



PERFIL POR COMPETENCIAS DE LA PERSONA FACILITADORA EN MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

JUNIO, 2025

No.	Función	Definición de la Función	Subfunción	Competencia		
1	Comunicar a las partes el alcance legal, los principios y los métodos de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC), así como sus beneficios, límites y los efectos de su incumplimiento.	La persona facilitadora comunica los derechos, los deberes, las obligaciones de las partes, los beneficios y los principios que rigen la participación en un MASC, así como los alcances y efectos jurídicos del convenio y, en su caso, de su incumplimiento.	1.1 Verificar que las partes comprendan sus derechos, deberes, obligaciones y los efectos jurídicos de los MASC, además de resolver cualquier duda relacionada con ellos.	1	1.1.1.	Explicar los derechos de las partes, así como los elementos legales, procedimentales y éticos asociados a la participación en los MASC, de forma clara, para asegurar su participación informada.
				2	1.1.2.	Resolver las dudas relacionadas con los MASC para que las personas comprendan plenamente los procesos, los términos, los alcances, los límites y las consecuencias jurídicas de su participación informada.
			1.2 Sensibilizar a las partes sobre los beneficios de resolver su controversia mediante un MASC, en todo momento del proceso.	3	1.2.1.	Generar confianza en las partes para adherirse y permanecer en un MASC, como un medio idóneo para la gestión y solución del caso.
				4	1.2.2.	Resaltar los beneficios de los MASC, a través de sus principios rectores, para resolver la controversia de forma autocompositiva.
				5	1.2.3.	Promover la reflexión en las partes para que mediante una toma de decisiones consciente y corresponsable, reconozcan y ejerzan su protagonismo en el desarrollo del proceso.
			1.3. Construir un espacio de comunicación seguro, confiable, confidencial y de acuerdo con los principios de los MASC, en donde las partes puedan exponer su conflicto con libre y plena participación.	6	1.3.1.	Identificar, desde la admisión del caso, la posible necesidad de ajustes o intervenciones especializadas que aseguren condiciones de equidad, accesibilidad, respeto a los derechos humanos y, en su caso, gestionarlos.
				7	1.3.2.	Aplicar enfoques diferenciados y especializados para atender adecuadamente las condiciones específicas de personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad, asegurando el acceso efectivo a la justicia alternativa en condiciones de equidad.
				8	1.3.3.	Gestionar condiciones para que niñas, niños y adolescentes puedan ejercer su derecho a participar en el MASC, conforme a su autonomía progresiva, para resguardar su acceso a la justicia alternativa, mediante una intervención directa —si cuenta con formación especializada—, mediante cofacilitación, o bien, con el apoyo de especialistas.
				9	1.3.4.	Promover el diálogo equitativo, empático y asertivo entre las partes, como vía para abordar una controversia, colaborando en el establecimiento de reglas consensuadas para la comunicación y haciendo valer aquellas previstas por la normativa.
				10	1.3.5.	Mantener una actitud imparcial y neutral, mediante la autorregulación emocional, que permita acompañar a las partes en su narrativa, así como en su comunicación verbal y no verbal, reconociendo sus posiciones, intereses y necesidades durante la conducción del MASC, y, en su caso, apoyar la identificación y regulación emocional de las partes.
				11	1.3.6.	Propiciar un ambiente seguro, confiable y confidencial, mediante el uso de habilidades interpersonales, socioemocionales y de inteligencia emocional —a través de todas las etapas del proceso—, que promuevan la participación libre, informada y plena de las partes.
				12	1.3.7.	Propiciar un espacio de diálogo, ya sea físico o virtual, que favorezca condiciones de confidencialidad, equidad, imparcialidad y neutralidad; que permita establecer un entorno de seguridad y confianza a través del uso de los recursos disponibles.

