera que se encuentren en tal situación de inferioridad<sup>4</sup>.

En ese sentido, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) sostiene que, conforme a los artículos 1.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH), la noción de igualdad “se desprende directamente de la unidad de naturaleza del género humano y es inseparable de la dignidad esencial de la persona; sin embargo no todo tratamiento jurídico diferente es discriminatorio, porque no toda distinción de trato puede considerarse, por sí misma, ofensiva de la dignidad humana, salvo cuando carezca de una justificación objetiva y razonable”<sup>5</sup>.

La igualdad formal o de derecho se compone de dos principios: (i) el principio de igualdad ante la ley y (ii) la prohibición de la discriminación. El primero hace referencia a la aplicación uniforme de las normas a todas las personas que se ubiquen en la misma situación. El segundo representa el deber de evitar diferenciaciones legislativas sin justificación. Así, la igualdad formal debe ser entendida como una protección contra distinciones o tratos arbitrarios.

---

<sup>3</sup>Conapred. (2022). Grupos históricamente discriminados - Conapred. <https://www.conapred.org.mx/discriminacion-en-mexico/grupos-historicamente-discriminados/>

<sup>4</sup> SCJN, *Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Género*, p. 219, citando: Opinión Consultiva OC-18/03, párr. 87, citada en Amparo Directo en Revisión 597/2014, párr. 45. Igual consideración fue adoptada en la Acción de Inconstitucionalidad 8/2014, p. 27, y en la Acción de Inconstitucionalidad 61/2016, p. 23. y la Acción de Inconstitucionalidad 8/2014.

<sup>5</sup> Corte IDH, Propuesta de modificación a la Constitución Política de Costa Rica relacionada con la naturalización, Opinión Consultiva OC4/84, serie A, núm. 4, párr. 55.

En relación con estas distinciones, el último párrafo del artículo 1° constitucional reconoce el principio de no discriminación a la luz de diversos motivos: las llamadas categorías sospechosas<sup>6</sup>. La Suprema Corte de Justicia de la Nación ha entendido que el objetivo primordial de este principio es “proteger a grupos socialmente vulnerables, para lo cual es necesario advertir desigualdades de hecho y no meramente de derecho”. Lo anterior, con el objeto de alcanzar un grado equitativo en el goce de derechos.

En este sentido, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, a partir de este momento identificada por sus siglas SCJN, ha considerado que la Constitución no prohíbe el uso de ese tipo de categorías, lo que prohíbe es su utilización de manera injustificada, es decir, que la distinción se funde “en un prejuicio negativo en virtud del cual los miembros de un grupo son tratados no ya diferentes sino inferiores”, de tal manera que el “motivo de la distinción es algo más que irrazonable, es odioso, y de ningún modo puede aceptarse porque resulta humillante para quienes sufren de esa marginación<sup>7</sup>.”

La igualdad material o sustantiva en este orden de ideas es la que nos permite identificar el derecho a la *igualdad sustantiva*, también llamada *material* o *de hecho* tiene como finalidad remover y/o disminuir los obstáculos sociales, políticos, culturales, económicos o de cualquier otra índole que impiden a ciertas personas o grupos sociales gozar o

---

<sup>6</sup> Se entiende por *categorías sospechosas* aquellos criterios específicamente mencionados en el último párrafo del artículo 1° de la Constitución federal como motivos prohibidos de discriminación: origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y las libertades de las personas. Se considera que no hay una delimitación exhaustiva de grupos sociales relevantes para la aplicación del principio de igualdad, puesto que el listado del artículo 1° es un punto de partida para la identificación de tales grupos (*cf. ibid.*, p. 35). De acuerdo con lo que ha sostenido la Primera Sala, son categorías sospechosas aquellas que: (i) se fundan en rasgos permanentes de las personas, de los cuales no pueden prescindir por voluntad propia, a riesgo de perder su identidad; (ii) han estado sometidas históricamente a patrones de valoración cultural que tienden a menospreciarlas; y (iii) no constituyen por sí mismos criterios con base en los cuales sea posible efectuar una distribución o reparto racional y equitativo de bienes, derechos o cargas sociales (*Cf. SCJN, Amparo en Revisión 852/2017, p. 57-58*). V. también la Acción de Inconstitucionalidad 8/2014, p. 26.

