



JURÍDICA

Una Revista de la Universidad Autónoma de Guerrero

EDICIÓN 1 / 20 DE ENERO DE 2026



***El Principio de neutralidad en los
mecanismos de solución de controversias.***



UAGro
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
GUERRERO

Lic. Karla Elizabéth González Ramírez
Maestría en Derecho
Universidad Autónoma de Guerrero.
999993@uagro.mx

Introducción:

Los conflictos entre los ciudadanos son una constante en la sociedad. La diferencia de intereses, valores, percepciones y necesidades generan controversias que, al no gestionarse adecuadamente, desembocan en una escalada de conflictos. Esta situación afecta la convivencia social, provoca la congestión en los juzgados y refuerza la percepción de una justicia inalcanzable, costosa e inexistente. Ante este panorama los modelos de Justicia tradicionales se han reformado progresivamente, incorporando a los mecanismos de solución de controversias como una forma adecuada de resolver los problemas jurídicos de la ciudadanía.¹

Los medios alternativos de solución de conflictos (MASC) han surgido como una respuesta eficaz para promover soluciones pacíficas, humanas, participativas y consensuadas de los conflictos en la sociedad. Entre estos mecanismos destacan la mediación, conciliación, negociación, arbitraje y los procesos restaurativos. Los mecanismos alternativos de solución de controversias fueron incorporados con metodología y estructura que permite que estos cumplan su finalidad de dar solución a los asuntos judiciales o prevenir la generación de demandas nuevas, así como garantizar que los acuerdos a los que se lleguen se cumplan, respetando en todo momento los derechos humanos de la ciudadanía.

Para ello, se habló de principios fundamentales de los MASC que orientan su práctica y garantizan su legitimidad. Uno de los más importantes es el principio de neutralidad. El presente artículo tiene como objetivo analizar el principio de neutralidad en los MASC, abordando su concepto, fundamento, importancia, relación con otros principios,

¹ Héctor Hernández Tirado. Naturaleza del Convenio de Mediación. México. Comisión de los Derechos Humanos.



implicaciones éticas y jurídicas, así como las consecuencias de su incumplimiento. De esta manera, se busca destacar el papel central de la neutralidad, como elemento indispensable para la credibilidad y eficacia de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, a fin de que el facilitador comprenda mejor su papel y pueda ejercer, en la práctica, una mejor función, alcanzar consenso entre los intervinientes, dentro del marco de la legalidad y ética profesional.²

Concepto y características generales

Los medios alternativos de solución de conflictos son procedimientos distintos al proceso judicial tradicional, donde las partes en un conflicto son antagonistas- Los MASC permiten a las partes resolver sus controversias de manera voluntaria, pacífica y colaborativa, con la intervención de un tercero que facilita la comunicación y ayuda a generar propuestas, a fin de que alcancen un acuerdo. Su finalidad principal es promover soluciones consensuadas que satisfagan los intereses de las partes involucradas.³

Entre sus características principales se encuentran:

- La voluntariedad de las partes.
- La flexibilidad procedimental.
- La confidencialidad.
- La economía procesal.
- La participación activa de los involucrados.
- La intervención de un tercero neutral

Tipos de MASC

Los MASC que refiere la Ley General de Mecanismos de Solución de Controversias en su artículo 4 son: la negociación, negociación colaborativa, mediación, conciliación, arbitraje; sin embargo, señala la posibilidad de que existan otros. En todos estos mecanismos, incluso

² Ley General de Mecanismos de Solución de Controversias. Centro de Estudios Jurídicos Carbonell A. C. 2024

³ Ídem.



en los procedimientos de justicia restaurativa, el papel del tercero neutral es clave para el desarrollo del proceso, lo que resalta es la importancia del principio de neutralidad.

El principio de Neutralidad: concepto y alcance.

El principio de neutralidad se refiere a la obligación del facilitador de no tomar partido por ninguno de los intervinientes, manteniendo una posición objetiva, equidistante y libre de intereses personales o prejuicios. Este principio exige que el tercero actúe como un canal imparcial, que promueva el diálogo cooperativo, sin influir indebidamente en los acuerdos alcanzados. Maestro Jorge Pesqueira señala: “El compromiso del mediador de obrar imparcialmente, es decir, libre de actitudes que denoten inclinación hacia uno de los mediados”ⁱⁱ (Pesqueria Leal, 2010)

El artículo 6 de la LGMASC en su fracción XII señala que la **Neutralidad** es una función que debe tomar el facilitador, específicamente refiere” *...las personas facilitadoras deberán tratar los asuntos con objetividad y evitar juicios de valor, opiniones o prejuicios que puedan influir en la toma de decisiones de las partes...*”

La neutralidad implica no solo una actitud externa, sino también un compromiso interno del facilitador para reconocer y controlar sus propias creencias, valores y emociones durante el proceso.

