



# INSTRUCTIVO (parte IV)

Tercera Ronda de Talleres

XVIII CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA

## GRUPO DE TRABAJO

Una respuesta al desafío de la resolución justa y efectiva de las controversias

23 al 25 de septiembre de 2015

**Panamá**

Agenda de trabajo  
**Grupo de Trabajo “Una respuesta al desafío de la resolución justa y efectiva de las controversias”**  
 25 al 25 de septiembre del 2015

**Miércoles 23 de septiembre**

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Metodología</b>	<b>Responsable</b>
11:15 – 11:30	Presentación “Avances hacia la Tercera Ronda de Talleres” (presentación de todo el proyecto, de los objetivos, de las conclusiones de las dos primeras rondas, repaso de las conclusiones de las II Ronda de Talleres y de las actividades desarrolladas para la III Ronda...)	Exposición	Por definir
11:30 – 11:50	Presentación del informe diagnóstico actualizado del proyecto de conciliación laboral para la tercera ronda	Exposición	Paraguay
11:50 – 12:00	Preguntas sobre el proyecto		Paraguay
12:00 – 12:20	Presentación del informe diagnóstico actualizado del proyecto de TTD	Exposición	Chile
12:20 – 12:30	Preguntas sobre el proyecto		Chile
12:30 – 12:50	Presentación del informe diagnóstico actualizado del proyecto de mediación judicial	Exposición	Ecuador
12:50 – 13:00	Preguntas sobre el proyecto		Ecuador
13:00 – 14:30	Almuerzo		
14:30 – 15:00	Presentación del índice de descongestión en mediación	Exposición	Ecuador
15:00 – 15:15	Espacio de discusión sobre el índice – oportunidad para los países que no mandaron información de presentarla	Plenaria dirigida	Facilitador: Ecuador
15:15 – 15:45	Presentación de los resultados sobre conciliación laboral	Exposición	Paraguay
15:45 – 16:00	Espacio de discusión sobre los resultados en conciliación (ej.: ¿cuáles fueron los aportes de cada país?)	Plenaria dirigida	Facilitador: Paraguay
16:00 – 16:15	Pausa		
16:15 – 17:00	Presentación de los resultados	Exposición y	Chile

	sobre TTD y discusión sobre los aportes de cada país	plenaria dirigida	
17:00 – 17:30	Revisión de los tres proyectos, redacción de los tres documentos unificados	Trabajo en grupo	Un grupo por eje temático, liderado por coordinadores de mecanismos

**Jueves 24 de septiembre**

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Metodología</b>	<b>Responsable</b>
09:00 – 09:20	¿Qué es una buena práctica en MARC?	Exposición	Ecuador
09:20 – 10:15	Espacio para presentar las buenas prácticas en conciliación (incluye la metodología de trabajo)	Exposición	Paraguay
10:15 – 11:00	Espacio para que cada país presente su buena práctica identificada en conciliación – revisión del documento final	Plenaria dirigida	Paraguay
11:00 – 11:10	Pausa		
11:10 – 11:55	Espacio para presentar las buenas prácticas en TTD (incluye la metodología de trabajo)	Exposición	Chile
11:55 – 12:40	Espacio para que cada país presente sus buenas prácticas identificadas en TTD – revisión del documento final	Plenaria dirigida	Chile
12:40 – 13:00	Discusión sobre el formato del documento final de guía de buena práctica en MARC	Plenaria dirigida	Facilitador
13:00 – 14:30	Almuerzo		
14:30 – 15:00	Espacio para presentar las buenas prácticas en mediación (incluye la metodología de trabajo)	Exposición	Ecuador
15:00 – 15:30	Espacio para que cada país presente su buena práctica identificada en mediación – revisión del documento final	Plenaria dirigida	Ecuador
15:30 – 16:15	Grupos de trabajo de consolidación de cada documento de buenas practicas	Trabajo en grupo	Un grupo por eje temático, liderado por coordinadores de mecanismos
16:15 – 16:25	Pausa		

16:25 – 16:45	Presentación de los documentos completos de buenas prácticas, para recoger comentarios adicionales	Exposición y plenaria dirigida	Coordinadores de mecanismos
16:45 – 17:30	Desarrollo de un documento unificado de buenas prácticas en MARC	Plenaria dirigida	Facilitada por los tres coordinadores de mecanismos

**Viernes 25 de septiembre**

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Metodología</b>	<b>Responsable</b>
09:00 – 09:45	Avances de propuestas sobre la creación de una comisión de seguimiento del uso de los MARC en Iberoamérica / y del desarrollo de un catálogo de materias transigibles	Grupos de trabajo	Por definir
09:45 – 11:00	Redacción de documentos finales	Plenaria dirigida	Facilitador por definir
11:00 – 11:15	Pausa		
11:15 – 13:00	Elaboración de las conclusiones por cada grupo de trabajo - Consolidación de documentos finales, Diagnostico, Guia de Buenas Practicas y objetivos hasta reunión preparatoria.	Trabajo en grupo	
13:00 – 14:30	Almuerzo		
14:30 – 15:30	Presentación de conclusiones y resultados a cargo de las Secretarías Permanente y Pro-Tempore	Exposición	
15:30 – 16:00	Clausura de la Ronda de Talleres		

***Cumbre Judicial Iberoamericana XVIII Edición: “Hacia la consolidación de la Seguridad Jurídica, paz la Cultura de la Paz y el Desarrollo Social”***

**“UNA RESPUESTA AL DESAFÍO DE LA RESOLUCION JUSTA Y EFECTIVA DE LAS CONTROVERSIAS”**

**DOCUMENTOS VALIDADOS EN EL GRUPO DE TRABAJO EN LA 2ª RONDA DE TALLERES (Colombia, Bogotá 27 a 29 de mayo) SOBRE LA INTRODUCCIÓN GENERAL DEL ÁREA TEMÁTICA Y LINEAMIENTOS GENERALES EN MATERIA DE MEDIACIÓN**

**Introducción general para el documento del Grupo de Trabajo “Una respuesta al desafío de la resolución justa y efectiva de las Controversias”**

Los Poderes Judiciales deben implicarse en el desarrollo de la Cultura de la Paz que aparece proclamada como aspiración de la humanidad en la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz, adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas en la Resolución 53/243, de 13 de septiembre de 1999. Cultura de la Paz que dicho instrumento define como “el conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados, entre otros aspectos, en el respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo, la cooperación y el compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos”.

Estas ideas justifican la necesidad de implementar Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos y Tribunales de Tratamiento de Drogas y/o alcohol (en adelante, MARC-TTD) como desarrollo de un sistema de justicia accesible para todas las personas, confiable, de calidad, en el que desarrollan su función jurisdiccional jueces/zas independientes y capacitados/as, y constituyen una línea de derivación inspirada en documentos ideológicos nacidos de ediciones anteriores de la Cumbre Judicial Iberoamericana, tales como el Estatuto del Juez Iberoamericano, la Carta de Derechos de las personas en el espacio judicial iberoamericano y las Cien Reglas de Brasilia.

Los MARC-TTD son positivos para el sistema judicial que gana en eficiencia y eficacia, y también produce efectos positivos para las partes, quienes son los protagonistas de la resolución del conflicto, pues gana rapidez y agilidad.

Los MARC-TTD permiten ser tratados desde una triple perspectiva: desde el punto de vista conceptual y su relación con el sistema de justicia; desde el ámbito organizativo y desde el campo del ordenamiento jurídico sustantivo y procesal.

Nuestras recomendaciones discurrirán sobre la promoción de los MARC-TTD en el conflicto judicializado. Somos conscientes de que el escenario natural de los MARC-TTD, y singularmente, la mediación, deben actuar en el ámbito extrajudicial.

**Los MARC-TTD forman parte de la tutela judicial efectiva y se insertan en el derecho de acceso a la justicia y en obtener una respuesta de calidad, a la par**

que lo menos gravosa posible. Por consiguiente, en el conflicto judicializado es la actuación del juez del caso concreto, determinando la adecuación del conflicto para ser sometido al proceso de MARC-TTD, la que permitirá su efectiva implantación como sistema de justicia.

**El/la Juez/a debe actuar para asegurar la consecución de una solución rápida, eficaz y a un coste razonable** de los litigios y debe contribuir a la promoción de métodos alternativos de resolución de conflictos en una cultura de paz.

**Los MARC-TTD precisan un impulso necesario desde los Poderes Públicos en aras a obtener el bien común.** Estos mecanismos de resolución de conflictos **contribuyen a una mayor eficacia y eficiencia del sistema judicial.** Su enfoque ha de ser positivo pues se integran en la tutela judicial efectiva. Existen otros enfoques más complejos y/o reduccionistas de estos mecanismos, como fórmula de desjudicialización de los conflictos, de reducción de cargas de trabajo y de costes del proceso. Estas perspectivas constituyen efectos o consecuencias que pueden redundar en términos de eficiencia para el sistema pero no deben entenderse como objetivos aislados sino insertados en un sistema de justicia de calidad, eficiente y dotado de seguridad jurídica.

**Para facilitar el grado de implicación de los Poderes Judiciales en materia de MARC-TTD conviene hacer llamamientos a la necesidad de que existan previsiones normativas** que además sean compatibles con buenas prácticas.

La implementación de MARC-TTD revela un cambio modelo de juez/a sentenciador/a al de juez/a gestor/a del conflicto, esto es, como canalizador de la solución óptima de éste. Esta transformación alcanza también a las partes intervinientes en el proceso y trasciende a la comunidad en general.

El papel de los Poderes Judiciales impulsando los MARC-TTD debe venir acompañando de la adopción de estructuras organizativas y acciones formativas. En cuanto a las primeras, la creación de unidades o programas en los MARC-TTD; y en cuanto a las segundas formación en las Escuelas Judiciales y servicios públicos concernientes a la materia.

En la implementación de modelos organizativos o de programas de desarrollo de los MARC-TTD deben proveerse de talento humano, materiales tecnológicos y protocolos de derivación.

**Los ejes estratégicos** de los MARC-TTD básicamente son tres:

1. Proyectar una visión del servicio público de justicia como gestor de conflictos;
2. Empoderar a las propias partes la resolución de sus conflictos;
3. Lograr con su incorporación, un efectivo acceso a la justicia al incluir estos Mecanismos de resolución de los conflictos en la carta de servicios que debe ofrecer el sistema de justicia.

Todos estos objetivos brindan efectos muy positivos para el sistema de Justicia, y pueden concretarse: 1) contribuir a ofrecer una justicia más ágil, rápida, eficaz, transparente, cercana y accesible; 2) ayudar a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de justicia, y en muchas áreas del Derecho (penal, familia y laboral) permite una mejor gestión del componente humano presente en algunas controversias; y 3) coadyuvar a disminuir las elevadas tasas actuales de litigiosidad, ofreciendo al ciudadano alternativas reales al litigio que además le permite encontrar por sí mismo la solución a su conflicto.

El estado actual de la implementación de los MARC-TTD en los sistemas de justicia, sin perjuicio de los mayores avances en algunos Estados, nos sitúa en un momento que requiere de políticas efectivas de generalización y extensión de estos mecanismos. Es el momento de fomentar desde lo público el sistema de resolución alternativa de conflictos y su incidencia en los indicadores que produzcan un impacto en el desarrollo social.

Por ello resulta conveniente que estos mecanismos de resolución alternativa de conflicto deben ser considerados en diseños estratégicos globales.

Estos diseños **estratégicos** de MARC-TTD han de hacerse acotados al ámbito territorial o sectorial, según casos y necesidades, siendo aconsejable considerar los siguientes aspectos:

- **Un primer objetivo estratégico: fomentar la cultura de la paz y del arreglo pacífico y colaborativo de los conflictos.** Para ello resultaría oportuno establecer como líneas de actuación:

**El despliegue de acciones de sensibilización** de la ciudadanía, que incluiría las siguientes acciones:

1. Diseño y ejecución de campañas ciudadanas de imagen y divulgación de los MARC-TTD
2. La realización de programas de formación en el ámbito de los centros educativos
3. **El despliegue de acciones de sensibilización y formación entre colectivos profesionales**, con tres acciones concretas:
  - Diseño y ofertas de un módulo transversal de formación en resolución alterna de conflictos común a todos los estudios universitarios;
  - La incorporación de un módulo específico de formación en resolución alterna de conflictos en el planes de estudio de las Facultades de Derecho;
  - El ofrecimiento de un programa tipo de sensibilización y formación en resolución alterna de conflictos a los colectivos profesionales.

- **Un segundo objetivo estratégico: promover el liderazgo institucional en el diseño y ejecución de políticas públicas de fomento de los MARC-TTD**, con tres líneas de actuación:

- Fomento de consensos interinstitucionales que contendría como líneas de actuación: 1) la aprobación de un acuerdo estratégico para el fomento de los MARC-TTD; 2) la constitución de un Consejo interprofesional de los MARC-TTD;
  - El desarrollo de los marcos normativos en la materia de MARCTTD que englobaría: 1) el impulso para la aprobación o adecuación de normativa; 2) el desarrollo de estándares de calidad y mecanismos de certificación de la misma en materia de MARC-TTD
  - La generalización de estudios estadísticos y diagnósticos sobre uso y tendencias de los MARC-TTD. En este sentido, procedería elaborar y publicar un informe anual sobre el uso de éstos en el ámbito territorial o sectorial elegido.
- **Un tercer eje estratégico dirigido a impulsar el uso de los MARC-TTD en la ciudadanía.** Las líneas de actuación se proyectaría en aumentar el número y calidad de la oferta de servicios de MARC-TTD.

Las acciones serían:

- La creación y ofrecimiento de servicios y programas de MARC-TTD en las instituciones y dependencias públicas y/o privadas
- Elaboración y aprobación de un código deontológico y buenas prácticas
- Promoción de programas de prácticas con casos reales y especialización para los operadores
- Elaboración de un protocolo de actuación para el ofrecimiento temprano de MARC-TTD en situaciones especiales (menores infractores,)
- Mejora de las capacidades y recursos las unidades MARC para la derivación de conflictos
- Evaluación de calidad de los procesos de MARC-TTD mediante la creación de una comisión de evaluación.
- Todo diseño estratégico debe incluir ítems de resultados de cada una de las acciones (número de derivaciones, número de cursos de formación, número de tribunales que ofrecen servicios de MARC-TTD, publicaciones oficiales de los trabajos, etc.). Asimismo una relación de las instituciones responsables de cada acción.

Las **arquitecturas** de la unidad organizativas o en su caso programas de los MARC-TTD exige por parte de los Poderes Públicos el aporte de medios materiales y recursos humanos y tecnológicos.

Conviene plantear el valor de incluir dentro de los resultados del trabajo realizado en la ronda de talleres de una **Comisión Iberoamericana de Medidas Alternativas de Resolución de Conflictos-TTD**. Hay razones para la creación de esta comisión. El carácter dinámico de los MARC-TTD requiere la creación de un foro o comisión que sistematice y oriente las buenas prácticas en la materia y que sirva como espacio permanente de reflexión y seguimiento de las actividades y se le faculte para adoptar recomendaciones, acuerdos o convenios de cooperación en la materia. La constitución de dicha comisión requeriría la elaboración de un estatuto que incluya sus normas de funcionamiento y otros detalles pertinentes.



### **Aspectos específicos para la Mediación:**

Debe prestarse especial atención como guía de buenas prácticas a la elaboración de los protocolos de derivación, y en particular a la figura del mediador, debiendo estructurarse en los siguientes apartados:

- a) Criterios e indicadores para la **identificación** de asuntos idóneos para derivar a mediación.
- b) **Procedimiento** para informar a las partes de la posibilidad de la derivación a mediación y recabar su consentimiento inicial.
- c) Forma de materializar la **derivación** del procedimiento a la UMI (en adelante, Unidades de Mediación Intrajudicial).
- d) **Identificación** del talento humano apropiado para la mediación: el mediador
- e) **Resultado** de la mediación. Devolución al órgano judicial y efectos sobre el procedimiento en curso.
- f) Indicadores para la **Evaluación** por la UMI de los procedimientos derivados a mediación.

#### **a) Criterios para la identificación de asuntos idóneos para mediación.**

1. Importancia de este método de resolución de conflictos que, de cara al futuro, evitará nuevos pleitos. Permite a las partes ser protagonistas en la forma de resolución de sus conflictos, ajustando el posible acuerdo a sus propias necesidades sin sujeción a reglas más estrictas como son las que rigen el proceso judicial.
2. Supuestos en los que, una vez obtenida una sentencia, por la dificultad de ejecución, se hace más penoso su cumplimiento que si hubiéramos llegado a una solución previa aceptada de mutuo acuerdo.
3. Es más probable que los acuerdos resultantes se cumplan voluntariamente y también que preserven una relación amistosa y viable entre las partes, con vocación de permanencia
4. El tiempo y el coste de esta nueva vía serían mucho más convenientes a los intereses de las partes
5. Que exista una necesaria predisposición inicial de buscar un acuerdo por las partes.
6. Sinceridad en la participación.
7. Garantizar el mantenimiento de las relaciones e incluso mejorarlas.

8. Respuesta rápida y eficaz al conflicto
9. Supuestos en los que el conflicto jurídico es secundario.
10. Existencia de buena fe de las partes.
11. Que se trate de conflictos que versen preferentemente sobre hechos
12. Que se trate de asegurar el restablecimiento de las relaciones laborales, favoreciendo la cooperación en el clima laboral (sanciones etc.).
13. Gratuidad de la mediación. En caso de establecerse tarifas, un análisis costo-beneficio que incentive optar por la mediación frente al litigio en el sistema de justicia tradicional.

**b) Procedimiento para informar a las partes del procedimiento de la posibilidad de derivación a mediación y recabar su consentimiento inicial.**

1. Límites a la mediación

1.1. Iniciativa:

**- a instancia de las partes, actora, demandada o codemandados.**

En el supuesto de derivación a iniciativa de las partes, estas deben realizar la petición por escrito, dirigido al Órgano que esté conociendo del proceso que podrá derivar directamente a mediación, señalando día y hora para la Primera Sesión Informativa.

Si las partes deciden iniciar la mediación lo comunicarán al juzgado decidiendo también de común acuerdo si se suspende el proceso judicial y comunicándolo así al juzgado.

**- a propuesta del Magistrado o del Secretario Judicial.**

La derivación se podrá realizar por el operador de justicia (de forma oral en el acto de la vista o de la conciliación) o por escrito, emplazando a las partes para que expresen su voluntad de someter el conflicto a mediación. Dentro del término de tres días las partes pueden aceptar, negarse a la mediación o solicitar cambio del centro de mediación. El silencio de las partes se entiende como aceptación tácita para iniciar el proceso de mediación.

2. Casos típicos de derivación a mediación.

2.1. Momento procesal oportuno y forma de presentar la iniciativa:

Es conveniente abrir el número de oportunidades de llegar a un acuerdo de mediación, ya que no hay nada mejor para los intereses de los justiciables que la consecución de un buen acuerdo asumido.

La audiencia de mediación podrá realizarse en cualquier momento antes de la promoción de una demanda, o en cualquier estado del juicio antes de dictada la sentencia definitiva con autoridad de cosa juzgada. Puede solicitarse la derivación después de emitida la sentencia o resolución con el fin de resolver las formas de pago o el cumplimiento de las mismas

### **c) Forma de materializar la derivación del procedimiento a la UMI.**

#### 1) Remisión a la UMI del proceso: contenido

- a. Testimonio de los antecedentes más importantes del proceso, demanda, sentencia y particulares que proceda incluir.
- b. Documentos que permitan conocer la materia del conflicto y el estado del proceso judicial.
- c. Identificación de las partes y profesionales que les asisten.
- d. Oficio de remisión con indicación de número de procedimiento y de partes implicadas.

#### 2) Desarrollo del procedimiento de mediación en la UMI

1. Comunicación por escrito, mediante oficio, o por medios telemáticos, por la UMI al órgano judicial del inicio del procedimiento de mediación
2. Sesión Informativa con exposición de la metodología de trabajo (modo de finalización del proceso, resolución de dudas, efectos jurídicos de la mediación, en los casos de llegar a acuerdos totales, parciales o no llegar a acuerdos).
3. Sesión constitutiva, con ratificación voluntaria del compromiso de mediación por las partes sin intervención de los profesionales que les asisten en el procedimiento judicial (consentimiento informado de las partes – Convenio de Confidencialidad).
4. Sesiones sucesivas. Fijación de calendario de sesiones: es aconsejable que de acuerdo a cada tipo de conflicto en particular, el mediador determine el número de sesiones que serán necesarias.
5. Iniciada la Mediación, durante el tiempo que se desarrolle no podrán ejercitarlas partes unas contra otras ninguna acción judicial o extrajudicial, en relación con su objeto, salvo la solicitud de las Medidas Cautelares, u otras medidas

urgentes imprescindibles para evitar la pérdida irreversible de bienes y derechos.

6. Las partes podrán recabar asesoramiento externo sobre la legalidad y efectividad de los posibles acuerdos.
7. Acta final con acuerdo total o parcial, o sin acuerdo.
8. Si el acuerdo es parcial, y estuviera iniciado un proceso judicial, se reanudará respecto a las materias sobre las que no se haya alcanzado el acuerdo.