<sup>7</sup> SCJN, *Protocolo para juzgar con perspectiva de género*, citando: Amparo en Revisión 163/2018, p. 63, refiriendo: Bilbao Ubillos, J. M. y Rey Martínez, F., “El principio constitucional de igualdad en la jurisprudencia española”, en *El principio constitucional de igualdad*, México, p. 111.

ejercer de manera real y efectiva sus derechos humanos en condiciones de paridad con otro conjunto de personas o grupo social.

El fundamento de esta faceta de la igualdad se encuentra en la prohibición de discriminación contenida como ya se mencionó en el artículo 1° constitucional, que además prevé protecciones específicas para grupos en particular. La SCJN considera que estas normas demuestran que la Constitución federal no es ajena a las inequidades y la realidad sociales y que es necesario apreciar las desigualdades en la realidad material y no meramente de derecho formal. Esto nos lleva a que no es suficiente la igualdad formal es necesario estudiar, analizar, desarrollar y aplicar instrumentos desde una perspectiva multidisciplinaria y desde una mirada sensible a la realidad material.

A través de la *igualdad material*, las autoridades deben realizar ciertas acciones con el objetivo de equiparar las oportunidades entre determinados grupos de personas y la población. Esta obligación se logra por medio de “medidas de carácter administrativo, legislativo o de cualquier otra índole que tengan como finalidad última evitar que se siga dando la diferenciación injustificada o la discriminación sistemática o revertir los efectos de la marginación histórica y/o estructural.

Como ocurre con la igualdad formal, la igualdad sustantiva vincula a todas las autoridades, incluidas las encargadas de impartir justicia. De tal suerte, las personas facilitadoras que conozcan de una controversia en donde estén involucradas personas pertenecientes algún grupo en situación de vulnerabilidad deben tomar en consideración que, como miembros de una categoría protegida, pueden ser beneficiarias de ajustes razonables, ajustes al procedimiento para eliminar obstáculos en el goce de sus derechos en igualdad.

Adicionalmente de forma correlacionada, es importante considerar lo señalado en los artículos 5 a 7 del Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares, por lo que ve a la igualdad procesal, la vulnerabilidad y los principios rectores del sistema de

impartición de justicia<sup>8</sup>, además del artículo 6 de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias que y el artículo 4 de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco que enlistan los principios fundamentales que rigen la aplicación de los MASC.

A continuación se enlistan los principios rectores de los procedimientos de los MASC, previstos tanto en la legislación general como en la local y que deben servir como eje orientador del comportamiento, las decisiones y la forma de actuar de las personas facilitadoras en el ejercicio de su profesión, inclusive como considerados como guías generales que sirven de base para interpretar y aplicar reglas más específicas, así como para evaluar lo que es correcto, justo o adecuado en diferentes situaciones.

Principios rectores de procedimiento contemplados en la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias<sup>9</sup>:

- Acceso a la justicia alternativa
- Autonomía de la voluntad
- Buena fe
- Confidencialidad
- Equidad
- Flexibilidad
- Gratuidad
- Honestidad
- Imparcialidad
- Interés superior de niñas, niños y adolescentes
- Legalidad
- Neutralidad
- Voluntariedad

---

<sup>8</sup> Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares. Diario Oficial de la Federación. 7 de junio de 2023.

<sup>9</sup> Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2024.