Por ello, se dice que este principio está íntimamente relacionado con la ética del facilitador y con la formación que ha tenido durante su capacitación, ya que el facilitador reconoce su marco referencial, sus prejuicios y propios principios; pero estos no deben influir al momento de estar en la mesa de diálogo con los intervinientes, pues necesitamos que el facilitador comprenda las necesidades e intereses de las partes y que este pueda a su vez trazar sus preguntas y herramientas a aplicar para alcanzar el consenso y la empatía entre las partes. Ferrari, señalaba: “..La medición nos brinda la oportunidad de ver lo mucho que nos parecemos y cuantos desafíos tenemos”ⁱⁱⁱ

Neutralidad como garantía de equidad.



La neutralidad en los procesos de MASC garantiza que ambas partes reciban el mismo trato, tengan las mismas oportunidades de expresión y puedan participar en igualdad de condiciones. De esta manera, se evita cualquier forma de favoritismo o discriminación que pueda afectar la legitimidad del procedimiento.

Incluso si alguna de las partes viene con menos claridad en la toma de propuestas, intereses, necesidades o los márgenes con los cuales se puede conducirse al momento de generar propuestas. El facilitador debe motivar a las partes para que, con apoyo de su asesor, tomen mejores estrategias de negociación que puedan ser plateadas en la mesa. Es fundamental que el interviniente sea capaz de ordenar su discurso, ya que el facilitador hará su labor de contención en las primeras sesiones, lo que permite al usuario estructurar su diálogo y, de esta manera, ejercer su autodeterminación en sus planteamientos.^{iv} (Gonzalez, Justicia Restaurativa en materia Familiar)

Con ello, se evita una situación frecuente en muchos asuntos del orden familiar, en la que las mujeres esperan escuchar propuestas antes de sentirse capaces de formular las propias.

Fundamento jurídico del principio de Neutralidad.

Reconocimiento legal.

El principio de neutralidad se encuentra expresamente reconocido en leyes, reglamentos y códigos de ética que regulan los MASC. Estas normas establecen la obligación del facilitador, mediador o conciliador -cualquiera que sea la denominación empleada- debe excusarse cuando exista un conflicto de interés que pueda comprometer su neutralidad.

A nivel internacional, los documentos clave se centran principalmente en el arbitraje y la mediación comercial, donde la imparcialidad constituye un pilar fundamental para el desarrollo de estos mecanismos de solución de controversias.

En el arbitraje se alude al principio de independencia, el cual consiste en la ausencia de dependencia o vínculos de los árbitros con respecto a las partes o la controversia. Es decir,



para que el árbitro pueda desempeñar su **rol de tercero neutral** encargado de decidir la solución de una controversia, no debe mantener vínculos con las partes del proceso arbitral ni interés alguno en el asunto. Incluso, en el ámbito internacional de los MASC, se señala que el principio de neutralidad, no debe dejar la carga al facilitador a la creatividad de las propuestas; por el contrario, este debe utilizar sus herramientas, para que las partes generen propuestas, cuestionen la viabilidad de las mismas, y se comprometan con su cumplimiento.

El facilitador puede disuadir, sí, pero con la información proporcionada por las partes, no con sus creencias o su marco referencial. El conciliador, como lo señala la teoría, puede formular propuestas; sin embargo, estas no deben sustentarse en sus propias creencias, sino en los elementos que las partes han compartido durante la etapa de “lluvia de ideas”.

Importancia del principio de neutralidad en los MASC

La neutralidad implica un espacio seguro.

El trabajo del facilitador es acompañar a los intervinientes durante el proceso del mecanismo, a fin de que puedan resolver su conflicto; sin embargo, no implica cargar con este ni prejuzgarlo. Por el contrario, su función es crear un espacio seguro en el que los intervinientes se sientan en confianza, de no ser juzgados y puedan conducir con honestidad, así como reconocer las emociones que están experimentando, incluso si son ellos los que causaron la afectación.