#### **d) Identificación del talento humano apropiado para la mediación: el mediador**

##### 1. Perfil

- Carácter profesional del mediador, debiendo tener una formación determinada, en técnicas de mediación, sometida a un control de calidad de la prestación de sus servicios.
- Habilidad propia para tratar de forma imparcial que las partes resuelvan su conflicto.

##### 2. Función

- El mediador facilitará la comunicación entre las partes, intentando lograr el acercamiento, y la adopción de acuerdos justos y razonables entre las mismas, desde una posición objetiva y equilibrada.
- Intervención activa del mediador, procurando un diálogo y respeto mutuo entre las partes, utilizando el sentido común.
- El mediador ofrecerá a las partes la garantía inequívoca por la responsabilidad civil en que pudieran incurrir.

##### 3. Norma

- El mediador tendrá un estatuto propio.
- El mediador estará sometido a un código ético de conducta, basados en deberes morales y éticos personales y profesionales.
- El mediador no deberá iniciar o continuar la mediación, cuando concurren causas que afecten a su imparcialidad o que generen un conflicto de intereses (relación personal, contractual o empresarial como una de las partes, interés

directo o indirecto en el resultado de la mediación, relación de parentesco, o cuando él o un miembro de su empresa u organización haya actuado anteriormente a favor de algunas de las partes, a excepción de la mediación) salvo consentimiento expreso de las partes

- Obligatoriedad de la inscripción del mediador en el Registro de mediadores y de Instituciones de mediación, a efectos de control y publicidad.
- Posibilidad de intervención de uno o más mediadores. De intervenir más de un mediador deberán hacerlo de forma coordinada.
- Posibilidad de renuncia del mediador a desarrollar la mediación, mediante entrega a las partes de un acta en la que conste su renuncia.
- Responsabilidad del mediador por la infracción del deber de confidencialidad.

#### **e) Resultado de la mediación. Devolución al órgano judicial y efectos sobre el procedimiento en curso.**

##### **1) Mediación con acuerdo de las partes.**

- El acuerdo se documentará en la correspondiente acta o bajo un registro informático. El contenido del acuerdo dependerá en cada caso como contenido mínimo los puntos sustanciales que satisfagan las pretensiones de las partes.
- Consignando cuando así sea necesario, cantidades, conceptos, plazos para su cumplimiento y determinación de las obligaciones que se asumen por cada parte.
- Dicho acuerdo se remitirá por la UMI al órgano judicial, que estuviera conociendo del proceso judicial al que se pretende poner fin, para su homologación (excepto si la legislación local otorga efectos jurídicos al acuerdo dentro de una mediación), salvo que sea contrario al ordenamiento jurídico, o lesivo al interés público o de terceros, sirviendo de título ejecutivo para el caso de incumplimiento por alguna de las partes.
- El acuerdo de mediación obliga a las partes desde el momento que ellas y el mediador suscriban el acta de mediación que lo documente, y tendrá los efectos de cosa juzgada desde el momento en que el Juez competente lo homologue, esta homologación producirá el efecto de terminar el proceso. En caso de incumplimiento por algunas de las partes, servirá de título ejecutivo.
- Una vez homologado el acuerdo por el órgano judicial, se acordará así por auto decretando el archivo del procedimiento judicial
- La ejecución del acuerdo se instará ante el Órgano Jurisdiccional que homologó el acuerdo.
- Contra lo convenido en el acuerdo de mediación sólo se podrá ejercitar acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos u otras causas establecidas en las legislaciones internas.

##### **2) Mediación sin acuerdo.**

- Por la UMI, se remitirá al órgano judicial, un ejemplar original del ACTA celebrada sin acuerdo o en su caso la de soporte electrónico, firmada por las partes y el Mediador, quedando depositada otra en el procedimiento de mediación.
- Recibido por el órgano judicial se alzarán de oficio la suspensión del proceso continuando el trámite que corresponda, se reanudará el cómputo de los plazos de prescripción y caducidad.
- Si las partes ponen fin a la Mediación, y continúa el procedimiento, no podrá servir de prueba lo tratado en Mediación dado el carácter de confidencialidad de la misma, no pudiendo declarar sobre el contenido de la Mediación, en ningún procedimiento judicial o arbitraje, salvo cuestión de orden público o cuando sea necesario para la ejecución del Acuerdo el conocimiento del contenido del mismo.
- El mediador no podrá ser citado para prestar declaración testifical ni emitir informe pericial con relación al proceso.

**f) Evaluación por la UMI de los procedimientos derivados a mediación.**

- Por parte de la UMI se confeccionarán las oportunas estadísticas de los procesos derivados a mediación a fin de obtener datos y porcentajes sobre los resultados obtenidos, indicadores de las materias derivadas, de aquéllos en los que se ha obtenido o no acuerdo, de los que se ha abandonado o no el proceso de mediación etc. Como el número de cumplimiento de los acuerdos alcanzados en Mediación, a efectos del control de calidad de la misma.
- El control de calidad compete a los Poderes Judiciales y/o Administraciones Públicas competentes, quienes colaborando con las Instituciones de Mediación, fomentarán, y requerirán la adecuada formación inicial y continuada de los mediadores, así como la elaboración de códigos de conducta voluntarios, y la adhesión de aquellos y de las Instituciones de Mediación a tales códigos

## DOCUMENTO DE TRABAJO

### **Guía de Aplicación Efectiva de la Mediación: Buenas Prácticas de la Mediación Judicial en Iberoamérica**

#### **1. Antecedente**

En el marco de los trabajos preparatorios para la XVIII Cumbre Judicial Iberoamericana y de acuerdo a compromisos establecidos durante la Segunda Ronda de Talleres en Bogotá, Colombia, del 27 a 29 de mayo de 2015, a continuación se desarrolla una Guía de Aplicación Efectiva de la Mediación a través de las buenas prácticas identificadas en la región de Iberoamérica en el “Diagnóstico sobre el estado de la mediación judicial en Iberoamérica”.

Esta identificación de buenas prácticas busca promover el uso de la mediación en Iberoamérica con la certeza de que se trata de un mecanismo idóneo para garantizar el acceso a la justicia ya que permite la solución de conflictos transigibles en un término razonable, sin las dilaciones propias de los procedimientos en sede judicial y con un acuerdo que ambas partes acogen.

Si bien la mediación ha sido adoptada en las legislaciones de la mayoría de países de la región, identificar aquellos elementos que han provocado en ciertos países un uso más amplio y ordenado, es el objetivo de este documento.

Esta guía retoma entonces la experiencia de los países de Iberoamérica y los traduce en temas concretos a ser fortalecidos con recomendaciones que surgen de la práctica.

#### **2. Definición de “buenas prácticas”<sup>1</sup>**

En general, el concepto de *buenas prácticas* se refiere a toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto.

---

<sup>1</sup>Definición basada en el Manual de Buenas Prácticas del Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial del Ecuador.

Las buenas prácticas permiten aprender de las experiencias y aprendizajes de otros, y aplicarlos de manera más amplia y/o en otros contextos (*scaling-up*)<sup>2</sup>. Pueden promover nuevas ideas o sugerir adaptaciones y proporcionar una orientación sobre la manera más efectiva de visibilizar los diversos impactos de una intervención en las comunidades.

La búsqueda de buenas prácticas se relaciona directamente con los actuales planteamientos sobre los criterios de calidad y eficiencia de las intervenciones sociales, que abarcan no sólo la gestión y los procedimientos, sino fundamentalmente la satisfacción de las necesidades de las personas afectadas y la superación de su problemática<sup>3</sup>.

A partir de la sistematización de diversos criterios una *buen práctica* tiene al menos algunas de las siguientes características:

1. Responde a una necesidad identificada y por tanto tiene objetivo definido, relevante y realista;
2. Desarrolla estrategias basadas en la evidencia y es innovadora en su aplicación, demostrando capacidad de cuestionamiento y creatividad;
3. Propone un sistema riguroso de seguimiento a los procesos y los resultados de las acciones emprendidas a la vez que permite la retroalimentación y reorientación de las acciones;
4. Puede probar una mejora sustantiva de la situación que le dio origen; y,
5. Incorpora estrategias de sostenibilidad de la iniciativa, propiciando su institucionalización.

Es bastante frecuente que existan dificultades para la detección de buenas prácticas. Estos problemas pueden deberse a la falta de sistematización del saber. Para vencer estos obstáculos, es necesario contar con un vocabulario

---

<sup>2</sup>Ampliación del marco conceptual en función de la práctica validada.

<sup>3</sup>Diversas instituciones han desarrollado este concepto de identificación, selección de buenas prácticas en contextos y con perspectivas muy diferentes: inclusión social, perspectiva de género, trabajo con jóvenes, urbanismo social, superación de conflictos, etc. Y cada una de estas propuestas utiliza perspectivas y criterios diferentes para la identificación y selección de las buenas prácticas.



común y coherente para todos, que permita expresar y compartir los procesos experimentados; pero, fundamentalmente, las prácticas tienen que poder demostrarse. Es necesario, como se ha hecho para este estudio, que se reúna la información en formatos adecuados, comparables y transferibles de manera que facilite su utilización.

### **3. Buenas Prácticas en Mediación**

En función del *“Diagnóstico sobre el estado de la mediación judicial en la Comunidad Iberoamericana”*, se han identificado las siguientes buenas prácticas en materia de mediación:

#### **3.1 Diseño y ejecución de estrategias de difusión de la mediación, sus pasos y beneficios**

En cuanto a la promoción de los métodos alternativos de solución de conflictos, se ha identificado una buena práctica que consiste en desarrollar e implementar programas de difusión de la mediación a través de medios de comunicación masivos, con el objeto de favorecer en la opinión pública la confianza en someter a mediación los diferendos transigibles y, por otra parte, estrategias de difusión a grupos objetivo con una explicación de los pasos que conlleva una mediación y sus beneficios.

En el primer caso, se ha visto la necesidad de difundir la mediación como una alternativa al proceso judicial pero con el mismo valor que esta última. En Ecuador, por ejemplo, durante el 2014 se desarrolló la campaña *“Mediación: acuerdos con justicia”*, que buscó posicionar a este mecanismo de resolución de conflictos como la vía idónea para encontrar justicia en un conflicto.

Este tipo de campañas de difusión masiva pretenden llegar al potencial usuario de la administración de justicia y convencerlo que su conflicto transigible puede ser solucionado de una forma más efectiva a través de la mediación.

Diferente es el caso de las estrategias de promoción de la mediación dirigida a grupos objetivos como los operadores de justicia (jueces, fiscales, defensores públicos) profesionales del derecho, actores sociales, miembros de instituciones públicas y privadas, miembros de gremios o asociaciones, estudiantes y ciudadanía en general. De acuerdo al grupo objetivo con el cual se pretende la promoción de la mediación, se eligen los medios para hacerlo, los mismos que pueden ser medios alternativos, casas abiertas, mesas informativas, *stands* itinerantes, la utilización de material gráfico y visual, volanteo, entre otros; o bien medios interpersonales como charlas, conversatorios, talleres, reuniones. Estos últimos permiten una interacción con el receptor del mensaje y procura una mayor apertura a través de un contenido más profundo que una simple propaganda, lo que supone un ejercicio de reflexión sobre los derechos y la forma de ejercicio de los mismos. En Ecuador, la experiencia dentro del Programa Nacional de Mediación desarrollado en 2014 estableció la promoción de la mediación con el uso de la metodología denominada “Los 4 pasos de la mediación”:

- 1. Para y escucha:** Implica reconocer la percepción del conflicto que tiene la otra persona, para reconocer nuevas alternativas y ver el problema de una manera distinta.
- 2. Dialoga:** Implica comunicar y expresar con claridad nuestras necesidades, manteniendo el respeto hacia el otro en vía de resolver un conflicto y en la búsqueda de la construcción de acuerdos.
- 3. Decide:** Implica definir lo que se desea o necesita para construir opciones de solución.
- 4. Acuerda:** Implica una opción para resolver el problema de mutuo concierto, de manera rápida y efectiva, siendo las partes sus propios jueces.

Estos pasos están presentes en todo proceso de negociación y son fundamentales para la consecución de acuerdos de beneficio mutuo que ponga fin al conflicto.

Con la evolución del Programa Nacional de Mediación, se han introducido otras dinámicas y metodologías de promoción, por ejemplo: alianzas para la promoción con grupos de artistas alternativos que promueven la cultura de paz y que en una actividad itinerante, preceden a la actividad de apertura del servicio en una localidad determinada.

Otra forma de promoción que ha resultado efectiva es el trabajo con socios estratégicos públicos y privados que trabajan o se relacionan alrededor de conflictos que pueden mediar, por ejemplo, Secretarías de Estado que manejan proyectos de promoción de los derechos de grupos de atención prioritaria (mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, adultos mayores, consumidores y usuarios, personas en situación de movilidad, entre otros).

Por otro lado, se ha profundizado el trabajo con operadores de justicia, como los jueces y juezas, en el proceso de sensibilización respecto de los beneficios que tiene para el sistema judicial la derivación y ejecución de actas de mediación, logrando muy buenos resultados en el incremento de casos derivados a mediación.

Bajo el principio “no se puede reclamar por un derecho que no se conoce”, el Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial del Ecuador le asigna igual importancia a la prestación del servicio de mediación como a la promoción del mismo. En una actitud proactiva, se trata de acercar el servicio a la población superando el viejo paradigma de que la población debe ir hacia el servicio.

En Paraguay, La Corte Suprema de Justicia en convenio con el Ministerio de Educación y Cultura, asumiendo el compromiso de

mejorar el acceso a la justicia, desarrolló una campaña educativa desde el 2007, entendiendo que la educación y la información son herramientas determinadas para mejorar el acceso a la justicia. La campaña de *Mediación Escolar* estimula la mediación para resolver conflictos entre alumnos, profesores y directores de centros educativos, como grupo objetivo. Además consigue atraer el interés de los jóvenes que empiezan a desempeñar la función de mediadores en el entorno escolar extendiendo este conocimiento hacia sus familias.

### **3.2 Existencia de códigos de ética para la aplicación de la mediación**

Se ha identificado como una buena práctica, la existencia de códigos deontológicos o de ética para la práctica de la mediación, como documentos de gran valor práctico que permiten encontrar solución a los principales cuestionamientos de índole ético-práctico a los que se pueden enfrentar las y los mediadores en el desarrollo de sus funciones.

Por ejemplo, el Código de Ética de los Mediadores de Argentina<sup>4</sup> contiene los deberes de las y los mediadores que permiten garantizar los principios rectores de la mediación. En primer lugar, la o el mediador tiene la obligación de informar sobre la naturaleza, características, reglas, alcances y excepciones de la mediación, de tal manera que las partes estén completamente instruidas e inteligenciadas sobre el proceso, permitiendo así tomar las mejores decisiones respecto a su intervención en la mediación, como elemento fundamental del principio de voluntariedad. Asimismo, el principio de confidencialidad determina el deber de la o el mediador de guardar absoluta reserva sobre las actuaciones, documentos de

---

<sup>4</sup>Anexo a la Ley de Mediación (Ley 4498)

trabajo, anotaciones, comunicaciones, información proporcionada por las partes, datos personales, entre otros elementos aportados durante el proceso.

Siendo la o el mediador un *tercero neutral*, debe mantener una conducta imparcial y equilibrada, despojada de prejuicios o favoritismos. Debe evitar la presencia de actitudes discriminatorias basadas en cualquier consideración y generar confianza en su imparcialidad. Ello además se articula con el deber de abstenerse de recibir o intercambiar obsequios, favores o información de una de las partes. En ese sentido, además se contemplan las razones por las cuales la o el mediador debe excusarse de intervenir en un caso<sup>5</sup>. Se consideran otros deberes, tales como: la debida diligencia, capacitación permanente, búsqueda de la excelencia profesional y el manejo apropiado de las formas de divulgación, publicidad y ofrecimiento del servicio de mediación. Finalmente, se crea la figura del Tribunal de Ética, responsable de aplicar las disposiciones contenidas en el Código de Ética, imponer sanciones y garantizar el derecho a la defensa de las y los mediadores.

### **3.3 Existencia de un protocolo de actuación para la mediación de casos relacionados con personas en condición de vulnerabilidad**

Se ha identificado como buena práctica el diseño de protocolos de actuación específicos para la mediación de aquellos casos relacionados con personas en condición de vulnerabilidad. La importancia de estos protocolos radica en la necesidad de garantizar

---

<sup>5</sup>Se establecen los siguientes casos: a) Si tuviese relación de parentesco con algunos de los participantes, mandatarios o abogados; b) si el mediador o sus consanguíneos o afines tuviesen interés en el conflicto, sociedad o comunidad con algunos de los participantes, sus mandatarios o abogados; c) si tuviese pleito pendiente con algunas de las partes; d) si fuese acreedor, deudor o fiador de algunas de las partes; e) si hubiese sido autor de denuncia o querrela, o hubiese sido denunciado o querrellado por algunos de los participantes; f) si hubiese sido denunciado por algunas de las partes ante el funcionario a cargo del Registro de Mediadores o el Tribunal de Ética creado por la ley; g) si hubiese sido defensor, brindando servicio profesional o asesoramiento o emitido dictamen u opinión, o dado recomendaciones respecto del conflicto; h) si hubiere recibido beneficio de importancia de algunos de los participantes; i) si tuviese relación de amistad íntima o que se manifieste por gran familiaridad o frecuencia en el trato con alguno de los participantes; j) si tuviese relación de enemistad o de odio o resentimiento con alguna de las partes; y, k) si se diese cualquier otra causal que a su juicio le impusiera abstenerse de participar en la mediación por motivos de decoro o delicadeza.

un equilibrio en las relaciones de poder que puedan estar en juego durante la mediación. En ese sentido, a través de estos protocolos, la o el mediador debe propiciar un ambiente cómodo con un lenguaje verbal y kinésico apropiado, adaptando el proceso de mediación a cada caso particular y creando un sistema de comunicación entre el mediador y cada una de las partes y las partes entre sí. La condición particular de las personas con discapacidad, niñas, niños y adolescentes, personas víctimas de violencia, adultos mayores, migrantes o pertenecientes a minorías étnicas, hace imperativa la adopción de protocolos adecuados que garanticen su integridad, acceso y participación óptima en un proceso de mediación.

Desde una perspectiva de derechos humanos, los Estados tienen obligaciones de carácter prioritario a favor de las personas en situación de vulnerabilidad, que aseguren un acceso equitativo a los servicios de justicia, particularmente la mediación como un método alternativo, permitiéndoles de esa manera participar libres de cualquier tipo de presión, ser escuchados, entender con claridad lo que está sucediendo en cada etapa del proceso de mediación, conocer adecuadamente las consecuencias de sus decisiones, contar con asesoría profesional de forma directa y oportuna, tener facilidades para el acceso al medio físico, entre otros. Estas y otras condiciones constituyen un catálogo amplio de medidas afirmativas cuya garantía es responsabilidad de los estados, los cuales deben asegurar su correcta implementación en los ámbitos público y privado.

Entre otros casos, encontramos que la Corte Suprema de Justicia del Paraguay expidió el *Protocolo de Atención para Acceso a la Justicia de Personas con Discapacidad Sicosocial*<sup>6</sup>, el cual contiene disposiciones referentes a la Oficina de Mediación. Este documento

---

<sup>6</sup>Disponible en: <http://www.pj.gov.py/contenido/1219-protocolo-de-atencion-para-acceso-a-la-justicia-de-personas-con-discapacidad-sicosocial/1219>

indica la manera en que los funcionarios en un contacto inicial deben identificar a una persona con discapacidad sicosocial, mediante las características comunes que exponen, y aplicar las pautas de actuación pertinentes.

En Costa Rica se cuenta con un *Protocolo de atención a víctimas en los juzgados de violencia doméstica*<sup>7</sup> y un *Protocolo de atención a víctimas de violencia sexual y/o doméstica en el Departamento de Ciencias Forenses*<sup>8</sup>, los cuales contienen una breve referencia a los procesos de conciliación y mediación. Por su parte, en la República de Chile se aplica el *Protocolo de asistencia jurídica para la atención de niños, niñas y adolescentes involucrados en conflictos jurídicos de familia*<sup>9</sup>, el mismo que cuenta con referencias sobre mediación en este ámbito.