Principios rectores de procedimiento contemplados en la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco<sup>10</sup>:

- Voluntariedad
- Confidencialidad
- Flexibilidad
- Neutralidad
- Imparcialidad
- Equidad
- Legalidad
- Honestidad
- Protección a los más vulnerables
- Economía
- Ejecutoriedad
- Inmediatez
- Informalidad
- Accesibilidad
- Alternatividad

### **VULNERABILIDAD Y DISCRIMINACIÓN**

La vulnerabilidad es un estado de riesgo al que se encuentran sujetas algunas personas en determinado momento<sup>11</sup>, debido a condiciones o características del individuo que le imposibilita satisfacer necesidades básicas o defender sus derechos frente a terceros, es decir, que genera una desigualdad de oportunidades, por falta de recursos, o bien, por ser sujeto de actos discriminatorios por parte de otras personas, estructuras sociales e incluso autoridades.

---

<sup>10</sup> Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco. Periódico Oficial del Estado de Jalisco. 30 de enero de 2007.

<sup>11</sup> Espinosa, D. L. (2013). *Grupos en situación de vulnerabilidad*.

Por otra parte, de acuerdo con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos<sup>12</sup>, se discrimina cuando se realizan actos que niegan a las personas la igualdad de trato, aun y cuando estas personas en esencia son iguales y gozan de los mismos derechos, generando una desventaja que produce un daño que anula o restringe el goce de sus derechos humanos.

Cuando la discriminación tiene su origen de una falta a la igualdad formal, podrá ser directa o indirecta. En términos generales, la discriminación directa surge cuando una distinción en la aplicación o en la norma obedece explícitamente a un factor prohibido o no justificado constitucionalmente. Por otra parte; la discriminación indirecta ocurre cuando la aplicación de la norma o su contenido es aparentemente neutra, pero el efecto o su resultado conlleva una diferenciación o exclusión desproporcionada de un determinado grupo social, sin que exista una justificación objetiva.

La discriminación directa puede presentarse: *a)* cuando dos supuestos de hecho equivalentes son regulados de forma desigual sin que exista una justificación razonable para otorgar ese trato diferenciado”; o *b)* cuando una práctica invoca explícitamente una categoría sospechosa y ésta implica una distinción, exclusión, restricción o preferencia arbitraria e injusta. Conforme al Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, existen diversas formas que este tipo de discriminación puede adoptar, entre las cuales se destacan la *exclusión tácita* y la *diferenciación expresa*.

La discriminación por *exclusión tácita* de un beneficio tiene lugar cuando un régimen jurídico, implícitamente, excluye del ámbito de aplicación a un supuesto de hecho equivalente al regulado en la disposición normativa, es decir, cuando se establece a un grupo específico como destinatario de un régimen jurídico, sin hacer mención alguna a otro colectivo que se encuentre en una situación equivalente. Caso distinto de la *diferenciación expresa*, que tiene lugar al establecerse dos regímenes jurídicos

---

<sup>12</sup> Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2012). La discriminación y el derecho a la no discriminación.

diferencia-dos para supuestos de hecho o circunstancias equivalentes; en este caso, la exclusión es explícita.

Por otra parte, para determinar en el caso de la discriminación indirecta si una norma que es aparentemente neutra al no prever distinciones, restricciones o exclusiones explícitas tiene un efecto discriminatorio en una o ciertas personas por su pertenencia a determinado grupo, es necesario introducir diversos factores que ayuden a contextualizar el estudio de dicho efecto. Por ejemplo, las prácticas sociales y culturales que asignan distinto valor a algunas actividades en tanto son realizadas por grupos históricamente discriminados, factores que condicionan que una ley o política provoque una diferencia de trato irrazonable, injusto o injustificable.

Lo anterior, representa aspectos que la persona facilitadora deberá cuidar y estar atenta de acompañar a las partes tanto durante la tramitación del procedimiento y posteriormente en las etapas del procedimiento especialmente en la generación y evaluación de opciones, en la toma de decisiones y al momento de la elaboración y firma de los convenios emanados del ejercicio de los mecanismos alternativos de solución de controversias.