No.	Función	Definición de la Función	Subfunción	Competencia		
2	Gestionar los MASC en sus distintas etapas, guiando a las partes mediante la aplicación de diversos métodos, técnicas y herramientas comunicacionales, conforme a los principios contenidos en la Ley General de MASC (LGMASC).	La persona facilitadora gestiona el encuentro inicial y las distintas etapas de los MASC, con énfasis en los procesos de mediación y conciliación, guiando a las partes mediante el uso de diversos modelos, métodos, técnicas y herramientas comunicacionales propicias a la solución de conflictos de las partes, de manera colaborativa, pacífica y concensuada, asegurando el desarrollo de cada sesión conforme a los principios enunciados en la LGMASC.	2.1. Determinar si un asunto es susceptible de resolverse mediante un MASC, de acuerdo con su ámbito de aplicación legal y los criterios de competencia material, territorial y personal.	13	2.1.1.	Gestionar ajustes razonables y de procedimiento que protejan la participación segura y sin discriminación de las partes, en condiciones de equidad en los MASC, conforme a su competencia y a la normativa aplicable.
				14	2.1.2.	Determinar si el conflicto versa sobre derechos disponibles, es de carácter transigible, no contraviene el orden público, ni afecta derechos fundamentales, de grupos vulnerables o de terceros, de acuerdo con el marco normativo aplicable.
				15	2.1.3.	Determinar la competencia material, territorial y de personalidad jurídica del asunto, identificando posibles excepciones y restricciones normativas, para definir si es viable la implementación del MASC.
				16	2.1.4.	Corroborar que las partes manifiesten su voluntad libre, informada, consiente y, sin coacción, presión externa o interna, ni expectativas erróneas, para participar en el MASC.
				17	2.1.5.	Determinar la conclusión anticipada del MASC cuando se actualicen las causas contenidas en la LGMASC, o bien, si existen condiciones que comprometan la legalidad, la seguridad jurídica o la integridad, con la finalidad de salvaguardar los derechos y obligaciones de las partes.
			2.2. Aplicar diversos modelos, métodos, habilidades, técnicas y herramientas comunicacionales de acuerdo con el análisis realizado de la controversia, para facilitar la comunicación efectiva y no violenta entre las partes, gestionando la prevención o solución del conflicto relacional de forma constructiva.	18	2.2.1.	Recopilar información mediante habilidades comunicacionales, con énfasis en la escucha activa, para identificar los intereses, las necesidades, las emociones y las posiciones de las partes, promoviendo un intercambio colaborativo orientado a la comprensión mutua y la cocreación de soluciones.
				19	2.2.2.	Promover acuerdos provisionales entre las partes, mediante la aplicación de métodos, técnicas y herramientas comunicacionales, que permitan tomar acciones preventivas de dar, hacer o abstenerse, orientados a la resolución o a prevenir el escalamiento del conflicto, siempre que estos sean comprendidos, asumidos libremente, viables y acordes con los principios que rigen los MASC.
				20	2.2.3.	Explorar las dinámicas relacionales entre las partes, realizando el análisis y mapeo del conflicto, así como los posibles desequilibrios de poder y los factores de violencia o coerción que pudieran impedir una solución dialogada, colaborativa y equitativa, para la gestión del MASC.
				21	2.2.4.	Aplicar modelos y métodos pertinentes en función del análisis del conflicto, seleccionando aquellos que favorezcan su conducción y respeten los principios de los MASC.
				22	2.2.5.	Implementar técnicas y herramientas idóneas, tales como parafraseo, reformulación, resumen, encuadre, reencuadre, uso de rotafolio, tarjetas, preguntas y sesiones privadas, entre otras, que favorezcan la conducción y respeten los principios de los MASC.
			2.3. Propiciar el entendimiento mutuo a través de la negociación con enfoque colaborativo, con la finalidad de ayudar a que las partes encuentren soluciones satisfactorias y construyan acuerdos claros y benéficos en función de sus intereses y necesidades; confirmando con las partes los acuerdos y estableciendo las condiciones específicas para su cumplimiento.	23	2.3.1.	Gestionar el conflicto relacional mediante un enfoque transformativo, restaurativo, colaborativo, o cualquier otro aplicable, de acuerdo con el contexto; a través del monitoreo y la adaptación de las estrategias comunicacionales, respetando y reconociendo las percepciones, los valores y las creencias, así como la dignidad de las partes, generando las condiciones para la corresponsabilidad en la toma de decisiones.
				24	2.3.2.	Fomentar la reflexión individual o conjunta de las partes para analizar posibles soluciones a los temas o conflictos, tomando en consideración sus beneficios, implicaciones y pertinencia.
				25	2.3.3.	Propiciar la negociación con un enfoque colaborativo, generando empatía entre las partes y guiando la identificación de sus intereses y necesidades, para que exploren opciones de solución claras, viables y satisfactorias.
				26	2.3.4.	Dar seguimiento de forma neutral e imparcial a la evolución del conflicto, durante el procedimiento, para ajustar el ritmo del avance, la estrategia o sus intervenciones, cuando detecte retrocesos, bloqueos o cambios en la disposición de las partes.
				27	2.3.5.	Guiar a las partes para construir y formalizar acuerdos objetivos, recíprocos y factibles, asegurando que reflejen fielmente su voluntad, así como el equilibrio de sus compromisos. Tratándose del mecanismo de conciliación, proponer alternativas de solución viables, basadas en criterios objetivos. En ambos casos, resguardando los derechos humanos, los principios de los MASC y el principio pro persona.
				28	2.3.6.	Verificar que no se vulneren los derechos humanos de las personas representadas en el MASC, para que sus necesidades, circunstancias particulares y posibles afectaciones se tomen en cuenta en la elaboración de los acuerdos.
				29	2.3.7.	Determinar —con las partes— las condiciones específicas, los términos y los mecanismos para el eficaz cumplimiento de los acuerdos.
				30	2.3.8.	Verificar —con las partes— el contenido, las consecuencias y el alcance jurídico de los acuerdos, a efecto de validar su plena comprensión, conformidad e intención de cumplimiento.