En Ecuador se ha desarrollado un protocolo para la mediación en materia de adolescentes infractores<sup>10</sup> el mismo que contiene las siguientes disposiciones generales:

- a. Requisitos de la o el mediador especializado en asuntos relacionados con adolescentes infractores; entre ellos, un perfil de competencias idóneo, habilitación en el Centro de Mediación de la Función Judicial, acreditación por parte del ente rector y un número de registro que lo identifica como mediador especializado en asuntos relacionados con adolescentes infractores.
- b. Funciones específicas de la o el mediador especializado en adolescentes infractores, entre ellas:

---

<sup>7</sup>Disponible en: <http://www.poder-judicial.go.cr/adultomayor/index.php/normativa-institucional?download=72:protocolo-vd>

<sup>8</sup>Disponible en: <http://www.poder-judicial.go.cr/violenciaintrafamiliar/index.php/de-su-interes?download=380:forense-fin&start=10>

<sup>9</sup>Disponible en: [http://www.sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1415189128-protocolo\\_Chile\\_web.pdf](http://www.sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1415189128-protocolo_Chile_web.pdf)

<sup>10</sup>Reglamento de mediación en asuntos relacionados con el adolescente infractor, Resolución del Pleno del Consejo de la Judicatura No. 138-2014, disponible en: <http://www.funcionjudicial.gob.ec/index.php/es/resoluciones-del-pleno.html>

- Garantía de los derechos de los adolescentes, consagrados en la normativa jurídica vigente;
  - Ejercer la mediación en el territorio al cual fue asignado;
  - Motivar la asistencia de las partes en los casos que proceda;
  - Aplicar técnicas para generar diálogo y facilitar la construcción de acuerdos en los procedimientos de mediación;
  - Mantener registros de las actas de mediación y las constancias de imposibilidad de mediación;
  - Mantener la reserva del procedimiento de mediación;
  - Presentar un informe anual sobre las actividades de mediación;
  - Observar y velar por la correcta aplicación de las normas del ordenamiento jurídico vigente.
- c. La mediación en materia de adolescentes infractores únicamente procede a través de derivación judicial;
- d. Obligación del operador de justicia que conoce el caso de informar a las partes o a los sujetos procesales sobre sus derechos, la naturaleza del procedimiento de mediación y las posibles consecuencias de su decisión.
- e. Para la mediación en materia de adolescentes infractores debe contarse con el consentimiento libre, informado y exento de vicios por parte de la víctima y la aceptación expresa, libre y voluntaria del adolescente procesado;
- f. Determinación de los documentos que el operador de justicia debe remitir al Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial para la derivación de casos en esta materia;



g. La o el mediador especializado debe remitir al operador de justicia que conoce el caso, el acta de acuerdo total o parcial, la imposibilidad de acuerdo o la constancia de imposibilidad de mediación en el plazo máximo de quince días, contados desde la recepción del caso en el Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial. La falta de envío de cualquiera de estos documentos dentro del plazo da lugar a la continuación del trámite de la causa en sede judicial. Únicamente las partes pueden comunicar por escrito al operador de justicia su decisión de ampliar el plazo determinado, por una sola vez y hasta por quince días adicionales.

### **3.4 Existencia de indicadores para evaluar la calidad en la prestación del servicio de mediación**

En el ámbito iberoamericano se ha identificado como buena práctica la existencia de instrumentos de evaluación de la prestación del servicio de mediación en forma de indicadores de calidad, que permiten a los operadores y usuarios el acceso a datos contrastados y validados por los organismos encargados de supervisar los sistemas nacionales de mediación.

Por tanto, en primer lugar es importante una efectiva recopilación de la información que dé cuenta del desarrollo de la mediación. En Ecuador, todos los centros de mediación públicos y privados a nivel nacional deben presentar la siguiente información por materia:

- Acuerdos totales
- Acuerdos parciales
- Constancias de imposibilidad de mediación; y,
- Razones respectivas en caso de que los procesos de mediación no se enmarquen en estas figuras.

Esta información le permite al país evaluar si sus políticas de fortalecimiento de la mediación han logrado el resultado deseado. Así, los indicadores de resultado e impacto a través de los cuales el Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial mide este progreso son:

- Número de causas derivadas;
- Número de causas ingresadas por solicitud directa;
- Porcentaje de audiencias instaladas: relación entre las audiencias instaladas vs. audiencias convocadas;
- Porcentaje de acuerdos: acuerdos logrados en mediación en función de las audiencias instaladas; e,
- Inclusión de la mediación en los servicios de justicia: número de oficinas de mediación a nivel nacional.

### **3.5 Establecimiento de un Perfil del Mediador**

Debe considerarse inicialmente la diferencia conceptual entre los términos “requisito” y “perfil”. Por lo general, los requisitos para el ejercicio de la mediación son circunstancias o condiciones establecidas por las legislaciones locales, cuya verificación corresponde al organismo público encargado del registro nacional de mediadores. En ese sentido, se trata de condiciones jurídicas tales como la mayoría de edad, el goce de determinados derechos, títulos académicos, entre otros.

Por su parte, el término “perfil” es definido de la siguiente manera:

El perfil es el conjunto de características generales y específicas que debe tener alguien para desempeñar de buena forma el cargo. [...] el perfil es producto de un trabajo de análisis, en donde se examina qué requisitos, características, rasgos o competencias deben tener las

personas para poder desempeñar bien el cargo; es decir, qué rasgos subyacen detrás de las funciones propias de un cargo específico<sup>11</sup>.

Partiendo de la diferenciación de términos realizada, esta sección se concentra en lo relativo al perfil del mediador. De esta forma, se han separado dos elementos: los actitudinales y los de competencias.

a) Elementos actitudinales: Son componentes cognoscitivos o perceptivos (lo que cree), afectivos (lo que siente) y conativos (respuesta conductual) que influyen en el comportamiento de mediador:

- Actitud de escucha activa y uso de un lenguaje neutral y claro;
- Actitud empática y autocontrol emocional;
- Sensibilidad hacia los valores que tienen las partes y a las diferencias personales y culturales; y
- Comprometido con la construcción de una cultura de paz.

b) Elementos de competencias: Son conocimientos, habilidades y destrezas que le permitirán al mediador ser eficaz (cumplimiento de objetivos) y eficiente (uso adecuado de recursos) en el ejercicio de su labor:

- Carácter profesional del mediador, debiendo tener una formación determinada en técnicas de mediación;
- Manejo de los principios de la mediación;
- Habilidad propia para tratar de forma imparcial que las partes resuelvan su conflicto (manejo de conflictos,

---

<sup>11</sup>PRAXIS Consultores Cia. Ltda. «Perfil de un cargo.» Septiembre de 2007. <http://praxischile.blogspot.com/2007/09/perfil-de-un-cargo.html> (último acceso: 27 de agosto de 2015)

técnicas de negociación y desarrollo analítico de controversias);

- Conocer los límites de su ejercicio como mediador (conocimiento en el ámbito legal); y,
- Capacidad para gestionar procedimientos de mediación, derivaciones procesales, para mantener de forma ordenada registros de actas de mediación y para presentar informes sobre las actividades de mediación.

### **3.6 Formación de los mediadores**

A fin de que la o el mediador pueda cumplir con el perfil antes señalado, sobre todo en lo relativo a los “elementos de competencia”, la formación a mediadores es fundamental. En la región existen experiencias exitosas en este sentido, como por ejemplo en Argentina, donde el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos cuenta con una Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, la cual desarrolla capacitaciones en tres áreas temáticas:

- Formación básica en mediación prejudicial y formación continua;
- Mediación comunitaria; y,
- Mediación escolar.

Es así que, desde la promulgación de la Ley Nacional 24.573 en el año de 1995, en Argentina se han instituido desde el ámbito público y privado numerosos programas de post-grado y cursos de formación en R.A.D. (Resolución Alternativa de Disputas). En ese sentido, mediante Resolución No. 1689/2012, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina estableció los requisitos que deben cumplir los aspirantes a mediadores para su ingreso al Registro Nacional de Mediación. Entre tales requisitos se encuentra

la aprobación del “Seminario Obligatorio”, cuyo objetivo fundamental es:

“[...] debatir acerca de las distintas concepciones y alcances de la noción de ‘acceso a la justicia’ a la luz de las políticas públicas impulsadas por el Estado Nacional. Específicamente, desde un enfoque multidisciplinario, se plantea abordar la relación entre el acceso a la justicia y la mediación como práctica social de reciente formación e instrumento de cambio, participación e inclusión.- Se pretende, asimismo, nutrir a los asistentes de herramientas conceptuales e instrumentales para perfeccionar su formación y ejercicio profesional. A tales efectos se analizarán las innovaciones introducidas por la Ley N° 26.589 y su Decreto Reglamentario N° 1467/11, y se reflexionará sobre los dilemas y desafíos de la práctica del rol de mediador prejudicial y sus implicancias éticas<sup>12</sup>”.

Esta misma norma establece un “Plan de Estudios de Formación inicial para aspirantes a mediadores de la Ley N° 26.589”, el cual cuenta con tres instancias: a) Curso introductorio a la mediación; b) Entrenamiento en mediación, y, c) Pasantía en mediación. Cada instancia contiene contenidos teóricos y prácticos tales como: concepto de la mediación, pertinencia de su utilización, teoría del conflicto, teoría de la negociación, teoría de la comunicación, características de la mediación, técnicas requeridas para cada etapa, aspectos legales de la mediación, información previa, el parafraseo, la escucha activa y la neutralidad, legitimación racional, contenido y forma del acuerdo, entre otros.

Igualmente, en Colombia se encuentra vigente la Ley 640 de 2001, la cual establece las normas relativas a la conciliación (mediación) en dicho país. El artículo 7 de esta Ley establece que para actuar como conciliadores (mediadores), los abogados deben acreditar capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

---

<sup>12</sup>Resolución No. 1689/2012, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina. Disponible en: <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/200000-204999/201715/norma.htm>

Por su parte, en Perú, el Reglamento a la Ley de Conciliación<sup>13</sup> establece la obligación de los centros de formación y capacitación y la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial de evaluar la vocación, habilidades y actitudes de las personas que aspiren a ser parte de los cursos de formación y capacitación de conciliadores. Este Reglamento establece dos fases de formación: la fase lectiva y la fase de afianzamiento de habilidades conciliatorias. La fase lectiva comprende los siguientes contenidos:

- Teoría del conflicto social;
- Teoría de la negociación y técnicas de negociación;
- Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos;
- Modelos conciliatorios;
- Técnicas de comunicación;
- Conciliación extrajudicial, procedimiento y técnicas de conciliación extrajudicial;
- Marco legal de la conciliación extrajudicial;
- Ética aplicada a la conciliación extrajudicial.

Por su parte, la fase de afianzamiento de habilidades: *“consiste en la práctica simulada de conducción de audiencias conciliatorias, que concluye con una evaluación. Esta fase, se desarrolla de forma individual, con un mínimo de tres audiencias simuladas por alumno, cada una, con una duración mínima de una hora lectiva”*.

Finalmente, en Ecuador se ha dado un fuerte impulso a la formación de los mediadores que forman parte del Centro de Mediación de la Función Judicial. Para este efecto, se ha diseñado una malla curricular de formación a mediadores y mediadoras a

---

<sup>13</sup>Disponible en: [http://www.justiciaviva.org.pe/acceso\\_justicia/conciliacion/2.pdf](http://www.justiciaviva.org.pe/acceso_justicia/conciliacion/2.pdf)

partir de una metodología basada en la práctica, que contempla el abordaje de los siguientes temas:

- La mediación: base conceptual principios generales y aproximaciones metodológicas;
- Principios jurídicos de la mediación;
- El mediador;
- Teoría y manejo del conflicto;
- Comunicación
- Negociación;
- Manejo estratégico de la mediación;
- Actas de mediación;
- Ejercicios prácticos y simulación;
- Profundización por materias;
- Manejo de incidentes críticos y dilemas éticos observación de audiencias reales de mediación; y,
- Comediación.

### **3.7 Establecimiento de un procedimiento para la derivación de causas desde la justicia ordinaria hacia la mediación**

Se entiende por derivación el acto procesal dirigido a solucionar una causa judicial a través del procedimiento de mediación, que haya sido previamente sometida a conocimiento de las juezas y jueces, y que verse sobre materia transigible.

La derivación de causas desde la justicia ordinaria hacia la mediación es una figura relativamente nueva en los sistemas de justicia de la comunidad Iberoamericana. Su establecimiento está

encaminado a lograr diversos objetivos, desde una perspectiva de derechos (v. gr., garantizar el acceso a una justicia ágil, económica y eficiente); operativa (v. gr., descongestión del sistema de justicia ordinaria); y, estratégica (v. gr., promoción de la mediación). En ese sentido, se ha considerado como una buena práctica el contar con un procedimiento para la derivación judicial que, principalmente, garantice los principios informadores de la mediación, tales como la voluntariedad, confidencialidad, flexibilidad, entre otros.

Para la práctica de la derivación judicial es importante aplicar los principios de mínima intervención judicial, debido proceso, celeridad procesal, gratuidad, inmediación y voluntariedad.

A continuación, se explica un procedimiento de derivación a partir de la práctica en varios países de la región:

1. **Procedencia:** La derivación procede de oficio o a petición de parte, preferentemente desde el momento en que han sido citadas las partes hasta antes de dictar sentencia o resolución, con el fin de facilitar la invitación y comparecencia de éstas a la audiencia de mediación y con ello garantizar el acceso a la justicia. Es conveniente abrir el número de oportunidades de llegar a un acuerdo de mediación, ya que no hay nada mejor para los intereses de los justiciables que la consecución de un buen acuerdo asumido.

Puede solicitarse la derivación después de emitida la sentencia o resolución con el fin de resolver las formas de pago o el cumplimiento de las mismas. El operador de justicia, previamente, debe haber establecido los montos que, por liquidación o indemnización, se deban.

2. Emitido el auto de derivación por parte del operador de justicia, dentro del término de tres días las partes pueden aceptar, negarse a la mediación o solicitar cambio del centro



de mediación. El silencio de las partes se entiende como aceptación tácita para iniciar el proceso de mediación.

3. Con la aceptación expresa o tácita, el operador de justicia remite al centro de mediación respectivo las copias simples de los siguientes documentos:

- Carátula del proceso judicial con la información correcta y completa;
- Demanda;
- Contestación de la demanda;
- Documentos que se adjuntaron a la demanda;
- Auto de derivación del proceso;
- Original del oficio de remisión del proceso judicial al centro de mediación;
- Documentos que permitan conocer la materia del conflicto y el estado del proceso judicial;
- Sentencia o resolución, para los casos en que se mediará la forma de ejecución de las obligaciones.

4. Desarrollo del procedimiento de mediación:

- a. Comunicación por escrito, mediante oficio o por medios telemáticos, por el centro de mediación al operador de justicia sobre el inicio del procedimiento de mediación.
- b. Sesión informativa con exposición de la metodología de trabajo (modo de finalización del proceso, resolución de dudas, efectos jurídicos de la mediación, en los casos de llegar a acuerdos totales, parciales o no llegar a acuerdos).
- c. Sesión constitutiva, con ratificación voluntaria del compromiso de mediación por las partes sin intervención

- de los profesionales que les asisten en el procedimiento judicial (consentimiento informado de las partes y Convenio de Confidencialidad).
- d. Sesiones sucesivas. Fijación de calendario de sesiones. Es aconsejable que, de acuerdo a cada tipo de conflicto en particular, el mediador determine el número de sesiones que serán necesarias.
  - e. Las partes podrán recabar asesoramiento externo sobre la legalidad y efectividad de los posibles acuerdos.
5. Finalizado el proceso de mediación, sea por acuerdo total o parcial, imposibilidad de acuerdo, imposibilidad de mediación o por vencimiento del término, el centro de mediación respectivo devuelve al juzgado competente el original del acta o constancia correspondiente y la copia certificada del registro de comparecencia debidamente firmada.
  6. El centro de mediación, previo admitir una causa derivada para ser atendida a través del procedimiento de la mediación, debe analizar los siguientes elementos:
    - a) Que la materia sea transigible;
    - b) Que la causa derivada no sea de aquellas que podría ser declarada en abandono;
    - c) Que la causa contenga los siguientes datos de la parte actora y demandada:
      - Nombres y apellidos completos;
      - Números del documento de identidad;
      - Dirección del domicilio, lo más exacta posible;
      - Correo electrónico;

- Teléfono fijo y/o celular; y,
- Casillero judicial y/o electrónico.

### **Criterios de derivación**

Para proceder con la derivación de una causa puesta en su conocimiento, el operador de justicia debe considerar los siguientes criterios:

- a) Que la materia de la demanda sea transigible;
  - b) Que la causa derivada no sea de aquellas que podría ser declarada en abandono;
  - c) Que la causa contenga los siguientes datos de la parte actora y demandada:
    - Nombres y apellidos completos;
    - Números del documento de identidad;
    - Dirección del domicilio, lo más exacta posible;
    - Correo electrónico;
    - Teléfono fijo y/o celular; y,
    - Casillero judicial y/o electrónico.
  - d) Que el centro de mediación al que se derivará la causa esté debidamente registrado ante la entidad pública competente.
7. En caso de que el centro de mediación reciba el expediente de derivación sin datos de contacto de las partes, o la causa no cumpla con los parámetros de derivación judicial previstos, devolverá al operador de justicia que conoce la causa, mediante oficio motivado, con el fin de aplicar el principio de debida diligencia.

8. Si dentro del término de quince días contados desde la recepción de la derivación, el centro de mediación no remitiera el resultado del acta, el operador de justicia continuará la tramitación de la causa, sin perjuicio de que las partes puedan comunicar por escrito al operador de justicia su decisión de ampliar dicho término.
9. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo total, el operador de justicia que derivó la causa adjuntará el acta de mediación al expediente y archivará la causa, excepto en las materias que de acuerdo a la legislación vigente sean susceptibles de revisión.
10. Si las partes hubieren llegado a un acuerdo parcial podrán discutir en juicio únicamente las diferencias que no hayan sido parte del acuerdo.
11. Mientras una causa estuviere derivada a mediación se suspenderá la sustanciación de la misma, por lo que no podrá demandarse nuevamente el asunto reclamado en otra judicatura.

#### **4. Conclusión**

Sobre la base de la experiencia en la región iberoamericana, se ha proporcionado un conjunto de recomendaciones para el fortalecimiento de la mediación en los países de la región. Estas buenas prácticas descritas de una forma detallada buscan promover el uso de la mediación a través de estrategias que han probado ser efectivas en determinados países. Estas buenas prácticas son:

- El diseño y ejecución de estrategias de difusión de la mediación, sus pasos y beneficios
- La existencia de códigos de ética para la aplicación de la mediación
- La existencia de un protocolo de actuación para la mediación de casos relacionados con personas en condición de vulnerabilidad
- La existencia de indicadores para evaluar la calidad en la prestación del servicio de mediación
- La aplicación de la Mediación Escolar identificada como buena práctica.
- El establecimiento de un perfil del mediador
- La formación de los mediadores
- El establecimiento de un procedimiento para la derivación de causas desde la justicia ordinaria hacia la mediación

Se trata de estrategias sencillas y concretas que no requieren de modificaciones legislativas para su aplicación en los países de la región sino del establecimiento de un canal operativo adecuado que pueda diseñar planes para su implementación.

**XVIII EDICIÓN DE LA CUMBRE JUDICIAL  
IBEROAMERICANA**

**“UNA RESPUESTA AL DESAFÍO DE LA  
RESOLUCIÓN JUSTA Y EFECTIVA DE LAS  
CONTROVERSIAS”**

**GUÍA DE CONCILIACIÓN LABORAL**

**PAIS COORDINADOR:  
PARAGUAY**

**Documento para validación**

**Setiembre de 2015**

## TABLA DE CONTENIDO

- 1- Introducción
- 2- Presentación de la Guía
- 3- La Conciliación. La Conciliación Laboral. El proceso de la Conciliación. Las características del proceso de la Conciliación Laboral
- 4- Beneficios de la Conciliación
- 5- Perfil del/a conciliador/a
- 6- Normativa. Técnicas. Protocolo
- 7- Buenas Prácticas de Conciliación Laboral
- 8- Estrategias para el Rediseño de Programas de Aplicación de la Conciliación Laboral
- 9- Fuentes Bibliográficas

\*\*\*\*\*

## INTRODUCCIÓN

Esta Guía surge en el marco de la CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA, XVIII EDICIÓN, como producto del Proyecto “Una respuesta al desafío de la resolución justa y efectiva de las controversias” coordinado por Chile, Ecuador y Paraguay, y cuyo objetivo general es:

Proponer, a través de una Guía de Aplicación Efectiva para Iberoamérica, nuevas estrategias de aplicación de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos – MARC que faciliten la utilización de la Mediación en todas las jurisdicciones, la Conciliación en el ámbito laboral y los Tribunales de Tratamiento de Drogas y Alcohol – TTD como método alternativo de solución de conflictos en el ámbito penal para el tratamiento de drogas y alcohol.

Esta Guía corresponde al eje temático **Conciliación Laboral**, y los países que forman parte del grupo de trabajo de este proyecto son: Colombia, Costa Rica, Chile, Ecuador, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Panamá y Paraguay. El país coordinador es Paraguay.

Su contenido está organizado en unidades temáticas y parte de la Conciliación Laboral, el alcance de la misma y su proceso.

Puntualiza los Beneficios y posibilidades que ofrece la Conciliación, aplicada en la jurisdicción laboral de los Poderes Judiciales de la región.

Se ocupa del Perfil del Conciliador, describiendo las características que debe reunir para asumir dicho rol.

Esboza aspectos de la Normativa Laboral, las Técnicas de la Conciliación en el Proceso Laboral y plantea una Propuesta de Protocolo.