Cobra relevancia, el concepto de **interseccionalidad**, que hace alusión a la “interacción de condiciones de identidad como raza, clase y género en las experiencias de vida, especialmente en las experiencias de privilegio y opresión” Su conceptualización se atribuye a la abogada Kimberlé Crenshaw, quien buscaba explicar la multidimensionalidad de la discriminación que sufrían las mujeres negras por motivos de raza y sexo en Estados Unidos.<sup>13</sup>

Así, la interseccionalidad requiere la presencia de dos o más factores de discriminación; dichos factores pueden analizarse de manera separada, caso en el que se estaría abordando una discriminación múltiple o compuesta, mientras que si se analiza la particular interacción que surge de las distintas causas de discriminación, es decir, los resultados únicos y distintos que se producen a partir de la actualización de dichos

---

<sup>13</sup> Crenshaw, K., “Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color”, en *Stanford Law Review*, p. 1244.

factores de discriminación de manera simultánea, se estará abordando un estudio interseccional de la discriminación<sup>14</sup>.

Esto significa que puede existir más de una característica que puede ser motivo de discriminación y obstaculizar el ejercicio de derechos humanos, incluido el derecho de acceso a la justicia; características que, a partir de su interacción, generan un tipo de discriminación única y distinta: la discriminación interseccional<sup>15</sup>. La discriminación interseccional también puede observarse a partir de ciertos estereotipos que el imaginario social asigna a las personas y que pueden estar conformados por varias categorías protegidas<sup>16</sup>.

En el ámbito de la tramitación, estudio para la susceptibilidad y desarrollo de los mecanismos alternativos de solución de controversias los análisis interseccionales son útiles para la persona facilitadora porque permiten entender que “las condiciones particulares de una persona que es parte en un procedimiento de mecanismos alternativos de solución de controversias pueden fomentar un tipo de opresión o discriminación única y diferente de la que otro ser humano o grupo social puede experimentar con base en alguna de esas categorías presentes en aquella persona”, por lo que la persona facilitadora debe generar las condiciones para que en el desarrollo del procedimiento se cuiden las asimetrías de poder por ser esto fundamental para el desarrollo en sí mismo del procedimiento conforme a los principios de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias y de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.

Para entender a profundidad las diferentes causas de vulnerabilidad en las que se puede encontrar una persona, así como las medidas que deben tomar las personas servidoras públicas y/o persona facilitadora esta no solo deberá al analizar y acompañar el

---

<sup>14</sup> *Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Infancia y Adolescencia*, cit., p. 59. Citando Voto concurrente del juez Eduardo Ferrer MacGregor Poisot, párrs. 8 y ss.; y Corte IDH, caso *Gonzales Lluy y otros vs. Ecuador...* cit., párr. 290;

<sup>15</sup> Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, Recomendación General Núm. 33, sobre el acceso de las mujeres a la justicia, párrs. 810

<sup>16</sup> SCJN, *Protocolo para juzgar con perspectiva de infancia y adolescencia*, cit., p. 60, citando: Corte IDH, caso *Gonzales Lluy y otros vs. Ecuador*, cit.

procedimiento desde un enfoque inter-seccional basándose en la presente guía que tiene un papel fundamentalmente orientador sino que resulta necesario conocer y estudiar el resto de los protocolos actualizados para impartir justicia emitidos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación que ha desarrollado un amplio trabajo en enfoques diferenciados de derechos humanos<sup>17</sup>.

Entre las situaciones de vulnerabilidad más comunes que pueden presentarse en los trámites de los MASC se encuentran:

- Personas adultas mayores
- Personas con discapacidad
- Mujeres
- Asuntos relacionados con derechos de niñas, niños y adolescentes
- Personas en situación de pobreza
- Pueblos y comunidades indígenas y afroamericanas
- Personas migrantes o desplazadas
- Personas privadas de la libertad
- Personas de la diversidad sexual y de género (LGBTQ+)
- Víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos

Ahora bien, es importante, considerar que no todas las personas que se encuentran entre las categorías arriba descritas se encuentran en la misma desventaja frente a la otra parte en los procedimientos de los MASC, es por lo que resulta indispensable analizar la situación particular para identificar las necesidades específicas y a partir de ello implementar los ajustes pertinentes sin desvirtuar la naturaleza dialógica de los estos procesos.