Una parte indispensable de los MASC es reconocer que ambas partes generar emociones y viven el conflicto de manera distintas; por ello, no debe invisibilizarse ni desvalorar las experiencias emocionales de ninguna de ellas, aun cuando se trate de personas demandadas o imputadas. Las emociones deben ser encausadas en una justa medida donde los intervinientes puedan ver sus soluciones y hacer uso de vínculos o herramientas para generar propuestas y responsabilizarse.

En este sentido, podemos afirmar que la neutralidad no obliga al facilitador a tomar una postura fría o distante de lo que las partes están refiriendo durante el mecanismo. Se trata,



más bien, de mantener la calma y trabajar con la estructura de un mecanismo a otro por ejemplo, de mediación a conciliación- o de herramienta utilizada, es aquí donde reside el verdadero trabajo del facilitador.

La neutralidad exige que el facilitador, durante el procedimiento de MASC mantendrá la calma, con la mente clara en el mecanismo a aplicar y de las herramientas que puede utilizar. Asimismo, debe conservar una escucha activa, permaneciendo atento cuando las situaciones se tornan tensas o cuando el miedo paraliza a las partes e impide el avance de sus procesos emocionales.

No obstante, ello no significa que el facilitador deba cerrar su sensibilidad; por el contrario, puede mantener el corazón abierto para percibir lo que las partes están sintiendo, de modo que valide las emociones de los intervinientes de manera adecuada y hacer el raptor de forma ordenada, neutral y profesional.

Legitimidad del proceso

Cuando el procedimiento de mecanismo alternativo es percibido como neutral por las partes, estas lo consideran legítimo, lo que incrementa la probabilidad de que los acuerdos alcanzados sean aceptados y cumplidos voluntariamente, pero sobre todo en tiempo y forma.

Asimismo, el grado de satisfacción de las partes es mayor, se siente en confianza del servicio prestado y resulta altamente probable que los propios usuarios recomienden el servicio a otros ciudadanos.

Neutralidad y acceso a la justicia.

Desde una perspectiva jurídica, la neutralidad se vincula directamente con el derecho de acceso a la justicia, ya que garantiza que los procedimientos alternativos sean justos, transparentes y confiables para toda la ciudadanía.



Ello no solo favorece la solución de las controversias judiciales, sino también fortalece credibilidad de las instituciones judiciales, promueve también la cultura de paz en el ámbito legal.

Neutralidad e imparcialidad: diferencias y similitudes

Tanto la neutralidad como la imparcialidad son principios que las leyes de los MASC suelen reconocerlos como esenciales. Aunque en la práctica con frecuencia se utiliza como sinónimos, lo cierto es que no constituyen conceptos idénticos, por ellos, es que ambos están contemplados en los MASC en todas las materias.

La imparcialidad implica el trato igualitario hacia las partes, mientras que la neutralidad supone no involucrarse emocional ni personalmente en el conflicto. Al respecto, El magistrado en retiro Héctor Hernández Tirado solía señalar en sus clases, que el papel del facilitador es ser *aneutral*, estar tanto con una parte y con la otra, de esta manera poder percibir mejor el conflicto.

En este sentido, ambos principios se complementan y refuerzan mutuamente en el desarrollo del proceso de mecanismo alternativo de solución de controversias, delimitando con claridad el papel que el facilitador debe ejercer durante el procedimiento del mecanismo a aplicar.

Retos para mantener la neutralidad

¿A qué retos se enfrenta el facilitador durante la aplicación de los MASC para mantener la neutralidad?

Uno de los principales retos puede ser, en primer lugar, la falta de información sobre del conflicto; por ello, el facilitador debe recabar la información necesaria para comprender. Su mente debe permanecer clara respecto a las herramientas a utilizar, libre de prejuicios inconscientes, dejando de lado generar alguna gesticulación inadecuada, de desaprobación, o alguna frase de juzgamiento.



Asimismo, el facilitador no debe ceder ante las presiones de las partes, ya que en ocasiones esas, de manera inconscientes suelen plantear durante el desarrollo del proceso de los mecanismos anclajes como: “¿usted cree que es justo esto?, o ¿usted que hubiera hecho en mi lugar?”. En tales casos, el facilitador debe devolver a usuarios el protagonismo o el apoderamiento de la narrativa, por ejemplo, con una pregunta: ¿Cómo siente usted con lo ocurrido?, o ¿Qué hizo usted, dígame?