Describe las Buenas Prácticas de Conciliación Laboral que representan experiencias exitosas de diversos países de Iberoamérica, como modelos que pueden ser transferidos o replicables en otros contextos.

Finalmente, propone Estrategias y Acciones para el Rediseño de Programas de aplicación de la Conciliación Laboral en la región.



## **PRESENTACIÓN**

### **GUÍA DE APLICACIÓN EFECTIVA DE LA CONCILIACIÓN LABORAL**

#### **Los objetivos de esta Guía son:**

- Ofrecer un material de orientación específica para la aplicación de la Conciliación Laboral.
- Brindar acceso a la Conciliación Laboral como medio efectivo de resolución de conflictos que estimule la apropiación creativa de los operadores del Derecho y de la ciudadanía.

Esta Guía se basa en los resultados del “Diagnóstico de la Conciliación en los Procesos Laborales de los países de Iberoamérica”.

Su elaboración pasó por un proceso de diálogo, investigación, reflexión, análisis, discusión, intercambio, gestión de conocimiento y documentación de: normas, experiencias, actuaciones y estrategias sobre conciliación laboral, así como de las buenas prácticas desarrolladas en los países de Iberoamérica.

Este proceso dio lugar a la culminación de las etapas determinadas en el proyecto “Una respuesta al desafío de la resolución justa y efectiva de las controversias” del cual esta Guía constituye uno de sus productos.

#### **Los impactos esperados con la utilización de esta Guía son:**

- La ampliación del acceso a la Justicia a los sectores más vulnerables de la población y
- La concreción de la solución del mayor número de conflictos en menor tiempo para contribuir a la paz social.

#### **Las etapas que se cumplieron para su elaboración fueron:**

- La realización de un diagnóstico de las iniciativas existentes respecto a la utilización de la conciliación en lo laboral en los países de Iberoamérica.

- La identificación de las buenas prácticas y los factores de éxito en la aplicación de la conciliación.
- La formulación de estrategias de aplicación de la conciliación laboral sobre la base de todo lo recogido en el diagnóstico realizado.
- La elaboración de la Guía de aplicación de la Conciliación Laboral.

**La estrategia utilizada para el intercambio de planteamientos, criterios e ideas y resultados, así como la validación de los mismos fue:**

- La realización de rondas de talleres, teleconferencias, comunicación y trabajo vía no presencial por correo electrónico y whatsApp.

\*\*\*\*\*

## **LA CONCILIACIÓN**

Los profundos cambios de toda índole, los conflictos que se suscitan en todos los ámbitos, la violencia, la agresividad que caracterizan los tiempos que vivimos, han colocado – entre otros – a la conciliación como uno de los desafíos a los que se enfrenta la sociedad.

Asimismo, los importantes cambios organizativos y tecnológicos que se están dando en el ámbito laboral, demandan una serie de exigencias, situación esta que al no ser manejada apropiadamente provoca una serie de conflictos. Muchos de ellos se plantean ante el Poder Judicial.

La conciliación constituye el mecanismo fundamental para garantizar una pronta solución a los problemas suscitados, siempre y cuando sea planteada y desarrollada como corresponde.

Este es el motivo por el cual la conciliación se ubica en un lugar preferente de las agendas gubernamentales actuales y se configura, como uno de los medios alternativos claves en la resolución de conflictos.

## **LA CONCILIACIÓN LABORAL**

Ante estos cambios de escenario que vivimos, se requiere considerar la Conciliación como una de las estrategias fundamentales en la solución rápida y eficaz de los conflictos laborales, así como un medio para propiciar la continuidad de las relaciones laborales en las organizaciones.

La conciliación laboral se presenta como una condición básica para responder, de manera justa y efectiva, las controversias que se plantean en el ámbito del trabajo y emerge como una prioridad que merece un abordaje serio y profundo con el objeto de que sea aplicada como lo exigen estos tiempos.

Se necesita un decidido avance en este aspecto, no sólo para adecuar su aplicación a estas nuevas circunstancias, sino para estimular su utilización, ya que se parte del reconocimiento de que la conciliación contribuye a construir una sociedad basada en la

calidad de vida de las personas para la cual debe consolidarse “**la Seguridad Jurídica, la Cultura de la Paz y el Desarrollo Social**”.

La **conciliación** es uno de los principios del Derecho Laboral. Asimismo, es un medio alternativo de resolución de conflictos.

Con la conciliación, las personas involucradas en un conflicto tienen la posibilidad de dar fin a esa situación, de una manera sana y pacífica.

Hablar de conciliación no es solo hablar de la solución de una disputa, sino de educación para la paz, a través de sensibilizar a la gente sobre la posibilidad de gestionar y resolver sus conflictos con técnicas racionales que fortalecen las relaciones interpersonales, la tolerancia, el respeto a las diferencias, los derechos humanos y los procesos democráticos.

La conciliación es un mecanismo valorado en el fuero de lo laboral, es decir, el proceso laboral es eminentemente conciliador, y el/a Juez/a del Trabajo debe propiciar una salida concertada del conflicto que involucra a trabajadores/as y empleadores/as.

Esto significa que no se trata de introducir la conciliación como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos desconocido en la jurisdicción, ella es el mecanismo – por excelencia – de manejo de diferencias entre los actores de la realidad socio-laboral.

La **equidad**, que coadyuva en la utilización de este medio de resolución de conflictos es – de hecho – otro de los principios en los que descansa el Derecho Procesal Laboral. Lo que se quiere significar es que toda la doctrina jurídico-laboral encamina la solución de los conflictos – individuales y colectivos – entre trabajadores/as y empleadores/as por la vía de la conciliación.

De hecho, en la mayoría de los países de Iberoamérica la conciliación es una constante en la legislación laboral, sin embargo, no se trasluce una aplicación efectiva, por lo menos no tiene la incidencia que debería tener en la solución de las causas.

Esta situación trae como consecuencia una congestión en los juzgados y tribunales del trabajo que lleva necesariamente a la mora judicial; y si bien ésta es un mal que afecta a todas las jurisdicciones, en la del Trabajo tiene consecuencias dramáticas

puesto que es bien sabido que otro de los principios fundamentales del proceso laboral es la **celeridad**. Principio éste consagrado no por un prurito de eficiencia ni de perfección, sino por la realidad socio – económica que constituye la materia prima del fuero del trabajo.

En efecto, el/la actor/a principal de la jurisdicción laboral es el/a trabajador/a cuya subsistencia y la de su familia dependen de su salario, por lo cual un proceso litigioso en el fuero de trabajo debería extenderse el menor tiempo posible y la composición debería arrojar un resultado satisfactorio para ambas partes.

Es por esto que la conciliación es una herramienta de valor incalculable en este tipo de litigios ya que permite una salida rápida y no traumática del impasse entre los protagonistas.

## **EL PROCESO DE LA CONCILIACIÓN EN LO LABORAL**

La etapa de conciliación dentro del proceso judicial debe configurarse como un acto de obligado cumplimiento, de manera que su no observancia provocaría la nulidad de actuaciones, salvo para aquellos procesos que la propia norma procesal exceptúa.

Las partes de una relación laboral – empleador y trabajador – ante un conflicto surgido, recurren a la conciliación, mediante la cual entran en un proceso de negociación y solución, por ellas mismas, de la controversia, con la orientación un/a juez/a ante quien se formaliza el acuerdo alcanzado, o la falta de acuerdo.

Suele mencionarse que la recarga de trabajo en la jurisdicción laboral presenta dificultades para tal práctica, sin embargo, este congestionamiento se daría solo al inicio del proceso de la utilización efectiva de la conciliación y, con la práctica sostenida en el tiempo, se logrará dar una solución rápida y efectiva a los conflictos laborales y combatir la mora judicial.

Estos cambios exigirán tiempo, así como esfuerzo y madurez de los operadores jurídicos y de la ciudadanía.

## **CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE LA CONCILIACIÓN EN LO LABORAL\***

La conciliación es un acto no formal, que tiene, no obstante, exigencias mínimas para su correcto cumplimiento, tanto referidas a la actividad como a la eficacia de la propia conciliación. Son las siguientes:

### **Audiencia pública**

El/a juez/a, en una audiencia pública, debe intentar la conciliación. Será insuficiente el cumplimiento formal o burocrático del trámite, ya que la voluntad de la ley es privilegiar la solución del conflicto a través de la conciliación.

Este objetivo implica necesariamente, que se invierta el tiempo debido en la conciliación, promoviendo una muestra de cultura de autocomposición entre las partes, convenciéndoles de que la avenencia es una salida mejor que la sentencia en la mayoría de las ocasiones, aunque se obtuviera, con esta, un resultado positivo en la resolución judicial.

### **Inexistencia de prejuzgamiento**

La ley debe marcar los límites del acto. El/a juez/a informará a las partes sobre los derechos y obligaciones que pudieran corresponderles, sin prejuzgar el contenido de la eventual sentencia. El/a juez/a debe limitarse a explicar el marco normativo en general y su dinámica, no debiendo entrar en los derechos concretos de cada parte, ya que no debe prejuzgar el contenido de la sentencia, ni convertirse en abogado de ninguno de los litigantes.

Se trata de encontrar una línea de equilibrio en el conflicto, que no ha de ser necesariamente equidistante, promoviendo, que las partes valoren los pros y contras del mantenimiento de una postura intransigente. Llevarles, de esta manera, al convencimiento de que las fórmulas de autocomposición serán más eficaces en la mayoría de los casos – sobre todo cuando se

mantiene viva la relación laboral – que la mejor de las sentencias.

Esto se debe a que la conciliación evitará que haya vencedores y vencidos, promoverá una cultura de equilibrio y reducirá normalmente los riesgos de reproducción o multiplicación del conflicto, reforzando, de este modo, la paz social en la empresa.

### **Registro documental**

De la audiencia de conciliación habrá de levantarse el acta correspondiente o, en su caso, quedar registrada en soporte digital o de grabación.

El acta debe redactarse con especial cuidado, procurando evitar que se produzcan perjuicios para cualquiera de los litigantes, constituyéndose, por tanto, en responsabilidad concreta del juez, quien deberá velar por el control de legalidad de la misma.

### **Observancia de derechos**

El/a juez/a juega un papel muy importante, ya que no debe limitarse a suscribir acríticamente el acuerdo suscrito por las partes, estando obligado a comprobar, si lo convenido constituye *lesión a derechos indisponibles del/a trabajador/a, fraude de ley o abuso de derecho*, en cuyo caso, no aprobará el acuerdo.

El/a juez/a aparece como garante de la legalidad, debiendo evitar que se produzcan conciliaciones abusivas que comporten actuaciones fraudulentas para con las obligaciones laborales y de Seguridad Social.

### **Vocación conciliadora**

La voluntad conciliadora del proceso laboral llega a tal punto que, incluso después de terminado el debate y hasta el momento en que se firme la sentencia, existe la posibilidad de que las partes lleguen a un acuerdo. Esto da un margen de maniobra importante al juzgador, en aquellos supuestos en los que el propio juicio debe, que la conciliación era la mejor opción,

pudiendo invitar e incluso proponer fórmulas de avenencia, siempre que no explicita su decisión sobre la decisión final de la cuestión.

### **Fuerza ejecutiva de lo acordado**

Si la conciliación llega a buen término, no puede continuar el proceso, obligando al juzgador al archivo de las actuaciones, no produciéndose ninguna otra actuación, si las partes cumplen fielmente con lo pactado. Por el contrario, si las partes incumplen total o parcialmente los acuerdos, el valor jurídico de lo convenido corresponde al de un título ejecutivo, que podrá llevarse a efecto por los trámites de la ejecución de sentencias.

### **Impugnabilidad de la conciliación.**

Como garantía suplementaria la norma debe establecer la posibilidad de impugnar la validez del acuerdo conciliatorio. Dado que la misma constituye un contrato de transacción, podrá impugnarse materialmente por las causas que invalidan los contratos.

En todo caso, la impugnación habrá de realizarse ante el mismo órgano judicial, que aprobó la conciliación, estando legitimados para la impugnación cualquiera de los intervinientes, así como para los terceros que pudieran ver perjudicados sus intereses.

\*\*\*\*\*



## **BENEFICIOS DE LA CONCILIACIÓN**

La aplicación de la conciliación en lo laboral, como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, proporciona los elementos necesarios para promover el equilibrio en el ámbito del trabajo, ya que reduce el estrés de los trabajadores y mejora la convivencia laboral.

Los factores positivos que se relacionan con esta situación redundan, también, en beneficio del ámbito familiar del trabajador y pueden extenderse, según sea su alcance a otros ámbitos.

Los beneficios que proporciona la conciliación laboral demuestran, la necesidad de la intervención del sector público para apoyar a la ciudadanía en este desafío. En este sentido, atendiendo que lograr conciliar o armonizar los intereses de las personas en su ámbito laboral redundará en un incremento del bienestar de éstas mediante la mejora del clima laboral, toda medida encaminada a esta meta contribuirá – con otras – a construir un ambiente en el que podrá consolidarse una cultura de la paz.

Promover las condiciones que permitan este ambiente tendrá un impacto positivo ya que, mejorar la convivencia mediante el derecho a conciliar redundará en la calidad de vida de la ciudadanía.

Un conflicto laboral solucionado mediante la conciliación, además de beneficiar a los involucrados, repercute positivamente en el ámbito jurídico.

Conforme a los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado sobre la aplicación de la conciliación en los países de Iberoamérica, como paso previo indispensable a la elaboración de esta Guía, se llegó a las siguientes conclusiones con respecto a los beneficios que otorga la conciliación:

### **De los beneficios aportados por los/as jueces/as, tienen mayor frecuencia:**

- Solución rápida del litigio
- Menor costo para el justiciable

- Conjuga los intereses de ambas partes
- Disminuye la mora judicial

**De los beneficios aportados por los/as abogados/as, tienen mayor frecuencia:**

- Acorta procesos
- Ahorra gastos
- Resguarda los derechos de ambas partes
- Mejora el relacionamiento entre pares abogados/as

**Otros beneficios aportados por jueces/as y abogados/as y que tienen alta frecuencia son:**

**En el ámbito jurídico:**

- Mayor credibilidad en la justicia
- Menos costo para el Poder Judicial
- Descompresión del trabajo judicial
- Descongestionamiento de causas
- Descongestión del sistema judicial
- Economía procesal
- Garantía de justicia pronta y barata

**A las partes:**

- Satisfacción para ambas partes
- Beneficio para ambas partes
- Pacífica
- Disminuye el estrés que produce el conflicto
- Da satisfacción al trabajador

- Aumenta su confianza

**Un conflicto laboral solucionado mediante la conciliación, además de beneficiar a los involucrados, repercute positivamente en el ámbito laboral y familiar porque:**

- Disminuye el estrés que produce el conflicto en el trabajador
- Proporciona satisfacción al trabajador
- Aumenta su confianza

\*\*\*\*\*

## PERFIL DEL/A CONCILIADOR/A

El/a Juez/a es quien tiene en sus manos la responsabilidad del logro de la conciliación entre empleadores y trabajadores, y con su actitud y su accionar debe garantizar el resultado en el cual los derechos laborales del trabajador sean respetados.

En muchos casos detectados en el ámbito regional el/a juez/a no asume a cabalidad el rol que debe desempeñar en la conciliación laboral. Con esta actitud del/a juez/a, este medio alternativo de resolución de conflictos pierde fuerza y no cumple con su cometido. Así, son numerosos los casos que no concilian y se incorporan al caudal de procesos judiciales.

Con esto se hace notorio que solo el conocimiento de la normativa existente con respecto a la conciliación no basta para una aplicación efectiva de la misma.

No es suficiente pues, que el/a juez/a conozca las normas que rigen este instituto, sino que – además – tiene que involucrarse activamente en su aplicación, instando a las partes en conflicto a utilizar este medio alternativo de solución de controversias, recalcando para ello los beneficios que ambas pueden lograr.

Para asumir esta actitud, el/a juez/a, tendrá que conocer a fondo el caso que le ocupa, no solo para la audiencia fijada con el objeto de conciliar, sino en todas las instancias del proceso, ya que tendrá que aprovechar todo momento propicio para ilustrar tanto a las partes como a los abogados sobre los beneficios a lograr con la conciliación, cualquiera sea la etapa del proceso.

El posicionamiento del/a juez/a es determinante pues será quien velará y garantizará que en una autocomposición de los intereses entre empleadores y trabajadores, los derechos laborales de éstos no se vean vulnerados.

Sin embargo, si el magistrado no asume el rol legal que tiene en la conciliación, esta se desdibuja y pasa a ser letra muerta sin virtualidad. Esto es, con contadas excepciones, lo que está ocurriendo en nuestra región.

Se puede afirmar que el estado actual de la conciliación en lo laboral es debido – en gran medida – a la falta de asunción por parte del/a juez/a del trabajo, de su rol en la aplicación de este efectivo medio alternativo de resolución de conflictos que es la conciliación.

### **Perfiles del/a juez/a \***

La siguiente clasificación de perfiles del/a juez/a conciliador/a se ha escogido de entre otras varias taxonomías, debido a que refleja con claridad lo que ocurre en nuestra región.

- **El/a juez/a hipermotivado/a**

El/a juez/a hipermotivado/a dibuja un perfil, sin duda minoritario, que pretende conciliar a cualquier precio, de manera que *"el intento de conciliación"* deja de ser tal intento, para convertirse en una barrera que bloquea injustificada y estructuralmente el acceso al juicio y la resolución por sentencia.

Se trata de una conducta reprochable que, utilizando una presión insoportable para las partes, prejuzgando o colocándose permanentemente en el límite del prejuicio, obliga a los litigantes a conciliarse contra su voluntad. Vulnera, por tanto, el acceso de los mismos a la tutela judicial efectiva, que les garantiza una resolución judicial adecuada a Derecho, cuando no hayan encontrado o sencillamente no hayan querido encontrar fórmulas de autocomposición.

- **El/a juez/a decaído/a**

El segundo perfil judicial, también patológico, pero desgraciadamente mayoritario, es el del juez decaído, que ha renunciado de modo consciente a intentar efectivamente la avenencia entre las partes, limitándose a preguntar ritualmente, si quieren conciliarse y si la respuesta es negativa o simplemente ambigua, continúa sin más dilaciones el proceso.

Esta conducta, justificada en parte por experiencias negativas en los intentos de conciliación, en las que juega un papel importante la voluntad negativa de las partes y en especial de sus profesionales, es también reprochable, por cuanto vacía

injustificadamente de contenido la obligación judicial de intentar la conciliación que no puede ser un trámite formal.

- **El/a juez/a conciliador/a**

El último perfil, desafortunadamente minoritario, es el del/a juez/a conciliador, quien suele ser ordinariamente un profesional bien preparado y con prestigio entre los abogados, que no teme confrontar sus criterios con los letrados y las partes, informándoles con naturalidad de sus derechos y obligaciones, exponiendo en su caso, el marco legal, la doctrina y jurisprudencia aplicables al supuesto debatido, invitándoles a buscar puntos en común para llegar a un acuerdo o proponiendo salidas alternativas, cuando se hace necesario.

Se trata de la figura que se debe potenciar, subrayando, que el juez conciliador, que obtiene un porcentaje significativo de éxito en sus intentos de avenencia, no nace con tal don, ya que se trata de una técnica, que puede conocerse y generalizarse entre todos los profesionales, aunque también debe generalizarse la vocación conciliadora, como alternativa positiva a la sentencia.

### **Las competencias requeridas**

Como en toda profesión, para el ejercicio de la conciliación se requieren también ciertas competencias específicas del profesional. Para presentarlas en esta Guía se ha organizado el aporte de los/as jueces/as y abogados/as que participaron en la investigación que sirve de base a este trabajo, en:

### **Conocimientos, Capacidades, Habilidades y Cualidades**

#### **Personales que debe reunir el/a Juez/a Conciliador/a.**

##### **Conocimientos:**

- Conocimiento del caso concreto.
- Conocimiento de las técnicas de conciliación.
- Conocimiento de las posibilidades reales de las partes

- Conocimiento de sus propias limitaciones y debilidades para actuar de acuerdo con ellas.

### **Capacidades:**

- Capacidad para enfrentarse al desafío de la conciliación con entusiasmo y conocimiento del alcance de la misma.
- Capacidad para transmitir adecuadamente en qué consistirá el acto que van a realizar.
- Capacidad para oír las razones de las partes.
- Capacidad para mantener una escucha activa durante toda la audiencia de conciliación.
- Capacidad para responder con claridad todas las dudas que manifiesten las partes.
- Capacidad para transmitir adecuadamente todo cuanto sea necesario.
- Capacidad para transformar las situaciones negativas en oportunidades positivas.
- Capacidad de empatía para entender las posiciones de las partes y tratar de acercar sus pretensiones.

### **Habilidades:**

- Habilidad para construir y mantener confianza.
- Habilidad para organizar los datos que recibe.
- Habilidad para recoger y transmitir información.
- Habilidad para recibir y utilizar retroalimentación.
- Habilidad para controlar las emociones-
- Habilidad para detectar el interés de cada una de las partes.

- Habilidad para persuadir cuando sea necesario.