---

<sup>17</sup> El enfoque diferencial de derechos humanos tiene un doble significado: es a la vez un método de análisis y una guía para la acción. Como análisis significa que emplea una lectura de la realidad que **pretende hacer visibles las formas de discriminación** contra aquellos grupos o pobladores considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo plano son una serie de acciones que permiten brindar, proteger y garantizar los derechos humanos de las personas que en este caso sean parte de un mecanismo alternativo de solución de controversias.

## **IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES EN EL PROCEDIMIENTO DE LOS MASC**

Para cumplir con dicha obligación, resulta fundamental que el personal que tenga contacto con las personas usuarias de los servicios de los MASC se encuentre debidamente capacitado y sensibilizado para identificar y consecuentemente realizar los ajustes necesarios al procedimiento, a fin de que el trato que reciban los usuarios sea siempre digno, respetuoso y en condiciones de equidad.

Desde el área de orientación o primer contacto se deberá identificar si dentro del trámite participa alguna persona adulta mayor, con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, inclusive manteniendo buena comunicación entre el personal cuando se detecte esto en la solicitud del servicio o en la invitación.

Otra forma de identificar la condición de vulnerabilidad es la auto adscripción o auto conocimiento, por medio de la cual una persona manifiesta si se encuentra dentro de alguno de los supuestos de vulnerabilidad, señala que barreras considera que enfrenta en el proceso e incluso puede plantear solicitudes específicas a la institución para asegurar su participación efectiva, en tal caso, se deberán atender estos supuestos:

- a) Que no afecte derechos de terceros y no se requieran ajustes al procedimiento, en cuyo caso el reconocimiento se acredita "*bajo protesta de decir verdad*" y se tendrá por cierto de buena fe;
- b) Que pudiera afectar derechos de terceros y se solicitan ajustes al procedimiento, en cuyo caso se requiere dar respuesta fundada y motivada.

Para responder fundada y motivadamente al segundo supuesto, se deben analizar los siguientes aspectos:

- a) Si la identificación de la adscripción a un grupo en situación de vulnerabilidad crea una desventaja en el procedimiento que impida el acceso a los mecanismos alternativos de solución de controversias en igualdad de condiciones;

- b) Corroborar que la solicitud de la persona esté dentro de su ámbito competencial;
- c) Analizar y determinar que la medida solicitada es adecuada para reducir la desventaja dentro del procedimiento sin afectar desproporcionadamente los derechos de la otra parte o de terceros.

Otra manera de identificar si una persona se encuentra dentro de algún grupo en condición de vulnerabilidad y se requiera un enfoque diferencial e interseccional de derechos humanos en el procedimiento es que la persona facilitadora la detecte en cualquier momento del procedimiento sin necesidad de una solicitud previa.

La valoración deberá realizarse mediante un enfoque multidisciplinario. No debe limitarse a una valoración exclusivamente médica en algunos casos; se debe analizar la situación de la persona y su entorno en cada situación en concreto.

En todos los casos, las personas facilitadoras deberán evaluar las condiciones de identidad y particularidades de las personas involucradas para garantizar sus derechos. La persona facilitadora debe analizar conforme a un mapeo del conflicto el contexto objetivo y subjetivo en el cual se desarrollan las partes<sup>18</sup>.

El contexto objetivo se refiere, en general, a las barreras físicas, actitudinales, institucionales y normativas relacionadas con la condición estructural e histórica de determinado grupo dentro de los enfoques diferenciados. Por su parte, el contexto subjetivo se centra en las condiciones particulares de una relación o situación específica que coloca a la persona en una posición de vulnerabilidad, considerando la situación específica que enfrenta.