La complejidad emocional del conflicto puede representar un reto significativo para que el facilitador mantenga la neutralidad durante el desarrollo de los MASC. En este sentido, debe considerarse que las primeras sesiones pueden ser vitales para contener las emociones de las partes y prepararlas adecuadamente para la sesión conjuntas. En muchas ocasiones, estas sesiones iniciales permiten que los intervinientes recobren su confianza y su claridad sobre las soluciones.

No se busca necesariamente que el nivel de emocional disminuya, ya que, en múltiples casos, el hecho de que la persona que causo el daño, escuche de manera directa lo que la otra parte sintió permite discernir aquello que realmente importa y propicia la disposición a ceder o modificar conductas o asumir compromisos orientados a la obtención de la paz y reparar el daño.

Walton(1969), refería: “..los conflictos en los que existen un alto nivel de tensión, reducen la capacidad para percibir, procesar y evaluar la información..”, De ahí que uno de los principales retos del facilitador sea el de contener las emociones de los intervinientes, para avanza de manera participativa y colaborativa.^{v4}

El conflicto, en muchas ocasiones, centraliza la conflictividad en quien la vive, por eso las narrativas son tan distintas de un mismo suceso, a la vez tan debatibles, pero lo que se sintió respecto a los ocurrido puede generar empatía en el otro, y de ahí el facilitador puede

⁴ Walton. Gestión del Conflicto Negociación y Mediación. Psicología Pirámide.



construir la responsabilidad de cada acción tomada por las partes, la reflexión de las mismas en reparar el daño y el compromiso de no reincidir en este tipo de conductas.

Las recomendaciones emitidas por quienes derivan el asunto, aun cuando esto no debería de ocurrir, en la práctica suele ocurrir. Las autoridades que realizan la derivación del asunto, al momento de elaborar el oficio correspondiente, en algunas ocasiones, creen oportuno hacer algunas recomendaciones del asunto. No obstante, el facilitador no debe tomar esto como un dogma, salvo en las medidas preventivas que en el asunto haya dictado o que amerite seguir en el procedimiento de MASC. (Gonzalez, 2025)

En ningún caso, dichas recomendaciones deben dar por sentado algún hecho, o que esto le impida al facilitador tomar el asunto con falta de ética y profesionalismo. El facilitador debe actuar motivado por su deseo de servir y contribuir a la construcción de paz, porque saben la trascendencia del resultado de los MASC.

CONCLUSIONES.

El principio de neutralidad constituye uno de los pilares fundamentales de los medios alternativos de solución de conflictos. Su correcta aplicación garantiza procesos equitativos, transparentes y eficaces, fortaleciendo la confianza de las partes y la legitimidad de los acuerdos alcanzados, recobra la confianza de los ciudadanos en el sistema de justicia. Sin neutralidad, los MASC perderían su esencia y su valor como mecanismos alternativos de acceso a la justicia.

Promover la formación ética y profesional de los facilitadores, así como el respeto estricto a este principio, es indispensable para consolidar los MASC como una herramienta eficaz para la resolución pacífica de conflictos y la construcción de una sociedad más justa y armoniosa. Esto ni deshumanizar a los facilitadores, sino que por el contrario los instruye para que pongan en el centro a las personas, por encima de los expedientes y los números estadísticos y que durante el proceso de los MASC puede generar las herramientas adecuadas para alcanzar consenso entre las partes.



REFERENCIAS.

Ley General de Mecanismos de Solución de Controversias. Centro de Estudios Jurídicos
Carbonell A. C. 2024.

Ferrari Henrique. Mas allá de la mediación. Emais editoria.2023.

Héctor Hernández Tirado. Naturaleza del Convenio de Mediación. México, Comisión DH. 2007.

Pesqueira Legal, Jorge, Mediación Asociativa y cambio Social. Instituto de Mediación
Sonora.2010

Pérez Rojas, Cesar. Elementos indispensables para la practica del mecanismo Alternativo
[https://parentesislegal.com/justicia-transformativa-en-](https://parentesislegal.com/justicia-transformativa-en-materiafamiliar/)
[materiafamiliar/https://parentesislegal.com/las-acciones-preventivas-planteadas-](https://parentesislegal.com/las-acciones-preventivas-planteadas-en-la-lgmasc/)
[en-la-lgmasc/](https://parentesislegal.com/las-acciones-preventivas-planteadas-en-la-lgmasc/)