## **Cualidades personales**

Auto-estima: confianza en sí mismo

Confianza en su capacidad para conciliar

Autenticidad: manifestarse tal como es

Sinceridad: para manifestarse con veracidad

Flexibilidad: tener apertura ante los cambios necesarios.

Tolerancia: ante las dificultades

Perseverancia: insistir y no desanimarse ante los obstáculos

Experiencia: en el área en la que esté conciliando

Energía: puesta al servicio de su labor de conciliar

\*\*\*\*\*



## **NORMATIVA QUE REGULA LA CONCILIACIÓN LABORAL**

Conforme a los resultados de la investigación que sirve de base a esta Guía, puede afirmarse que la mayoría de los ordenamientos jurídicos de Iberoamérica establece un proceso laboral que es preferentemente conciliatorio y le otorga al/a juez/a de la jurisdicción laboral la posición necesaria para concretar una solución justa y efectiva de los conflictos laborales mediante la conciliación.

En este aspecto, la normativa de los países de la región contempla la conciliación laboral judicial y la extra judicial y establece la aplicación de este mecanismo de resolución de los conflictos.

Los países de Iberoamérica cuentan con instrumentos legales que responden al objetivo de utilizar la conciliación para solucionar los conflictos laborales que, como herramienta de solución de conflictos es fundamental para un adecuado uso de los recursos y la providencia de justicia cercana y rápida.

Los derechos de los/as trabajadores/as con respecto a la conciliación laboral desempeñan un importante papel en la consecución de la misma.

La normativa de los países de la región – referente a conciliación – tiene lineamientos que presentan características propias. Sin embargo, hay entre estas normativas una línea común en lo que se refiere a quién debe conducir la conciliación y los pasos que deben seguirse para obtener el acuerdo entre las partes.

Algunas de estas normativas necesitan ajustes para atender las necesidades y expectativas actuales respecto a la conciliación.

Asimismo, es necesario reforzar en los/as jueces/as y en los/as profesionales del Derecho el conocimiento cabal de la legislación laboral, ya que son ellos quienes manejarán los instrumentos legales.

Sin embargo, no basta que el juzgador conozca las normas sobre el instituto y proponga a los justiciables como un medio de solución del conflicto ya que, para utilizar la conciliación, también habrá de manejar con destreza las técnicas de aplicación de la misma.

## **TÉCNICAS DE CONCILIACIÓN LABORAL \***

Está claro que, paralelamente al conocimiento de la legislación laboral, se debe manejar las herramientas técnicas de la conciliación. No bastan las habilidades naturales de las personas, ya que las mismas necesitan capacitarse en el conocimiento y manejo de las técnicas de la conciliación.

**Son las siguientes:**

➤ **El conocimiento previo del/a juez/a de las posiciones de las partes**

El/a juez/a tendrá la capacidad de actuar positivamente en la conciliación, sólo si tiene un perfecto conocimiento de las posiciones de las partes. De este modo, podrá preparar el acto de conciliación, mediante un estudio pormenorizado de la demanda y la contestación, lo que le permitirá tener un conocimiento acabado de la pretensión de las partes.

➤ **Información a las partes de sus derechos y obligaciones**

Centrados los puntos a debate, el/a juez/a deberá informar a las partes sobre la norma o normas de aplicación, su tratamiento doctrinal y jurisprudencial y las cargas probatorias, que pudieran corresponderles, así como las consecuencias jurídicas de continuar el proceso.

Esto permitirá, al menos en la mayoría de los supuestos, acotar los puntos de la controversia, promoviendo la reflexión de las partes sobre sus posibilidades, habilitando normalmente la búsqueda de soluciones.

Una vez realizada la información, que debe eludir cualquier prejuicio sobre el supuesto concreto de que se trate, deberá abrirse un debate con los litigantes, que deberá ordenarse, atendiendo primero los aspectos menos conflictivos, para que, una vez despejados, pueda atenderse seguidamente los más complejos.

## ➤ **Reducción del conflicto a su mínima expresión**

Los pasos siguientes deben encaminarse a conducir el conflicto al nivel más bajo posible, despejando todos aquellos extremos, que sean accesorios o artificiales, para intentar centrar la atención en el problema esencial.

Esto sucederá en la mayoría de los conflictos, por cuanto casi todos ellos presentan una conflictividad accesorio, que en muchas ocasiones impide examinar adecuadamente el problema central, que es el que separa efectivamente a los litigantes.

Si se consigue despejar este tipo de conflictividad, se estará en condiciones de abordar la fase de alternativas.

## ➤ **El ofrecimiento de alternativas**

Centrado el auténtico conflicto, que separa a las partes, que ya habrán sido informadas sobre la normativa aplicable, su tratamiento jurisprudencial y el reparto de cargas probatorias, se deberá proponerles, que acerquen autónomamente sus posiciones, correspondiendo al/a juez/a un papel activo en este momento, ya que en muchas ocasiones el bloqueo que puede producir la tensión existente entre los litigantes, puede despejarse con propuestas razonables e inteligibles por parte del juzgador, que debería ser auxiliado por los profesionales.

El/a juez/a propondrá con rigor y prudencia las sugerencias de conciliación, debiendo tenerse presente en todo momento la irrenunciabilidad de derechos de los trabajadores, si bien debe distinguirse entre renuncia de derechos – que implicará la pérdida de un derecho a cambio de nada – y la transacción, que es un contrato por el que las partes, dando o prometiendo o reteniendo cada una alguna cosa, evitan la provocación de un pleito o ponen término al que había comenzado.

Las propuestas deben tener un sentido claramente moderador, lo que no significa equidistante, ya que en muchas ocasiones se constatará que una de las partes tiene posición de desventaja, debiendo promoverse propuestas equilibradas, que eviten en lo posible la existencia de vencedores y vencidos.

Este equilibrio se obtiene en muchas ocasiones, llevando a las partes a la reflexión sobre los costes económicos del proceso y de su eventual recurso, demostrándoles, que su encuentro en un determinado punto de equilibrio será ordinariamente menos costoso, que la continuación del proceso.

Deberá razonarse, asimismo, especialmente en los procesos que no impliquen la finalización de la relación laboral, sobre el futuro de la misma si se obtiene una sentencia, sea cual fuere el resultado y sobre la capacidad de integrarla pacíficamente en el desarrollo de las relaciones laborales por los litigantes, advirtiéndole que, de no conseguirse esa integración, el conflicto no sólo no se resolverá, sino que se reproducirá multiplicadamente.

### ➤ **La búsqueda de soluciones imaginativas**

Si después del intento de encontrar soluciones de equilibrio no se consigue conciliar a las partes, se impone buscar propuestas imaginativas, sugiriendo soluciones que pudieran desactivar definitivamente el conflicto, entre las que deben potenciarse sobre todo las medidas que aseguren el cumplimiento de lo que se acuerde.

Naturalmente, este tipo de propuestas deberá atender cada caso concreto y su acierto dependerá en buena medida de la propia experiencia del/a juez/a, quien, a medida que desarrolle su papel conciliador, ganará en visión para proponer alternativas que, en la mayoría de las ocasiones serán fáciles de obtener, siempre que se tenga un distanciamiento técnico del conflicto, tal como corresponde al/a juez/a.

\*\*\*\*\*

## **PROTOCOLO DE CONCILIACIÓN**

Como puede verse, la normativa y las técnicas de la conciliación deben ser aplicadas en estrecha armonía y con conocimiento cabal. Para el efecto, han surgido los protocolos de actuación del conciliador establecidos en cada país de la región. Cada uno de estos documentos tiene sus características propias, sin embargo, en la diversidad de la muestra hay aspectos comunes y pasos ineludibles en el proceso de la conciliación, que pueden sintetizarse en la siguiente:

### **PROPUESTA DE PROTOCOLO DE CONCILIACIÓN**

- **El inicio de la audiencia es muy importante y es el momento oportuno para generar confianza y un clima de tranquilidad.**

#### **Pasos a seguir:**

- El/a juez/a debe dar apertura al acto de la audiencia de conciliación presentándose con su nombre y cargo, e informar a las partes que es el/a juez/a de la causa y, como tal, de la audiencia de conciliación.
  - Saludar a los justiciables identificándolos por sus nombres.
  - Saludar luego a los abogados, de la misma manera
- 
- **Una vez ubicados en sus respectivos lugares, el/a juez/a debe:**
    - Destacar el interés de las partes por intentar conciliar sus diferencias.
    - Explicar de manera clara y concisa:
      - En qué consiste el proceso de conciliación.
      - Sus características.

- Los beneficios que otorga.
  - Sus efectos
  - Preguntar si necesitan alguna aclaración y actuar en consecuencia.
- **Concluida esta fase, el/a juez/a, teniendo en cuenta la complejidad del asunto y la actitud percibida en las partes:**
- Otorgará a los justiciables un tiempo prudencial, a fin de que, personalmente, expresen:
    - Los hechos que motivaron el conflicto.
    - Sus respectivas pretensiones sobre la cuestión.
- **Luego de escuchar a los justiciables el/a juez/a dispondrá:**
- La lectura – vía actuario o dactilógrafo o por el/a propio/a juez/a – de los escritos de demanda y contestación.
- **En este punto el/la juez/a estará en condiciones de:**
- Apreciar si existen diferencias entre lo manifestado por los justiciables en el acto de la audiencia y lo expresado por sus representantes en los respectivos escritos de demanda y contestación.
- **Conocer y comprender las particularidades fácticas del caso le permitirá:**
- Precisar y aislar los reales motivos del conflicto; así como lo sustancial del problema suscitado entre las partes, abstrayendo lo principal de lo accesorio.

➤ **Una vez aprehendida la cuestión por el/la juzgador/a, este deberá:**

- Explicar a las partes, con un lenguaje claro y sencillo, lo que las leyes disponen sobre el caso particular.
- Les hará notar los beneficios de solucionar el caso por medio de la conciliación:
  - Ahorro de tiempo y de recursos económicos,
  - Evitar situaciones de estrés que supone todo pleito judicial,
  - Asegurar un resultado en el que no existen vencedores ni vencidos, pues en el acuerdo conciliatorio se contemplan los intereses de una y otra parte.

➤ **Luego, el/la juez/a instará a las partes a:**

- Que logren por ellos mismos la solución del conflicto, constituyéndose en los artífices del acuerdo, y
- Evitar, de esa forma, que sea un tercero –el/la juez/a – quien resuelva el conflicto suscitado entre ellos.

➤ **En el supuesto en que la solución concertada no surgiera de las partes, el/la juez/a deberá:**

- Plantearles una solución o varias en su caso.

➤ **Dependiendo de las particularidades del caso y del tenor de las negociaciones en el acto de la audiencia, el/la juez/a deberá:**

- Considerar la conveniencia de suspenderla, ello con el fin de que las partes puedan evaluar si las propuestas de conciliación convienen o no a sus intereses.

➤ **De ser así, el/la juez/a, en el mismo acto, deberá:**

- Fijar la nueva audiencia dentro de un lapso prudencial.

➤ **En el caso en que las partes logren una solución concertada del conflicto, el/la juez/a deberá:**

- Explicarles claramente el alcance del acuerdo con el objetivo de:
  - Que logren dimensionar las obligaciones que están asumiendo con el acuerdo,
  - Que reconozcan las respectivas concesiones realizadas para lograr la avenencia,
  - Que tomen conciencia de haber sido ellos, los justiciables, los verdaderos artífices del logro de la solución no traumática del conflicto que se había instalado entre ambos.

➤ **Concertado el acuerdo conciliatorio, el/la juez/a deberá:**

- Garantizar en el documento escrito cada punto del acuerdo obtenido por las partes.
- Ayudarles a reconocer la importancia de lo que han logrado con el acuerdo.
- Poner especial énfasis en resaltar el esfuerzo realizado por cada uno de los justiciables.
- Hacer un seguimiento del cumplimiento del mismo, con la finalidad de verificar el resultado exitoso del acuerdo.



➤ **Para tener en cuenta:**

- Es fundamental generar confianza y mantenerla hasta terminar la audiencia.
- Disponerse mental y anímicamente para conciliar.
- Transmitir tranquilidad a las partes facilitará la tarea.
- La naturaleza del acto requiere un ambiente apropiado, un lugar en el cual las negociaciones no sean obstaculizadas por factores externos al acto (personas, ruidos, voces, etc.)
- Demostrar que está acabadamente informado de los pormenores del caso.
- Empezar por los puntos menos conflictivos.
- Remarcar con sus palabras lo manifestado por las partes para asegurarse de haber entendido lo que se dijo.
- Mantener una actitud serena, haciendo notar que es el director de la audiencia.
- Hablar con seguridad.
- Mantener la calma en todo momento.
- Repetir la información si es necesario hacerlo.
- Desarrollar opciones de arreglo que sean mutuamente aceptables.

\*\*\*\*\*

## BUENAS PRÁCTICAS DE CONCILIACIÓN LABORAL

Para iniciar la elaboración de esta Guía se acordó una conceptualización de **buena práctica de conciliación laboral** en atención a los objetivos del Proyecto “Una respuesta al desafío de la resolución efectiva y justa de las controversias”. Es la siguiente:

**Buenas prácticas de conciliación** son: maneras de proceder, iniciativas, acción o conjunto de acciones, métodos, mecanismos innovadores, que, aplicados en la conciliación, han logrado su objetivo de conciliar a personas involucradas en un conflicto, constituyéndose en experiencias exitosas eficaces y transferibles a otros contextos.

**Buenas prácticas de conciliación laboral** son las experiencias exitosas obtenidas con la aplicación de la conciliación en el ámbito laboral.

### Identificación de buenas prácticas:

Para identificar las buenas prácticas de conciliación se considera que deben reunir las siguientes características:

- Ser **innovadoras**, por encarar de manera novedosa la aplicación de los procedimientos de la conciliación a la situación planteada.
- Ser **eficaces**, por demostrar capacidad para tener éxito en el logro de encarar el conflicto de modo a facilitar la conciliación entre los involucrados en el mismo.
- Ser **replicables**, por ser aptas para ser aplicadas en otros contextos, con el objeto de tratar los conflictos para lograr la conciliación.

La identificación de buenas prácticas en materia de conciliación laboral abarca el análisis de la normativa, las medidas, programas, acciones para encarar los conflictos surgidos en el sector laboral con el objeto de proporcionar una solución justa y efectiva a las controversias, mediante la aplicación del mecanismo de la conciliación.

Las Buenas Prácticas que se presentan en esta Guía son las experiencias exitosas de los países de Iberoamérica comprometidos con la realización de este material.

Se incluyen ejemplos de iniciativas y acciones, tanto del sector público como personales de los/as jueces/as, así como maneras de proceder del/a juez/a en la aplicación de la conciliación y métodos, técnicas y mecanismos utilizados con éxito en la misma.

## **EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE CONCILIACIÓN LABORAL**

Todos los ejemplos de buenas prácticas de conciliación laboral que se presentan a continuación constituyen el aporte de jueces/as de los países que forman parte del grupo de trabajo de esta guía.

**Son los siguientes:**

**Iniciativas y acciones concretas de los órganos del sector público que han permitido el desarrollo de la conciliación en materia laboral:**

- “Implementación y adecuación de la infraestructura necesaria para ofrecer los espacios adecuados que faciliten la resolución de conflictos por medio de la aplicación de la conciliación.”
- “Capacitación a los administradores de justicia y a su personal de apoyo, estableciendo enfoques en los cuales se identifiquen los beneficios reales que se generan en la administración de justicia cuando se utiliza la conciliación.”

- “Modificación del cuerpo normativo con el objeto de establecer la obligatoriedad de que la etapa de Conciliación esté a cargo de un juez.”
- “Aumento del número de juzgados debido a que la oralidad en los procedimientos laborales implica que los Jueces deben tener el tiempo suficiente para dedicar a las partes procesales en el proceso de conciliación.”
- “Incorporación en el cuerpo normativo del país de la previsión de dar al juez la libertad de dirigir la negociación conciliadora, exonerándole de la posibilidad de preopinión.”

**Iniciativas y acciones personales de los/as jueces/as que les han dado resultados positivos en la utilización de la conciliación:**

- “En lo personal, en las audiencias de conciliación, la jueza hace uso de su inteligencia emocional, trata de ser lo más empática posible con las partes y también le ha ayudado el lenguaje simple y sencillo, que le hace más cercana al usuario.”
- “El juez manifestó que pone particular cuidado en las audiencias en las cuales se siente hostilidad y, sobre todo, cuando hay emociones o sentimientos involucrados, abogados poco preparados en materia laboral que alientan a sus clientes con la obtención de mayores beneficios, y que con el afán de obtener más, buscan impedir el acuerdo.”
- “Alegó el juez que, en su caso personal, durante toda la audiencia de conciliación trata de ser un juez claro y preciso. Así las partes entienden lo que el tribunal busca: que sean ellos capaces de resolver sus propios conflictos, así se van

con una imagen distinta del poder judicial, no sienten que los perjudicamos, sino que los ayudamos.”

- “El juez aseveró que al inicio de la audiencia explica a los litigantes en qué consiste el trámite y las eventuales consecuencias de conciliar o seguir adelante el juicio. Igualmente, hace todo lo posible para que las partes tengan claridad en el sentido de que “lograr la conciliación” no es “obligatorio” y que pueden optar por seguir con la tramitación de la causa.”

### **En relación con aspectos del proceso de la conciliación se presentan las siguientes prácticas:**

- “Instalada la Audiencia, el Juez aplica el principio de inmediación, es decir, interviene personalmente con los justiciables que son los llamados a buscar solución a su conflicto en forma directa y personal. Para ello, solicita a los abogados defensores la colaboración de dar protagonismo a sus clientes.”
- “Si la solución no surge de las partes, el juez las propondrá de acuerdo con el marco legal y con las circunstancias del caso (derechos irrenunciables del trabajador, hechos no controvertidos, hechos en discusión). En los países en los que no existe el peligro de prejuzgamiento, el juez realizará una cuantificación de las pretensiones del accionante, para establecer una cuantía real de su reclamación, pues normalmente la cuantía que se fija en las demandas no refleja la realidad. Establecida la cuantía real de la reclamación, el Juez explica a las partes que si luego de la prueba actuada en el proceso se aceptan todas las pretensiones de la parte actora, en ningún caso se podrá ordenar el pago de una cantidad superior a la obtenida como cuantía real; de modo que, la conciliación deberá practicarse en base a esa cuantía.

Esto permite que las partes visualicen el escenario futuro en función de los beneficios que obtendrán si se llega a terminar el conflicto con la conciliación.”

- El juez procura en la audiencia un ambiente de respeto y cordialidad entre las partes, sus abogados y, obviamente, la autoridad que preside y dirige la audiencia. Respeto que de no existir, pese a su planteamiento y dirección, debe imponerlo; recordando su papel protagónico que le obliga en esta fase procesal a involucrarse en el proceso. Este hecho patentiza la necesidad de capacitación a los jueces.”
- “Cabe recalcar que el éxito de la conciliación es la intermediación del juez con las partes, en forma personal; por ello, es necesario y debe ser obligatorio que las partes concurren personalmente a esta audiencia, oportunidad en la cual el juez conciliador debe proponerles dirimir su conflicto a través de la conciliación.”
- “En el Ecuador, los jueces son evaluados anualmente por el Consejo de la Judicatura, y uno de los parámetros para la evaluación es la cantidad de conciliaciones logradas por medio de la aplicación de la conciliación en la solución de los conflictos planteados. Este hecho ha estimulado a los jueces a aumentar la utilización de la conciliación como una eficaz herramienta para solucionar los conflictos laborales.”

### **Prácticas que destacan otros aspectos de la conciliación:**

- “Exposición clara de los motivos de las bases de conciliación. En caso de haber intervinientes no abogados, asegurar que la explicación sea comprensible en lenguaje no técnico. Preguntar si se entendió, en caso de duda, confirmar pidiendo que la parte explique qué entendió de lo que se le dijo. Si es necesario, reiterar la explicación.”

- “El juez da las bases, escucha a ambos, les da un tiempo para analizar y espera una respuesta. Es necesario conocer el caso y manejar las leyes, e intentar describir los posibles escenarios para dar información lo más correcta posible. En lo subjetivo, se necesita un ánimo tranquilo, sin ansiedad por el resultado. Entender que la conciliación es una salida deseable, pero no la única. Jamás presionar. Tratar de comprender a las partes en cuanto a las motivaciones que les mueven e intereses que persiguen.”
- “En general, es importante el rol que juegan los abogados como coadyuvantes de los jueces en este proceso, especialmente en lo que dice relación con "aterrizar" las pretensiones de sus representados lo que, obviamente, implica un adecuado conocimiento por parte de estos y comprensión de las reales posibilidades del caso en cuestión. Se ve, especialmente en los casos de conflicto por despido, casi siempre por ignorancia de las partes de lo que significa esta instancia, lo cual hace que se radicalicen las posturas, porque uno quiere todo y la otra parte no quiere desembolsar nada y quiere salvar los errores que ha cometido en el despido. Aquí es donde se nota la imperiosa necesidad de abogados capacitados en el tema, así como de un juez que emplee todas sus habilidades y aplique las estrategias convenientes para explicar tanto al demandante como al demandado lo que significa la conciliación, haciéndoles saber qué ocurrirá en caso de no producirse.”
- “En lo personal trato, dentro de lo posible y si el tiempo me lo permite, de preparar todas mis audiencias, de modo a conocer claramente los elementos del conflicto. Tengo un trato amable con ambas partes. Les hablo de la dificultad de la causa, de la posibilidad cierta de llegar a acercar las posiciones y converso en forma simple y clara con ellos, mencionando datos concretos de la causa, tratando en lo posible que se den cuenta de que el juez conoce bien sus posiciones, que sabe de lo que habla en ese caso concreto. Solo escucho a las partes cuando tienen algo que aportar al acuerdo, no para asuntos personales que puedan entorpecer la gestión. Les hablo a ambos abogados, mirándolos cada vez a cada uno de ellos, así sus patrocinados se sienten escuchados. Les hablo de la importancia de que sean ellos quienes resuelvan su

conflicto. Esta práctica me ha proporcionado siempre resultados satisfactorios para avanzar en la audiencia.”