---

<sup>18</sup> El mapeo del conflicto es una técnica que permite por un lado diagnosticar como está construido el conflicto y por el otro establecer los posibles escenarios futuros en los que puede derivar la relación conflictual. Raúl Calvo Soler en su obra “El Mapeo del Conflicto” señala la necesidad de procesos de exploración como un paso previo al diseño de las estrategias de intervención.

## IMPLEMENTACIÓN DE LOS AJUSTES RAZONABLES

En el caso de los mecanismos alternativos de solución de controversias desde las bases axiológicas que los componen como modelos dialógicos se parte del fundamento como se ha expresado de la flexibilidad como principio constitutivo del procedimiento a diferencia de un proceso jurisdiccional tradicional, se podría señalar que la flexibilidad del procedimiento es ya en sí un mandato que emana de la genética de los mecanismos alternativos de solución de controversias.

Es importante realizar la siguiente distinción los ajustes al procedimiento derivan del concepto de “*ajuste razonable*”. Sin embargo, mientras que los ajustes razonables son para cualquier ámbito, los ajustes en el procedimiento se aplican específicamente a los procesos del sistema de justicia como las diligencias policiales, ministeriales y otras medidas prejudiciales o alternativas como los mecanismos alternativos de solución de controversias.

Los ajustes razonables deben proveerse siempre y cuando no generen una carga desproporcionada o indebida, mientras que los ajustes en el procedimiento deben otorgarse obligatoriamente en todo procedimiento en este caso los mecanismos alternativos de solución de controversias, incluso si demandan una carga indebida. Son un derecho que permite acceder a otros derechos y no pueden negarse. Además, deben respetar la voluntad y preferencias de la persona, y ser acordes con su condición.

Los ajustes al procedimiento son variados según las necesidades del caso en concreto y en específico a la situación o controversia que se está acompañando y la persona facilitadora deberá de implementarlos atendiendo a la controversia individualmente. Además, deberán de implementarse desde una perspectiva integral, contextual, específica e interseccional de la persona.

Estos ajustes incluyen todas las modificaciones y adaptaciones necesarias para cada situación en particular. Pueden abarcar la utilización de apoyos, cambios en los procedimientos, adaptaciones del entorno y apoyo a la comunicación. Estos ajustes no buscan proteger o coadyuvar a la causa de la persona en situación de vulnerabilidad en

particular, sino garantizar la igualdad dentro del procedimiento de mediación y/o conciliación sin comprometer los derechos de las otras partes, lo cuales deben organizarse antes del inicio del proceso, preferentemente o bien antes del desarrollo de las sesiones programadas.

Realizar los ajustes razonables a los que se refiere el artículo 31 de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, no tiene el propósito de otorgar beneficios legales superiores a quien se encuentre en una condición de vulnerabilidad frente a los de la población general, sino, garantizar que estas poblaciones puedan ejercer de manera integral sus derechos y capacidades legales, fomentando así la equidad y la accesibilidad estructural a la justicia. En ese sentido, deberá entenderse por ajustes razonables, las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en la infraestructura y los servicios, que al realizarlas no impongan una carga desproporcionada o afecten derechos de terceros, que se aplican cuando se requieran en un caso particular (Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación).

Con lo anterior, se busca salvaguardar los derechos fundamentales de personas en situaciones de vulnerabilidad, atendiendo las responsabilidades internacionales de México contempladas en la Constitución, en los tratados internacionales de los que forma parte y demás legislaciones relacionadas.