No.	Función	Definición de la Función	Subfunción	Competencia
3	Formalizar los convenios resultantes de la facilitación para hacerlos exigibles.	La persona facilitadora estructura y documenta de manera clara los acuerdos consensuados por las partes, cumpliendo con los requisitos legales y de forma que los haga exigibles, estos incluyen la redacción, certificación, validación, registro y ejecución de los convenios.	3.1. Elaborar los convenios en lenguaje cotidiano, para la adecuada comprensión de las personas firmantes, terceras involucradas o que tengan conocimiento del mismo.	31 3.1.1. Estructurar los convenios de forma ordenada y coherente, mediante cláusulas específicas con claridad lógica y técnica, verificando la coherencia, para evitar contradicciones internas o ambigüedades que puedan generar incertidumbre jurídica.
				32 3.1.2. Redactar convenios utilizando un lenguaje claro, accesible, comprensible e incluyente para las partes, evitando tecnicismos innecesarios y expresiones ambiguas, asegurando que las personas firmantes y terceras involucradas comprendan plenamente su contenido, alcance y efectos jurídicos.
				33 3.1.3. Asegurar que las cláusulas del convenio respeten los acuerdos alcanzados, reflejando la voluntad de las partes.
			3.2. Explicar a las partes los alcances y efectos jurídicos del convenio, las consecuencias en caso de incumplimiento y las formas de obtener su cumplimiento.	34 3.2.1. Explicar de forma clara, precisa y adaptada al nivel de comprensión de las partes, los efectos jurídicos del convenio celebrado, incluyendo su carácter de título ejecutivo, sus alcances, sus obligaciones y su fuerza vinculante conforme a la normativa aplicable.
				35 3.2.2. Adaptar la explicación del convenio a cualquier condición de las personas intervinientes, tomando en consideración sus características emocionales, socioculturales, lingüísticas y cognitivas; resolviendo sus dudas con detalle, claridad y profesionalismo.
				36 3.2.3. Corroborar con las partes intervinientes que el convenio refleje su voluntad, sus derechos y obligaciones adquiridas, así como la precisión de las formalidades del instrumento, mediante su lectura; verificando que esté libre de contradicciones o ambigüedades que comprometan su interpretación jurídica y corrigiendo de forma consensuada —en caso de ser necesario— las inconsistencias detectadas.
			3.3. Verificar que los convenios cumplan con los requisitos legales de fondo y forma, conforme a la normativa aplicable.	37 3.3.1. Confirmar que el contenido del convenio no contravenga disposiciones del orden público, no vulnere derechos fundamentales, ni derechos de terceros, o exceda los límites legales de disponibilidad, establecidos por la LGMASC u otras normas sustantivas.
				38 3.3.2. Corroborar que los compromisos plasmados en el convenio sean claros, factibles, determinados o determinables y que cuenten con elementos que permitan su cumplimiento, respetando en todo momento el principio de legalidad y el principio pro persona.
				39 3.3.3. Verificar que el convenio cumpla con todos los requisitos de fondo y forma establecidos en la legislación aplicable y en las disposiciones institucionales, asegurando que incluya: el lugar y la fecha de celebración; la identificación completa de las partes y, en su caso, de sus representantes; el número de folio o identificador; el objeto del acuerdo; cláusulas claras sobre las obligaciones, las condiciones, los mecanismos para su cumplimiento y los efectos de su incumplimiento; en caso de tratarse de derechos de niñas, niños y adolescentes, el nombre y la firma autógrafa o electrónica de la persona facultada por el Centro Público para efectos de validación; la firma autógrafa o electrónica válida de las partes; el nombre, el número de certificación y la firma de la persona facilitadora; y, en su caso, la firma y la cédula profesional de la persona licenciada en derecho que intervenga en la revisión técnica; para dar certeza jurídica y, ante el eventual incumplimiento, sea un instrumento jurídico válido para que la parte afectada solicite su ejecución por la vía de apremio.
				40 3.3.4. Certificar el convenio y sus anexos —en su caso— para dar validez y certeza al documento a través de su fe pública, previa verificación de los requisitos de fondo y forma.
			3.4. Remitir el convenio certificado para su inscripción, validación (en su caso) y registro, conforme al procedimiento institucional correspondiente, así como la posterior entrega de original o copia certificada a las partes.	41 3.4.1. Gestionar la presentación del convenio y de sus anexos —en su caso— conforme a los procedimientos, las formalidades, los plazos y los términos del Centro Público MASC, para su remisión, inscripción, validación (cuando proceda) y registro, subsanando las posibles prevenciones que realice dicho centro.
				42 3.4.2. Dar seguimiento al registro del convenio, a realizarse por el Centro Público MASC, y, en su caso, solicitar la inscripción directa una vez que venza el plazo previsto en la ley para dicho registro.
				43 3.4.3. Entregar copia certificada u original —en su caso— del convenio registrado ante el Centro Público MASC a las partes, explicando su valor jurídico y los medios de acceso disponibles para su futura consulta.
				44 3.4.4. Integrar el expediente del MASC para resguardar sus evidencias, de acuerdo con la normativa aplicable.