- “Generalmente la conciliación se produce en la audiencia preparatoria, sin embargo, “siempre” hago llamado extraordinario a conciliación en la audiencia de juicio, pues en ese momento ya ha pasado más tiempo, las partes conocen la prueba que se va a incorporar y son capaces de ver con mayor tranquilidad, sin emociones y más fríamente, los hechos. Muchas veces llego también a conciliación en la audiencia de juicio.”

**En relación con la audiencia de Conciliación y una iniciativa de reunión, se presentan las siguientes prácticas:**

**Audiencia completa:**

- “En la audiencia de conciliación, el panorama se presenta difuso para los litigantes. La autoridad del juez es lo que pesa. En este contexto, la formación del juez, su perfil, son fundamentales para inspirar confianza en las partes. Tuve siempre presente estas premisas y logré avanzar sin dificultades en mi rol de juez conciliador. También el trato, para estimular su interés en lo que se les expone. Porque llegan con temor, desconfiados, impulsados en esto por sus propios abogados. En la etapa previa a la conciliación, la costumbre es que los abogados traten de impedir que sus clientes acepten la conciliación. Esta es una actitud propia de los abogados impuesta por ellos y que es contraria a la ley.

En las audiencias de conciliación en las que los profesionales del Derecho intervenían negativamente, disponía que se retiraran del recinto, teniendo en cuenta la norma que expresa: “Las partes podrán intervenir por sí mismas”. Del mismo modo, fijaba las audiencias confesorias y de reconocimiento de firma de las partes en el mismo día, buscando propiciar de esa forma el encuentro del demandante con el demandado en persona, ocasiones en las que proponía resolver la cuestión por vía de la conciliación. En un momento dado, pude lograr que el 90% de las conciliaciones iniciadas culminaran satisfactoriamente, con el logro del objetivo propuesto.



En todos los casos he explicado la importancia de lograr la conciliación y de tomar conciencia de que ambas partes salen beneficiadas con este resultado. Considerando que en nuestro país, la relación trabajador- empleador es casi a nivel familiar, salvo las grandes empresas donde el trabajador pasa a ser una cifra, es muy importante la conciliación por el tipo de relación que se da en el trabajo.

Con todo esto se crea un ambiente propicio y con el conocimiento de la demanda y su contestación, iniciaba dando las debidas explicaciones, dejando claro que lo que se manifieste en la audiencia no surtirá ningún efecto o consecuencia en el proceso, en caso de no lograr la conciliación. Igualmente, lo que diga el juez en aras de la conciliación, no significará un prejuzamiento.

Con estos antecedentes, invitaba a las partes a saludarse y a buscar un arreglo a sus diferencias. Seguidamente, se daba lugar al diálogo con mi intervención como juez en el aspecto jurídico y cada una de las partes hacía su relación de los hechos que. Muchas veces, se apartaba de la relación hecha por el abogado en el escrito de demanda y contestación. De esta manera, con la manifestación de las partes surge la “verdad real” del problema entre ellos. Este hecho era propicio para proponer una solución y aprovechaba para plantearla, tratando de persuadir a las partes de que ambas ganaban al aceptar el acuerdo sin ningún perjuicio para ninguna de ellas. Generalmente aceptaban y se lograba la conciliación.”

## **Iniciativa grupal:**

### **Reunión de Fomento de la Conciliación**

- “La reunión de Fomento de la Conciliación fue una iniciativa llevada a cabo por jueces de la Jurisdicción Laboral consustanciados con los beneficios logrados en la aplicación de este medio alternativo de resolución de conflictos.

Esta Reunión de Fomento de la Conciliación consistió en una reunión periódica mensual de los jueces de primera instancia

en lo laboral para compartir las experiencias de conciliación y analizar las situaciones planteadas en las mismas.

Los encuentros se constituían espacios propicios para intercambiar ideas, información y vivencias propias del proceso de conciliación, estudio de la normativa correspondiente, las disponibilidades para su aplicación y las posibilidades de ir adaptándolas a las cambiantes exigencias del momento.

Sus miembros eran los/as jueces/as, pero llegaron a compartir en algunos casos con abogados/as laboristas las necesidades detectadas como resultado de sus análisis sobre la situación de la aplicación de la conciliación en los conflictos laborales.

Como resultado de estos encuentros puede darse el logro de haber alcanzado un 90% de resultados positivos en la conciliación.

Actualmente, los jueces que implementaron esta Reunión de Fomento de la Conciliación ya no se encuentran en esta instancia de la Jurisdicción Laboral del Poder Judicial.”

\*\*\*\*\*

## **ESTRATEGIAS PARA UN REDISEÑO DE LOS PROGRAMAS DE APLICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN LABORAL**

Partiendo de las Recomendaciones definidas a partir de las Conclusiones del “Diagnóstico de la Conciliación en los procesos laborales de los países de Iberoamérica”, que sirve de base a esta Guía, se han formulado estrategias para el rediseño de los programas y experiencias existentes en los países de la región.

Asimismo, se han formulado estrategias de actuación dirigidas a mejorar las políticas públicas con el fin de conseguir más y mejores condiciones favorables de aplicación de la conciliación en los conflictos laborales.

Como marco de la formulación de estas estrategias se ha tenido en cuenta el lema de la Cumbre Judicial Iberoamericana – XVIII Edición, en lo que respecta a este eje temático: “Hacia la consolidación de la Seguridad Jurídica, la Cultura de la Paz y el Desarrollo Social”.

Otros aspectos que integran este marco son; la naturaleza de la conciliación, los agentes que intervienen en ella, las condiciones para el inicio, el desarrollo y el éxito del proceso, así como sus ámbitos de acción y los medios a ser utilizados para la consecución de los objetivos previstos.

### **El marco de formulación se describe en las notas que siguen:**

Al considerar que la conciliación se revela como un fenómeno complejo que afecta no sólo a la persona en sí, sino que son varios los agentes sociales corresponsables, ya se admite que es una cuestión que afecta al conjunto de la sociedad.

En este contexto, la intervención pública se hace indispensable para concretar que el derecho social a conciliar se convierta en una realidad que redundará en el bienestar y la calidad de vida de la ciudadanía.

Con esto, se trata de promover una cultura de la conciliación que se sobreponga a la cultura del litigio tan presente en nuestro tiempo, inclusive implícita en la formación del profesional del Derecho.

Una condición básica de partida para la conciliación es la voluntad expresa del diálogo constructivo entre instituciones, representantes de las empresas y de los agentes sociales y trabajadores/as.

Para ello, es fundamental iniciar desde el sector público un decidido avance en mejorar cuantitativa y cualitativamente los incentivos para fomentar la conciliación, de manera que ésta vaya incorporándose de modo efectivo en nuestro medio.

La puesta en práctica de las acciones que correspondan para concretar las estrategias diseñadas en este proceso, deberá considerar los objetivos sociales con los que está comprometida.

En este sentido, la actualización de la normativa laboral, de ser necesaria para que cumpla el rol que le corresponde y que por su propia naturaleza tiene – como elemento eje de organización de la actividad de un sector muy importante de los países – es el paso primigenio.

El éxito de este proceso depende – en gran parte – del compromiso y la corresponsabilidad de todos los actores involucrados: la administración pública, las organizaciones empresariales, los sindicatos, los/as trabajadores/as.

Es fundamental, en este punto, considerar seriamente una etapa de sensibilización y capacitación para lograr una actitud proactiva de quienes, en cuyas manos, se pondrá el proceso.

Asimismo, y en consonancia con el alcance y la complejidad de la conciliación, se considerarán todos los ámbitos de su influencia, principalmente, las instituciones educativas, las empresas, la ciudadanía toda.

Para el efecto, entre los medios que pueden ser utilizados, las campañas de educación y de concienciación constituyen herramientas fundamentales que inciden positivamente en la opinión pública y ayudan al logro del objetivo propuesto.

Atendiendo los antecedentes mencionados y para contribuir en el rediseño de los programas de aplicación de la Conciliación Laboral en los países de la región, se presentan:

### **Estrategias y acciones:**

#### **Contribuir al fomento de la cultura de la paz**

- Introducir la **conciliación** en el ámbito de las políticas públicas, como factor de armonía social que contribuye positivamente en el desarrollo de los países.
- Desarrollar acciones de sensibilización e información masivas dirigidas a la ciudadanía toda, en general, sobre los beneficios de la conciliación.
- Aplicar en todos los niveles del sistema educativo, programas específicos de formación para la convivencia pacífica de los/as ciudadanos/as y de utilización de los MARC en la resolución de conflictos.
- Demostrar con logros alcanzados que, si bien la conciliación exige un importante esfuerzo de todos los implicados, los resultados superan ampliamente dicho esfuerzo.
- Transversalizar la conciliación en las políticas públicas

#### **Lograr que la corresponsabilidad se asuma como principio básico de convivencia en todos los ámbitos.**

- Realizar campañas de sensibilización e información orientadas al reconocimiento de la importancia y de los beneficios de la conciliación.
- Difundir el tema de la conciliación a través de todos los medios disponibles, de modo que sea fácilmente visibilizado y sirva para coadyuvar en el cambio de los procesos de socialización y valores de la sociedad.
- Poner en marcha servicios de orientación y asesoramiento en este ámbito.

## **Garantizar la aplicación apropiada y efectiva de la conciliación laboral.**

- Formalizar el compromiso de los/as jueces/as y abogados/as con la conciliación mediante normativas legales.
- Ofrecer cursos de capacitación para los/as jueces/as de la jurisdicción laboral y para los/as abogados/as laboristas.
- Promover la habilitación de especializaciones de postgrado en materia de conciliación.
- Aplicar las medidas respectivas adecuándolas a las expectativas y demandas existentes.
- Crear en el Poder Judicial una instancia de seguimiento de las conciliaciones realizadas.
- Asignar responsabilidades concretas a las personas que, por sus funciones, están involucradas con la conciliación laboral.
- Incluir en la evaluación de gestión anual de los jueces, los indicadores tanto de su actividad en la propuesta de contenidos conciliatorios para las partes, como en la consecución de conciliaciones logradas.
- Realizar estudios de impacto de las medidas implementadas.
- Implantar un proceso de seguimiento y evaluación que permita la revisión de los resultados obtenidos.
- Actualización de los aspectos necesarios para que mantengan su adecuación a las necesidades del momento.
- Dar especial importancia a las “buenas prácticas” en la aplicación de la conciliación.

## **Actualizar la normativa de la conciliación laboral para responder con mayor efectividad a las expectativas actuales.**

- Remitir al Poder Legislativo, desde el Poder Judicial, proyectos de leyes que contemplen provisiones legislativas con impacto positivo para la aplicación de la Conciliación Laboral.
- Realizar el lobby necesario para lograr la introducción de modificaciones de leyes existentes.
- Dar especial seguimiento a las provisiones legislativas que contemplen: la separación de la etapa de conciliación de la etapa de sentencia y la que contemple consecuencias para las partes en caso de incomparecencia de éstas a las audiencias fijadas a los efectos de la conciliación.

## **Fomentar la aplicación de la conciliación en los conflictos laborales.**

### **En el ámbito de los/as trabajadores:**

- Desarrollar acciones de sensibilización e información dirigidas a los/as trabajadores/as en especial.
- Promover prácticas de concienciación sobre los beneficios que otorga la conciliación laboral.
- Impulsar jornadas de capacitación específica sobre la conciliación laboral para los/as trabajadores/as.
- Realizar acciones de orientación para los/as trabajadores/as, dentro de la jornada laboral, con el objeto de instruirles en el mecanismo de la conciliación como medio para obtener el reconocimiento de sus derechos.

### **En el ámbito de los/as empleadores/as:**

- Introducir y desarrollar medidas adecuadas en las organizaciones para facilitar la aplicación de la conciliación.

- Reforzar en las negociaciones obrero – patronales el compromiso de las partes de que, en caso de conflictos, se privilegie la vía conciliadora como medio de solución.
- Utilizar las conciliaciones logradas en la empresa para promover la generación de un ambiente laboral grato.
- Establecer una distinción a las empresas que tienen el mayor número de resultados positivos en conciliación laboral con sus trabajadores/as, como un incentivo para continuar en esa línea.

\*\*\*\*\*



## Fuentes bibliográficas

- Diagnóstico de la Conciliación en los Procesos Laborales en los países de Iberoamerica. “Una respuesta al desafío de la resolución justa y efectiva de las controversias”. XVIII Edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana.
- Bodas Martín, Ricardo. La conciliación judicial laboral. En: Cuadernos de Derecho Judicial. N° XXIII – 1997. Madrid. España. ISBN1134-9670
- Bodas Martín, Ricardo. Comentarios a las Leyes Laborales. Tomo XIII. La nueva Ley de Procedimiento Laboral: Real Decreto Legislativo. **EDERSA**. Madrid. España.
- Sánchez Pego, Francisco Javier. Los Principios Rectores del Enjuiciamiento Laboral. Editora R. De Derecho Privado; Madrid. España. ISBN 84-7130-673-5
- Montoya Melgar, Alfredo. Derecho del Trabajo. Tecnos 34ª Edición. Madrid. España 2013. ISBN 978-84-309-5891-7
- Montero Aroca, Juan. Introducción al Proceso Laboral. Marcial Pons 5º Edición. Madrid, Barcelona 2000. ISBN 84-7248-754-7

\*\*\*\*\*

**DOCUMENTO DE TRABAJO**

**PROYECTO: “UNA RESPUESTA AL DESAFÍO DE LA RESOLUCIÓN JUSTA Y EFECTIVA DE LAS CONTROVERSIAS”**

**INFORME DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LA MEDIACIÓN JUDICIAL EN LA COMUNIDAD IBEROAMERICANA**



**Elaborado por:  
Consejo de la Judicatura del Ecuador**

**MAYO 2015**

### INTRODUCCIÓN

En el marco de los trabajos preparatorios para la XIX Cumbre Judicial Iberoamericana, se ha considerado pertinente desarrollar el proyecto “Una respuesta al desafío de la resolución justa y efectiva de las controversias”, el cual tiene la responsabilidad de proponer, a través de una Guía de Aplicación Efectiva para Iberoamérica, nuevas estrategias de aplicación de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, MARC, que faciliten la utilización de la mediación judicial, la conciliación en el ámbito laboral y los Tribunales de Tratamiento de Drogas, TTD, como método alternativo de solución de conflictos del ámbito penal, para el tratamiento de drogas. El primer objetivo específico del proyecto es realizar un diagnóstico de las iniciativas existentes respecto a la utilización de la mediación, la conciliación y los TTD, así como la situación actual de los mismos en los países de Iberoamérica. Este módulo del proyecto, coordinado por el Ecuador, se centra en producir un diagnóstico de la mediación en la comunidad Iberoamericana.

La mediación es un método alternativo de resolución de conflictos a través del cual las personas (naturales o jurídicas, privadas o públicas) inmersas en un diferendo buscan la ayuda de un tercero neutral e imparcial para analizar y discutir sus problemas con el objetivo de llegar a un acuerdo legítimo de resolución. Este acuerdo mutuo permite poner fin al conflicto y, de acuerdo a algunas legislaciones, tiene los mismos efectos jurídicos que una sentencia emitida por un juez ordinario.

A través de este mecanismo, las personas pueden empoderarse y ejercer sus derechos para acceder a la justicia mediante la búsqueda de soluciones y resoluciones consentidas a sus conflictos. Así, este proceso fomenta una cultura de diálogo y disminuye la necesidad de una intervención judicial y la imposición de una solución o sanción a las partes del conflicto.

En suma, en los casos transigibles, la mediación se presenta como una alternativa viable al litigio dado su potencial de empoderamiento de la ciudadanía y de descongestión del sistema judicial.

### DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

Los resultados obtenidos a través de este estudio permiten establecer un diagnóstico sobre la mediación y su utilización en los países de la comunidad Iberoamericana. Además, los datos obtenidos y analizados serán usados para la identificación de las buenas prácticas que son desarrolladas por los países de Iberoamérica con el objetivo de facilitar y estandarizar la implementación en la comunidad Iberoamericana de nuevas estrategias de mediación y la promoción de su uso generalizado para las materias transigibles.

**Objetivo de la investigación:** Realizar un diagnóstico sobre la aplicación de la mediación y la situación actual de la misma en los países de Iberoamérica.

**Resultado esperado:** Diagnóstico sobre aplicación de la mediación en los países de la comunidad Iberoamericana.

**País coordinador:** Ecuador

### METODOLOGÍA

El presente diagnóstico sobre la mediación judicial en la comunidad Iberoamericana está construido sobre la base de un cuestionario estándar que fue trabajado con los aportes de los representantes de los países que se sumaron al desarrollo del proyecto durante la Primera Ronda de Talleres de la XVIII Cumbre Judicial Iberoamericana realizada en Quito, Ecuador del 10 al 12 de diciembre de 2014. Este cuestionario comprendía tres ejes temáticos:

- Legislación
- Oferta institucional
- Práctica de la mediación

El cuestionario fue remitido a todos los países que participan en la Cumbre Judicial Iberoamericana.

De esta manera, para la clasificación de la información recibida desde los países<sup>1</sup>, se delimitaron campos categórico-lógicos de tabulación que correspondían a cada eje temático predeterminado. Una vez sistematizada la información, con base en los criterios establecidos en el cuestionario, se dio paso a su interpretación de acuerdo a los criterios descritos. Así, ésta fue procesada con un sistema binario (dada la naturaleza de la misma) y representada en cuadros estadísticos que permiten aproximarse a la data de forma visual. De aquella información que se ha procesado con un sistema lógico-semántico se obtuvieron explicaciones resumidas que presentan sistemáticamente la información recibida, considerando adecuado usar las remisiones que cada criterio hace a la matriz preparada como soporte de información.

La investigación integra un enfoque sensible al género y a la edad de las personas, tomando en cuenta -entre otros elementos- en qué medida la mediación se implementa en casos de violencia contra las mujeres así como el uso de la mediación en casos en los cuales adolescentes están implicados. Las estrategias implementadas en los diferentes países analizados para combatir las asimetrías de poder entre los géneros en los procesos de mediación también son consideradas.

---

<sup>1</sup> Los resultados contenidos en el presente documento corresponden a la información presentada por los siguientes países: Andorra, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

**I**  
**EJE TEMÁTICO LEGISLACIÓN**

Este eje está compuesto por 3 criterios:

**Perfil del mediador** - 1 sub-criterio:

- Perfil del mediador de acuerdo legislación interna

**Materias transigibles** - 9 sub-criterios:

- Mediación y violencia contra las mujeres
- Criterios para admitir mediación en violencia contra las mujeres
- Distinción de tipos de violencia contra las mujeres para que proceda la mediación
- Facultades del mediador para dictar medidas de protección para las víctimas de violencia
- Facultades del mediador para dictar reparaciones
- Mediación en materia penal, delitos mediables
- Aplicación en materia penal de modelo restaurativo
- Aplicación de la mediación en materia de adolescentes infractores
- Utilización de los principios de la justicia juvenil restaurativa

**Procedimiento**- 1 sub-criterio:

- Mediación como un requisito de procedibilidad para acudir a la justicia ordinaria

**CRITERIO “Perfil del mediador”**

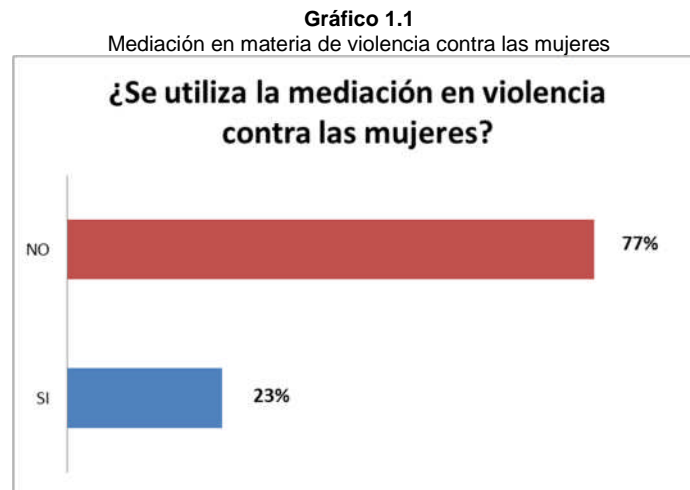
a. *Sub-criterio “Perfil del mediador de acuerdo legislación interna”*. De aquellos países que poseen legislación sobre mediación, se han identificado como criterios generales relacionados con el perfil de la mediadora o mediador los siguientes:

- Ser ciudadano con capacidad plena;
- Poseer educación formal (oscilando dicho nivel entre ser alfabeto a poseer un título oficial de tercer nivel);
- Poseer formación específica en resolución alternativa de conflictos o mediación;
- Gozar de pública percepción de honorabilidad (en las legislaciones de Chile, México, Nicaragua y Portugal se contempla el requisito de no haber sido condenado por delitos reprimidos con privación de la libertad);
- Poseer registro habilitante (registro público o privado);
- No ostentar cargo público (son mayoritarias las legislaciones que prescriben que la mediadora o mediador no ejerza cargo público. Solo: Nicaragua y Costa Rica prescriben que jueces en ambas

legislaciones y notarios en la segunda, gocen de dicha condición).<sup>2</sup>

**CRITERIO “Materias transigibles”.** Se evidencia que las materias con posibilidad de aplicar la mediación judicial son aquellas donde el administrado tiene la capacidad de transigir: civil, mercantil y familia; sin embargo, algunas legislaciones posibilitan la mediación en otras materias como: laboral, penal, adolescentes en conflicto con la ley y comunitario<sup>3</sup>.