**No existe una lista exhaustiva de todos los ajustes que deben realizarse para garantizar el acceso a los mecanismos alternativos de solución de controversias de las personas en situación de vulnerabilidad. Cada caso debe analizarse de manera individual, ya que dos personas en la misma situación de vulnerabilidad pueden enfrentar barreras diferentes, lo cual hace imposible elaborar un listado exhaustivo<sup>19</sup>.**

---

<sup>19</sup> Protocolo de Actuación para la Implementación de los Ajustes al Procedimiento, Apoyos y Salvaguardias para Garantizar el Acceso a la Justicia a las Personas con Discapacidad en Igualdad de Condiciones del Poder Judicial de Baja California p.39

Para que la persona facilitadora pueda implementar el ajuste razonable puede implementar las siguientes acciones:

**I.- Conocer la voluntad y preferencias:** Las personas en una situación de vulnerabilidad deben participar en la construcción de los ajustes al procedimiento dentro de los mecanismos alternativos de solución de controversias;

**II.- Verificar medidas legales:** Confirmar que las desventajas o asimetrías en el contexto de los mecanismos alternativos de solución de controversias pueda ser corregida a través de medidas previstas en la ley. Si el marco normativo aplicable al caso establece alguna medida suficiente para corregir la desventaja o asimetría, debe implementarse.

En este caso, por ejemplo, se tiene lo previsto en los artículos 24 fracción I, 74 y 75 de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias que señalan lo siguiente:

*“**Artículo 24.** Corresponde a los Centros de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias Públicos o Privados, en el ámbito de sus competencias, lo siguiente:*

- I. Contar con la infraestructura y requerimientos tecnológicos necesarios para el trámite y prestación de los servicios de mecanismos alternativos de solución de controversias, de manera presencial o en línea, que les sean solicitados por las partes, privilegiando el acceso y comunicación a personas que pertenezcan a grupos de atención prioritaria;”*

*“**Artículo 74.** Las sesiones deberán realizarse con la presencia de todas las partes, personalmente o por conducto de sus apoderados o representantes legales. Asimismo, podrán estar asistidas de las personas que tengan conocimientos especializados en la materia o peritos que las partes autoricen por acuerdo y a costa de quien lo solicita, en su caso.”*

*“**Artículo 75.** La asistencia técnica, jurídica o de cualquier especialidad, de la que se hagan acompañar las partes, deberá llevarse a cabo fuera de la sesión de los mecanismos alternativos de solución de controversias.”*

**III.- Monitorear la idoneidad de la medida:** En cuanto que de la comunicación con las partes y del desarrollo del procedimiento la persona facilitadora pueda confirmar que es adecuada para reducir las desventajas o asimetrías en el procedimiento enfrentadas por la persona en situación de vulnerabilidad.

Ahora bien, algunos ajustes razonables al procedimiento que pueden tener lugar en los procedimientos de los mecanismos alternativos de solución de controversias son los siguientes:

- Cuando resulte útil ofrecer apoyos sencillos como explicar con detenimiento y claridad para asegurarse de que la persona comprenda plenamente los alcances del procedimiento y de los compromisos que puedan asumir a través de un convenio.
- En caso de que la persona lo requiera se podrá dar lectura en voz alta al contenido de los documentos en donde se requiera su firma.
- Flexibilizar los tiempos de atención durante las reuniones, ampliándolos, reduciéndolos o realizando pausas si fuese necesario.
- Permitir que las personas asistan con acompañantes ya sea por asesores jurídicos o familiares, si lo requieren, salvaguardando la confidencialidad del proceso y manteniendo el protagonismo en las partes directamente involucradas en el conflicto.
- Hacer uso de formatos redactados con letra clara, con tamaño mínimo 12 pts. para facilitar su lectura, con buen contraste y evitando cualquier tecnicismo legal innecesario.
- Asegurar la accesibilidad en el espacio para personas con movilidad reducida, por lo que las áreas deben ser amplias y fáciles de acceder, preferiblemente en planta baja o bien con elevador, con pasillos amplios y despejados, evitando escaleras o escalones sin rampas.
- Cuando alguna de las partes se autodetermine bajo una identidad de género distinta a aquella que obra formalmente en documentos, asegurarse de que su participación se dé en condiciones de dignidad y de respeto hacia su nombre y

pronombres, con independencia de la forma en que deba de plasmarse en los documentos legales del proceso.