- a. *Sub-criterio “Mediación y violencia contra las mujeres”.* En su mayoría, los países no consideran a la violencia contra las mujeres como materia mediable, a excepción de Chile, Colombia, Nicaragua, Portugal y Puerto Rico<sup>4</sup>.



- b. *Sub-criterio “Criterios para admitir mediación en violencia contra la mujer”.* En general, las legislaciones de los países establecen como criterio de admisión que el delito no sea considerado grave (condena sea menor a cinco años de reclusión). Chile permite la mediación para suspensión condicional de condenas de prisión, siempre que haya reconocimiento del hecho por parte del infractor. Nicaragua permite la mediación siempre que se trate de lesiones leves, con preceptivo tratamiento psicológico del agresor y el carecer de antecedentes por delitos similares<sup>5</sup>.
- c. *Sub-criterio: “Distinción de tipos de violencia contra las mujeres para que proceda la mediación”.* Colombia<sup>6</sup> y Nicaragua<sup>7</sup> distinguen los

<sup>2</sup> Anexo: Legislación, pregunta 1

<sup>3</sup> Anexo: Legislación, materias transigibles

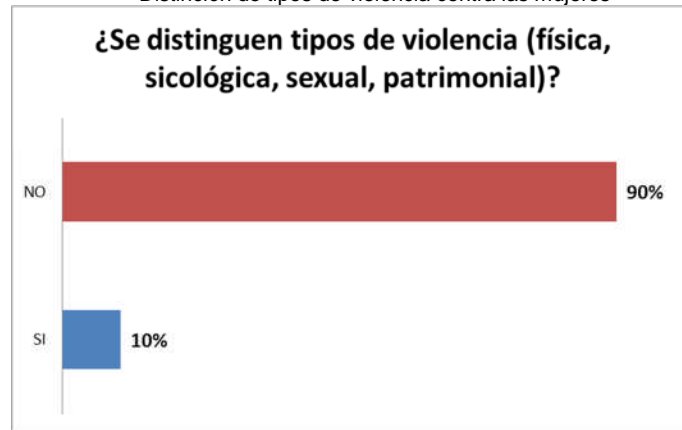
<sup>4</sup> Anexo: Legislación, violencia contra las mujeres

<sup>5</sup> Anexo: Legislación, admisión mediación violencia contra las mujeres

<sup>6</sup> El artículo 45 del Código de Procedimiento Penal colombiano (Ley 600 – 2000), establece que el delito de violencia intrafamiliar es un delito que requiere de querrela, por ende es desistible (Art. 37), lo cual permite que sea conciliable (Art. 41).

tipos de violencia contra las mujeres con la finalidad de determinar la procedibilidad de la mediación para ciertos tipos; los demás países de la comunidad Iberoamericana no lo hacen<sup>8</sup>.

**Gráfico 1.2**  
Distinción de tipos de violencia contra las mujeres



**d.** *Sub-criterio “Facultades del mediador para dictar medidas de protección para las víctimas de violencia”.* Únicamente Colombia y Nicaragua facultan al mediador dictar medidas de protección para las víctimas de violencia; los otros países no contemplan esta facultad. Entre las medidas que el mediador está facultado por dichas legislaciones a dictar están:

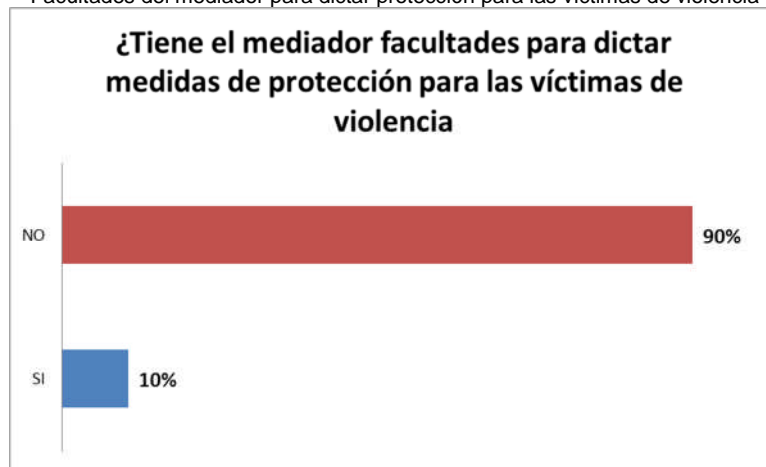
- Alejamiento del agresor del hogar familiar;
- Provisión dineraria por parte del agresor para solventar gastos generales de cuidado físico y psicológico de las víctimas; y,
- Solicitud de intervención a las entidades de protección gubernamentales en especial para la salvaguardia de la víctima y los hijos de la víctima<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> El artículo 46 de la *Ley Integral contra la violencia hacia las mujeres y de reformas a la Ley N°. 641* establece los delitos de violencia hacia las mujeres menos graves en los cuales procede la mediación: a) Violencia física si se provocan lesiones leves; b) Violencia psicológica si se provoca daño a su integridad psíquica que requiera tratamiento psicoterapéutico; c) Violencia patrimonial y económica exceptuando la explotación económica de la mujer; d) Intimidación o amenaza contra la mujer; e) Sustracción de hijos o hijas; f) Violencia laboral; g) Violencia en el ejercicio de la función pública contra la mujer; h) Omisión de denunciar; e, i) Obligación de denunciar acto de acoso sexual.

<sup>8</sup> Anexo: Legislación, distinción de tipos de violencia contra las mujeres

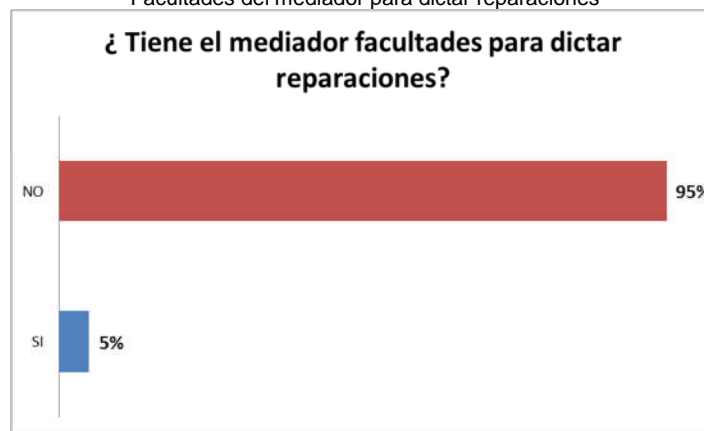
<sup>9</sup> Anexo: Legislación, facultades para dictar medidas de protección víctimas violencia

**Gráfico 1.3**  
Facultades del mediador para dictar protección para las víctimas de violencia



- e. *Sub-criterio “Facultades del mediador para dictar reparaciones”.* Únicamente Chile le confiere al mediador facultades para dictar reparaciones, consistiendo las mismas en reposición de dinero o especie de bienes dañados, destruidos o perdidos como condición para suspensión condicional de la sentencia<sup>10</sup>.

**Gráfico 1.4**  
Facultades del mediador para dictar reparaciones



- f. *Sub-criterio “Mediación en materia penal, delitos mediables”.* Andorra, Bolivia, Chile, Costa Rica, Cuba, Ecuador<sup>11</sup>, Honduras, Panamá, República Dominicana, Uruguay y Venezuela no consideran en su legislación la mediación penal. Por su parte, Argentina, Brasil, Colombia, El Salvador, España, Guatemala, México, Nicaragua, Paraguay, Portugal y Puerto Rico sí lo han considerado. Entre los delitos susceptibles de mediación se encuentran aquellos cuya

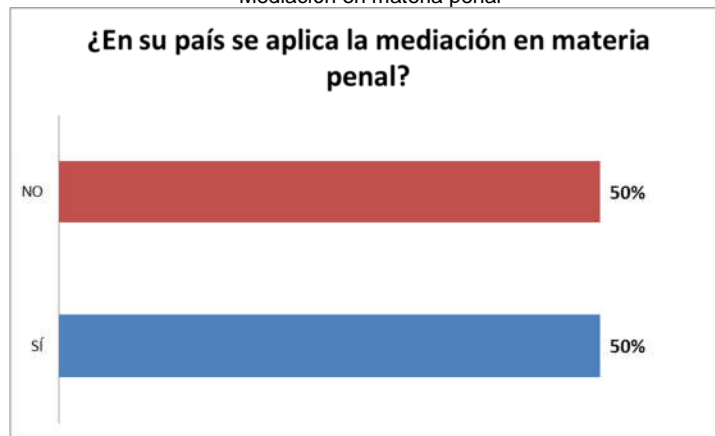
<sup>10</sup> Anexo: Legislación, facultades para dictar reparaciones

<sup>11</sup> En el Ecuador, el artículo 348-a del *Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia* permite la mediación en los casos de adolescentes infractores, para referirse a la reparación, restitución o resarcimiento de los perjuicios causados por la infracción; así como para la realización o abstención de determinada conducta; y, la prestación de servicios a la comunidad.



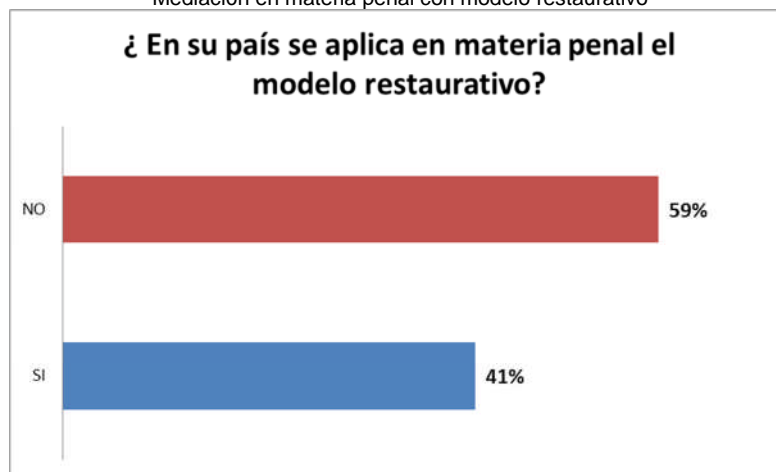
naturaleza jurídica permite al administrado tener dominio del hecho: delitos contra el honor, contra la integridad física (que no implique gravedad), contra el patrimonio (cuantías mínimas), contravenciones de tránsito; Costa Rica y Panamá permiten mediar en el delito de homicidio culposo<sup>12</sup>.

**Gráfico 1.5**  
Mediación en materia penal



- g.** *Sub-criterio “Aplicación en materia penal de modelo restaurativo”.* Andorra, Bolivia, Chile, Cuba, Ecuador, El Salvador, Honduras, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela no consideran el modelo restaurativo en sus legislaciones. Por su parte, Argentina, Brasil, Colombia, España, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay y Portugal sí lo hacen<sup>13</sup>.

**Gráfico 1.6**  
Mediación en materia penal con modelo restaurativo



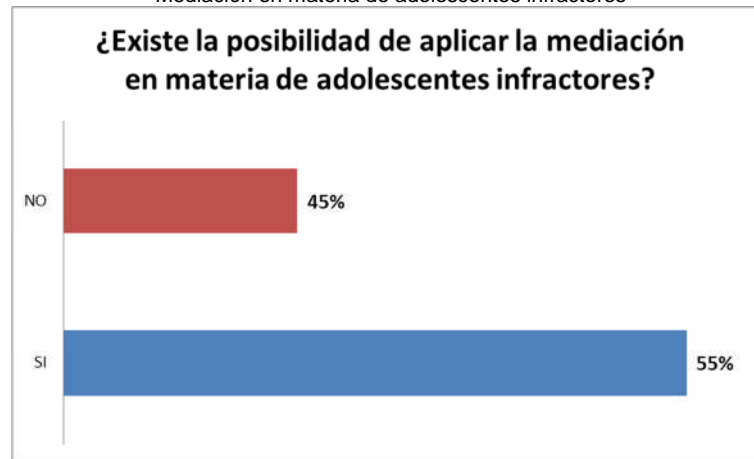
- h.** *Sub-criterio “Aplicación de la mediación en materia de adolescentes infractores”.* Andorra, Brasil, Chile, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Guatemala, Honduras, República Dominicana y Uruguay no

<sup>12</sup> Anexo: Legislación, mediación penal

<sup>13</sup> Anexo: Legislación, aplicación modelo restaurativo

consideran en su legislación la aplicación de la mediación en casos de adolescentes infractores. Por su parte, Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, España, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Portugal, Puerto Rico y Venezuela sí lo han establecido<sup>14</sup>.

**Gráfico 1.7**  
Mediación en materia de adolescentes infractores



- i. *Sub-criterio “Utilización de los principios de la justicia juvenil restaurativa”.* En general, la legislación de los países prescriben: medidas socioeducativas, reparativas, indemnizatorias y medidas racionalizadoras de la sanción impuesta<sup>15</sup>.

### CRITERIO “Procedimiento”

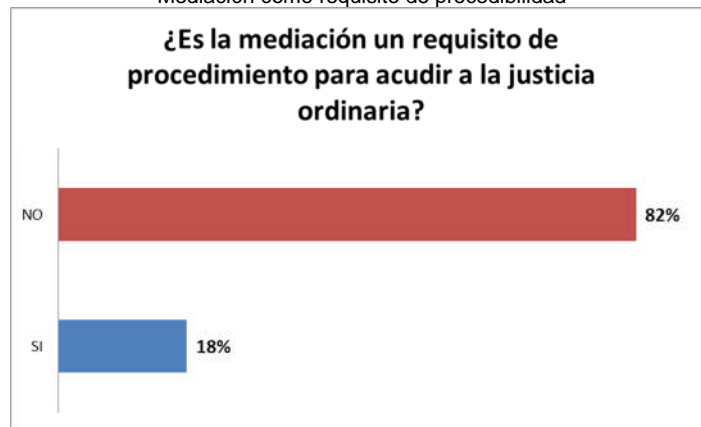
- a. *Sub-criterio “Mediación como un requisito de procedibilidad para acudir a la justicia ordinaria”.* Únicamente Argentina, Chile, Colombia y Puerto Rico consideran como requisito de procedibilidad el acudir a mediación en todo proceso (Argentina), en los procesos de familia, administrativo y laboral (Colombia), reparaciones pecuniarias en mala *praxis* médica (Chile) y derechos hipotecarios (Puerto Rico)<sup>16</sup>.

<sup>14</sup> Anexo: Legislación, aplicación mediación adolescentes infractores

<sup>15</sup> Anexo: Legislación, aplicación principios justicia juvenil restaurativa

<sup>16</sup> Anexo: Legislación, mediación requisito de procedibilidad

Gráfico 1.8  
Mediación como requisito de procedibilidad



## II EJE TEMÁTICO OFERTA INSTITUCIONAL

Este eje está compuesto por 5 criterios:

**Oferta de mediación desde el sector público o sector privado** - 1 sub-criterio:

- Instancia desde la que se presta el servicio de mediación

**Promoción de la mediación** - 5 sub-criterios:

- Diseño y ejecución de campañas ciudadanas de difusión de la mediación y de los mecanismos de resolución colaborativa de conflictos
- Existencia de programas de sensibilización y formación en resolución alterna de conflictos dirigidos a los colectivos profesionales
- Plan Estratégico para el fomento de la mediación
- Existencia de consejo o colegio de mediadores
- Existencia de puntos unificados de información sobre recursos de mediación disponibles

**Calidad del servicio de mediación** - 3 sub-criterios:

- Existencia de indicadores para evaluar la calidad en la prestación del servicio de mediación
- Existencia de códigos de ética para la aplicación de la mediación
- Existencia de un protocolo de actuación para el ofrecimiento de la mediación en el caso de adolescentes infractores

**Formación de mediadores** - 3 sub-criterios:

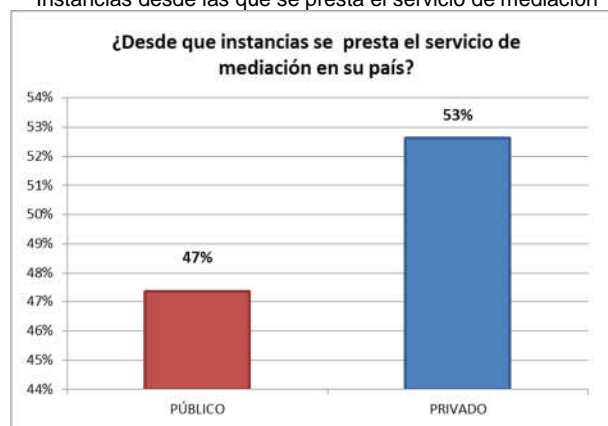
- Existencia de una escuela de formación para mediadores”
- Existencia de programas de prácticas/pasantías con casos reales
- Centros de estudios universitarios, oferta cursos o módulos mediación

### Mecanismos de acreditación de mediadores

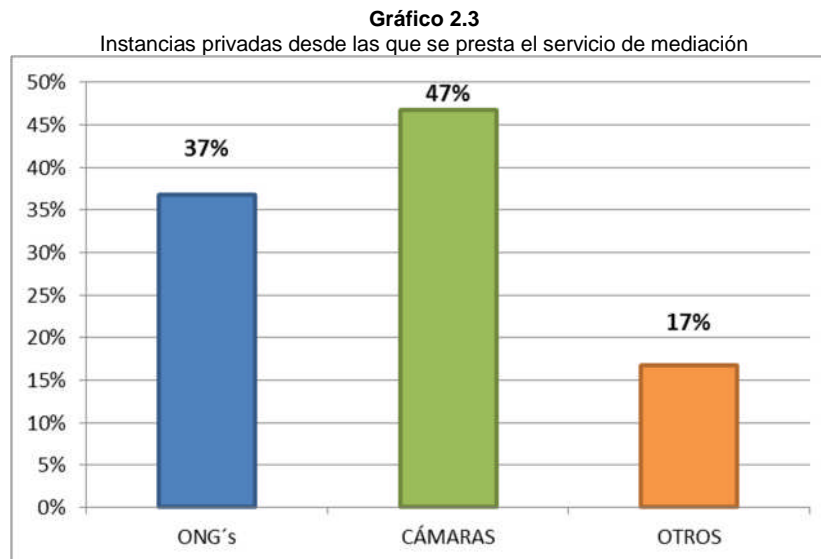
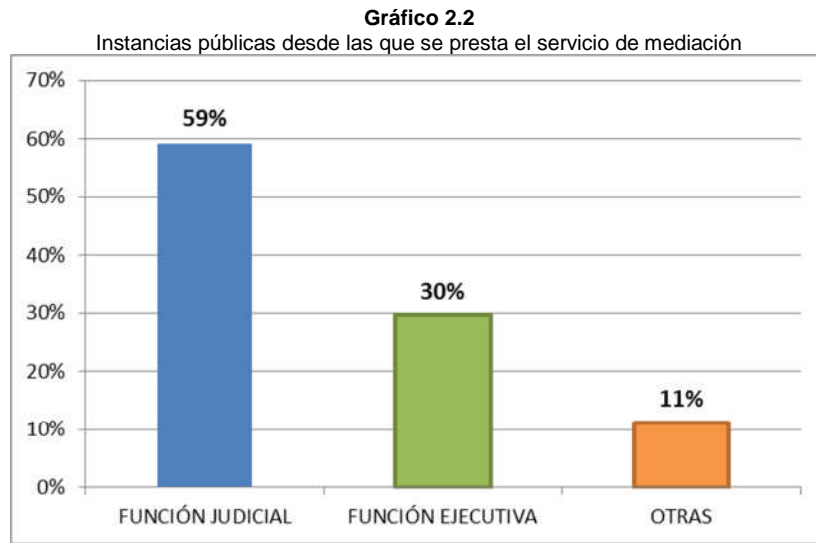
#### CRITERIO “Oferta de mediación”

- a. *Sub-criterio “Instancia desde la que se presta el servicio de mediación”.* En general, la prestación del servicio de mediación se presta, desde el sector público, en instituciones vinculadas a la Función o Poder Judicial (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela); en menor medida en instituciones vinculadas a la Función Ejecutiva (Argentina, Brasil, Costa Rica, Ecuador, España, México y Portugal). En el caso del sector privado, el servicio de mediación se presta mayoritariamente desde instituciones vinculadas a la sociedad civil, como organizaciones no gubernamentales (Argentina, Brasil, Costa Rica, Ecuador, España, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Portugal y República Dominicana) y asociaciones gremiales como las cámaras de profesionales (Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela)<sup>17</sup>.