## **SALA PARA AJUSTES RAZONABLES**

Como parte de las acciones específicas a adoptar orientadas a cumplir con el objetivo de garantizar la accesibilidad de todas las personas al trámite de los MASC en condiciones de equidad, se considera necesario destinar un espacio en cada módulo o sede pensado en facilitar la implementación de los ajustes razonables necesarios.

Dicho espacio deberá estar predestinado para tal fin y deberá contar con fácil acceso, diseñado bajo criterios de accesibilidad universal para garantizar que todas las personas, independientemente de su condición física, sensorial o cognitiva, puedan utilizarlo plenamente y en igualdad de condiciones, puesto que su objetivo principal es eliminar barreras físicas y de comunicación, asegurando la plena participación y el ejercicio de derechos de todas las personas.

Las principales características de estos espacios deben ser:

- De fácil acceso para personas con movilidad reducida
- Con buena iluminación
- Amplio, de tal forma que permita que los intervinientes estén acompañados de personas de apoyo (intérpretes, personas de su confianza o representación social)

Es importante considerar que la implementación de los ajustes razonables implica flexibilidad y apoyo humano, de modo que la sensibilidad para identificar las necesidades de los usuarios por parte de quien brinda la atención es fundamental.

La obligación en cuestión consiste en aprovechar los recursos disponibles para garantizar accesibilidad y equidad, no obstante, en caso de que se requiera un apoyo especializado, por ejemplo, la asistencia de un intérprete de lengua de señas, intérprete

de alguna lengua extranjera, o bien formatos adaptados, el servidor público deberá informar a su coordinador, jefe o director, según corresponda a fin de gestionar con la instancia correspondiente para cubrir las necesidades detectadas, incluso a través de la colaboración con otras instituciones gubernamentales.

En suma, para la implementación de los ajustes razonables al procedimiento es necesario, identificar las barreras que presenta la persona, idear y proponer las acciones específicas orientadas a trascender dichas barreras y asegurar la participación efectiva en condiciones de equidad entre las partes y tres implementar dichos ajustes y monitorear su efectividad de acuerdo al propósito previsto.

### **RECURSOS LEGALES E INSTITUCIONALES DISPONIBLES**

Algunos recursos disponibles que son útiles para fortalecer tanto la sensibilización como la identificación de consideraciones o acciones específicas a tomar en cuenta por los operadores de los procesos de los mecanismos alternativos de solución de controversias son los siguientes:

- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad
- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de la Personas Mayores
- Ley de acceso a las mujeres a una vida libre de violencia
- Apuntes sobre derechos de las personas con discapacidad de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
- Apuntes sobre igualdad de género, reconocimiento de la identidad autodeterminada de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
- Apuntes sobre igualdad de género, compensación económica de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
- Apuntes para el acceso a la justicia de niñas, niños y adolescentes de la Suprema Corte de Justicia de la Nación

- Apuntes sobre igualdad de género, violencia familiar de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
- Manual para juzgar casos de personas mayores de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
- Manual para juzgar con perspectiva de género en materia familiar de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
- Manual sobre justicia y personas con discapacidad de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
- Protocolo para juzgar con perspectiva de orientación sexual, identidad y expresión de género, y características sexuales de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
- Protocolo para juzgar casos que involucren personas migrantes y sujetas a protección internacional de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
- Protocolo para juzgar con perspectiva de discapacidad de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
- Protocolo para juzgar con perspectiva de género de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
- Protocolo para juzgar con perspectiva de infancia y adolescencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
- Protocolo para juzgar con perspectiva intercultural: personas, pueblos y comunidades indígenas de la Suprema Corte de Justicia de la Nación