**Gráfico 2.1**  
Instancias desde las que se presta el servicio de mediación



<sup>17</sup> Anexo: Oferta Institucional, instancia de prestación servicio mediación



### CRITERIO “Promoción de la mediación”

- a. *Sub-criterio “Diseño y ejecución de campañas ciudadanas de difusión de la mediación y de los mecanismos de resolución colaborativa de conflictos”.* Andorra, Bolivia, Brasil, Cuba, Honduras, México y Uruguay no han considerado el diseño y ejecución de campañas ciudadanas de difusión de la mediación y de los mecanismos de resolución colaborativa de conflictos. Por su parte, Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela, sí lo han realizado<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> Anexo: Oferta Institucional, diseño campañas difusión mediación

**Gráfico 2.4**  
Campañas de difusión de la mediación



- b.** *Sub-criterio “Existencia de programas de sensibilización y formación en resolución alterna de conflictos dirigidos a los colectivos profesionales”.* Andorra, Bolivia, Chile, Cuba, México, Panamá y Uruguay no han construido programas de sensibilización y formación en resolución alterna de conflictos dirigidos a colectivos profesionales. Por su parte, Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, El Salvador, España, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela han establecido dichos programas de sensibilización y formación<sup>19</sup>.

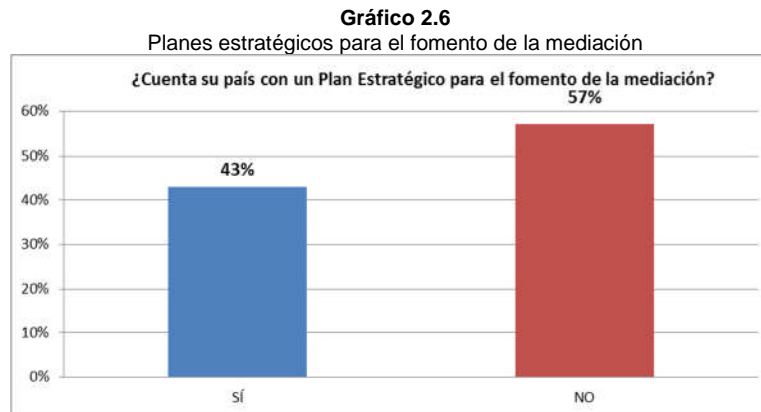
**Gráfico 2.5**  
Programas de sensibilización y formación



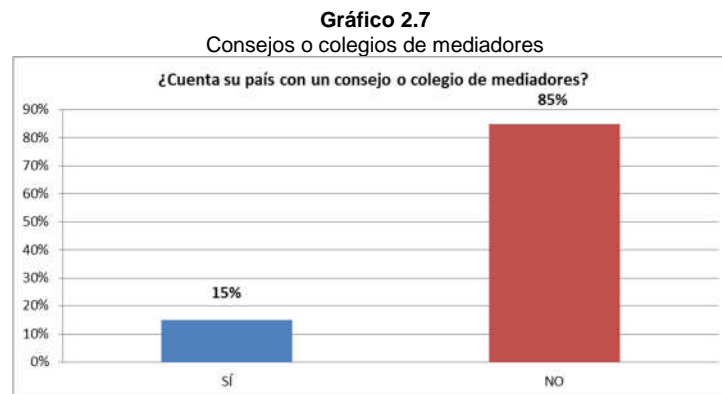
- c.** *Sub-criterio “Plan Estratégico para el fomento de la mediación”.* Andorra, Bolivia, Chile, Colombia, Cuba, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, Panamá, Uruguay y Venezuela no cuentan con un plan de fomento de la mediación. Por su parte, Argentina, Brasil, Costa Rica, Ecuador, Nicaragua, Paraguay, Portugal, Puerto Rico y República Dominicana sí cuentan con dicho plan<sup>20</sup>.

<sup>19</sup> Anexo: Oferta Institucional, existencia campañas sensibilización y formación

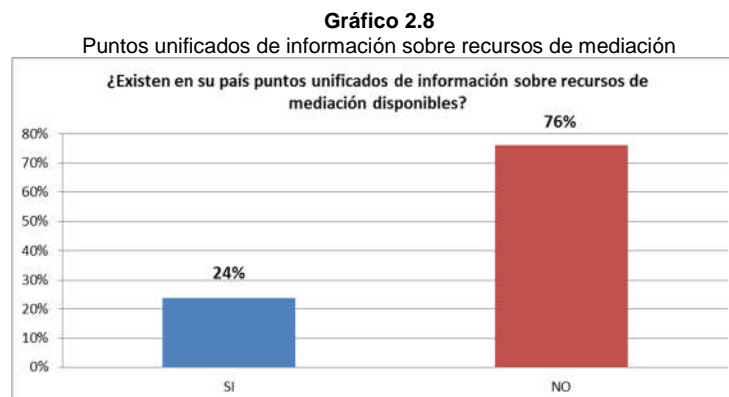
<sup>20</sup> Anexo: Oferta Institucional, existencia plan estratégico fomento mediación



- d. Sub-criterio “Existencia de consejo o colegio de mediadores”. Únicamente Argentina, Chile y Colombia cuentan con consejos o colegios de mediadores<sup>21</sup>.



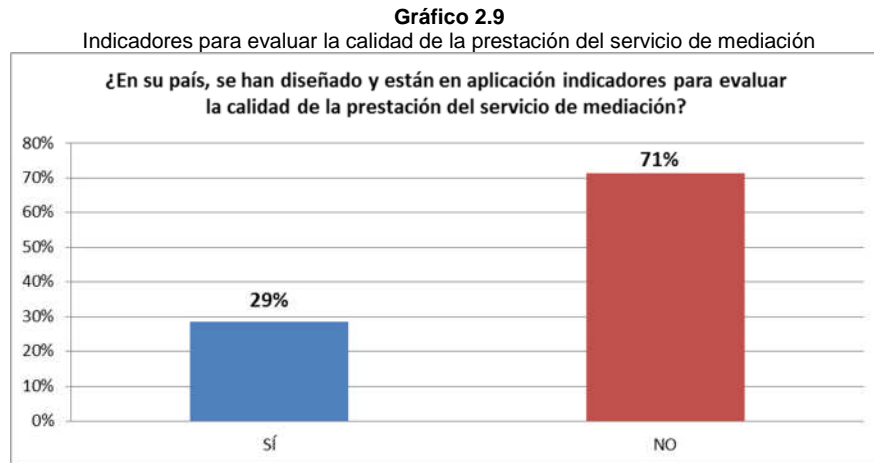
- e. Sub-criterio “Existencia de puntos unificados de información sobre recursos de mediación disponibles”. Únicamente Argentina, Chile, Costa Rica, Nicaragua y Portugal cuentan con puntos unificados de información sobre recursos de mediación disponibles<sup>22</sup>.



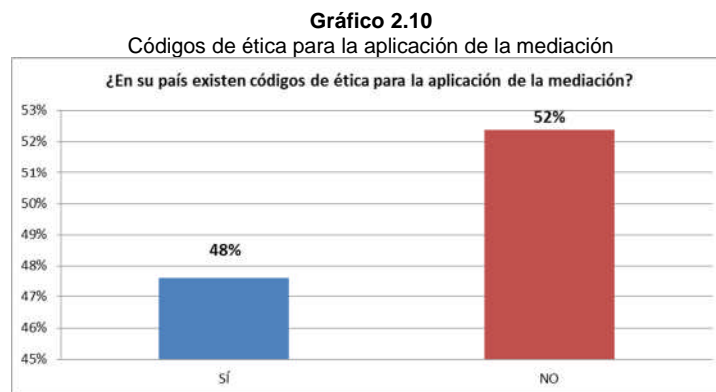
<sup>21</sup> Anexo: Oferta Institucional, existencia consejo o colegio de mediadores

<sup>22</sup> Anexo: Oferta Institucional, existencia de puntos unificados de información

- f. *Sub-criterio “Existencia de indicadores para evaluar la calidad en la prestación del servicio de mediación”.* Únicamente Argentina, Chile, Costa Rica, Ecuador y Puerto Rico cuentan con indicadores para evaluación de la prestación del servicio de mediación<sup>23</sup>.



- g. *Sub-criterio “Existencia de códigos de ética para la aplicación de la mediación”.* Andorra, Bolivia, Colombia, Cuba, Ecuador, España, Honduras, República Dominicana, Uruguay y Venezuela no cuentan con códigos de ética para la aplicación de la mediación. Por su parte, Argentina, Brasil, Chile, El Salvador, Guatemala Nicaragua, Panamá, Paraguay, Portugal y Puerto Rico cuentan con códigos de ética para la aplicación de la mediación<sup>24</sup>.



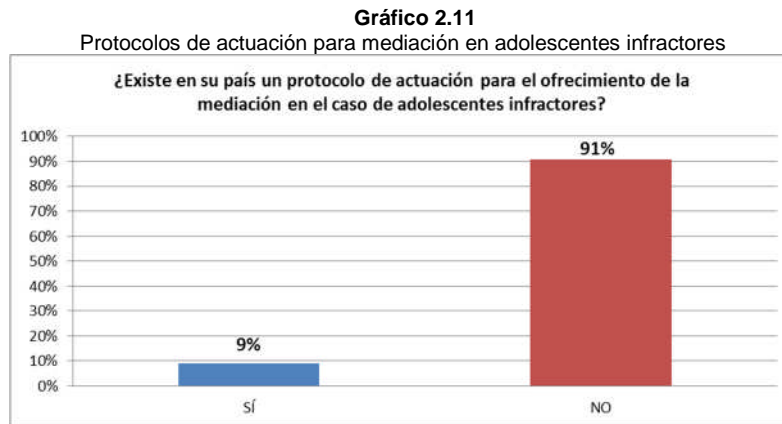
- h. *Sub-criterio “Existencia de un protocolo de actuación para el ofrecimiento de la mediación en el caso de adolescentes infractores”.* Únicamente Costa Rica, Ecuador y Puerto Rico cuentan un protocolo de actuación para el caso de adolescentes infractores<sup>25</sup>.

<sup>23</sup> Anexo: Oferta Institucional, existencia de indicadores de calidad mediación

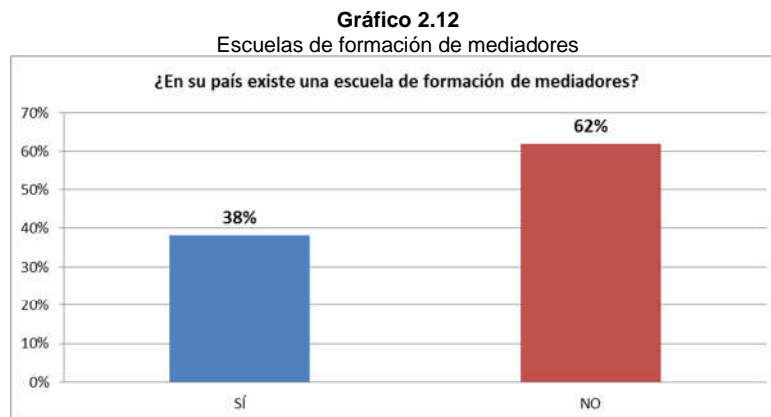
<sup>24</sup> Anexo: Oferta Institucional, existencia de códigos de ética

<sup>25</sup> Anexo: Oferta Institucional, existencia de protocolo de actuación mediación adolescentes infractores





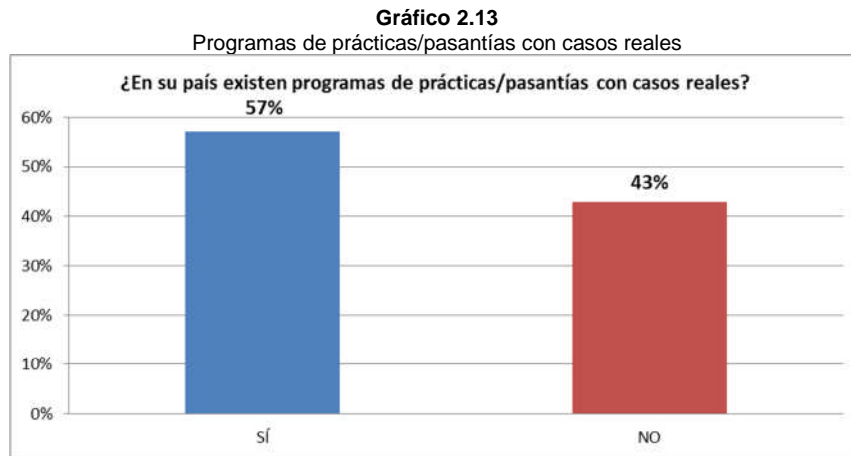
- i. Sub-criterio “Existencia de una escuela de formación para mediadores”. Andorra, Bolivia, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, República Dominicana, Uruguay y Venezuela no cuentan con una escuela de formación de mediadores. Por su parte, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Paraguay, Portugal y Puerto Rico sí cuentan con una institución de esa clase<sup>26</sup>.



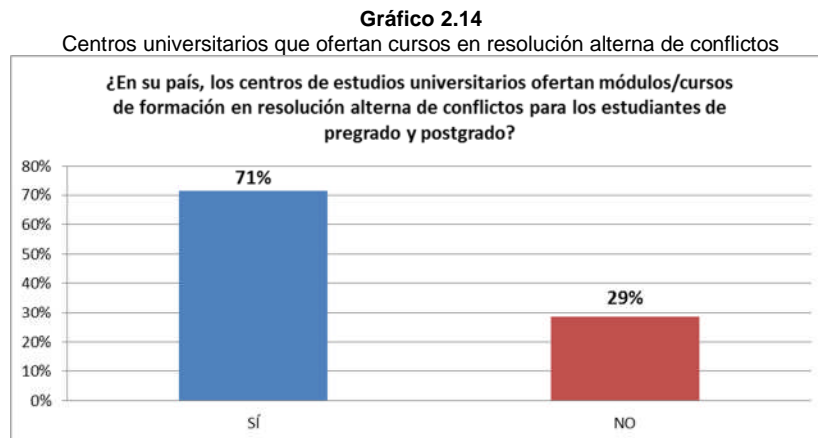
- j. Sub-criterio “Existencia de programas de prácticas/pasantías con casos reales”. Andorra, Bolivia, Cuba, Honduras, Panamá, Paraguay, República Dominicana y Venezuela no cuentan con programas de prácticas con casos reales; los países restantes de la comunidad Iberoamericana sí cuentan con dichos programas para la preparación de sus mediadores<sup>27</sup>.

<sup>26</sup> Anexo: Oferta Institucional, existencia de escuela formación mediadores

<sup>27</sup> Anexo: Oferta Institucional, existencia de programas de prácticas reales



- k.** *Sub-criterio “Centros de estudios universitarios, oferta cursos o módulos mediación”.* Bolivia, Cuba, Honduras, Panamá y Uruguay no cuentan con centros universitarios que ofertan cursos o módulos en mediación<sup>28</sup>. Andorra, Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, México, Paraguay, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela sí cuentan con dicha oferta académica.



- 1.** *Sub-criterio “Mecanismo de acreditación de mediadores”.* En general, los requisitos para ejercer la calidad de mediadora o mediador son:
- Poseer formación específica en métodos alternativos de solución de conflictos (conocimientos teóricos y/o prácticos); y,
  - Ser adscritos a un registro público o privado que los acredite como tales<sup>29</sup>.

<sup>28</sup> Anexo: Oferta Institucional, mecanismo de acreditación

<sup>29</sup> Anexo: Oferta Institucional, mecanismo de acreditación

### III EJE TEMÁTICO PRÁCTICA

Este eje está compuesto por 4 criterios:

**Derivación de causas** - 2 sub-criterios:

- Materias en las que existe mayor derivación de causas
- Estrategias para promover la derivación

**Audiencias instaladas** - 2 sub-criterios:

- Estrategias para incrementar el número de audiencias instaladas
- Estrategias combate asimetrías de poder

**Acuerdos alcanzados** - 1 sub-criterio:

- Estrategias para alcanzar un mayor número de acuerdos de mediación

**Cumplimiento de acuerdos** - 1 sub-criterio:

- Mecanismos para realizar el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos

**Índice de descongestión judicial** - 1 sub-criterio:

- Razón de audiencias instaladas de mediación en relación a los casos ingresados al sistema judicial

**Tabla 3.1**  
Resultados totales sobre derivación de causas, audiencias de mediación instaladas y acuerdos alcanzados en mediación durante el año 2014

PAÍS	Casos derivados a mediación durante el año 2014	Audiencias de mediación instaladas durante el año 2014	Acuerdos alcanzados en mediación durante el año 2014
ANDORRA	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
ARGENTINA	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
BOLIVIA	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
BRASIL	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
CHILE	142.513	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
COLOMBIA	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
COSTA RICA	740	<i>sin datos</i>	389
CUBA	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
ECUADOR	10.143	7.849	6.361
EL SALVADOR	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
ESPAÑA	4.500	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
GUATEMALA	2.808	1.476	1.010
HONDURAS	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
MÉXICO	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
NICARAGUA	6.164	17.531	17.531
PANAMÁ	10.083	12	<i>sin datos</i>
PARAGUAY	353	353	684
PERÚ	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
PORTUGAL	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
PUERTO RICO	3.350	6.063	2.802
REPÚBLICA DOMINICANA	<i>sin datos</i>	2.350	2.350
URUGUAY	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
VENEZUELA	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>	<i>sin datos</i>
<b>TOTAL</b>	<b>180.654</b>	<b>35.634</b>	<b>21.881</b>

### CRITERIO “Derivación de causas”

a. *Sub-criterio “Materias que existe mayor derivación de causas”*. Se advierte que en las siguientes tres materias existe mayor derivación:

1. Familia;
  2. Civil; y,
  3. Penal (contravenciones)
- Presencia moderada de materias mercantiles y comunitarias<sup>30</sup>.

<sup>30</sup> Anexo: Práctica, materias mayor derivación de causas

- b. *Sub-criterio “Estrategias para promover la derivación”*. De los países que han implementado estrategias de promoción de la derivación de causas a mediación (Argentina, Chile, Costa Rica, Ecuador, España, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Paraguay y Puerto Rico), se advierte que la capacitación a operadores de justicia en materias derivables y la difusión de la mediación a usuarios y operadores engloba las acciones que se vienen realizando para este criterio<sup>31</sup>.

### **CRITERIO “Audiencias instaladas”**

- a. *Sub-criterio “Estrategias para incrementar el número de audiencias instaladas”*. De la información proporcionada, se advierte que las estrategias más usuales para aumentar el número de audiencias instaladas de mediación son:
- Publicidad de los métodos alternativos de solución de conflicto con difusión de interés general (difusión de la mediación a través de medios de comunicación masivos, establecer incentivos económicos a los mediadores) y a grupos objetivos específicos (abogados, jueces y operadores de justicia); y,
  - Reformas legales para apuntalar la mediación;

Es menester destacar que Nicaragua ha implementado campañas de publicidad con visitas puerta-a-puerta a usuarios sobre la mediación<sup>32</sup> y Ecuador ha implementado campañas tanto masivas en televisión como a grupos objetivos sobre los cuatro pasos de la mediación, con el objetivo que éstos sean vasos comunicantes para con la sociedad. En Paraguay, el plan estratégico del uso de la mediación contiene en sus líneas de acción la difusión ciudadana sobre los Medios Alternativos para la Solución de Conflictos y los servicios de mediación existentes; así se han diseñado y ejecutado campañas ciudadanas de difusión de la mediación, con énfasis en población vulnerable y colegios, y capacitación de operadores de la mediación.

- b. *Sub-criterio “Estrategias combate asimetrías de poder”*. Entre los países que utilizan estrategias para combatir las asimetrías de poder en las mediaciones en las que participan mujeres, las más usadas son:
- Empoderamiento por medio del proceso de mediación; y,
  - Uso de técnicas de audiencias separadas<sup>33</sup>.

<sup>31</sup> Anexo: Práctica, estrategias promoción derivación de causas

<sup>32</sup> Anexo: Práctica, estrategias aumentar audiencias instaladas

<sup>33</sup> Anexo: Preguntas abiertas, estrategias combate asimetrías de poder

### **CRITERIO “Acuerdos alcanzados”**

- *Sub-criterio “Estrategias para alcanzar un mayor número de acuerdos de mediación”*. Las estrategias más usadas para alcanzar un mayor número de acuerdos de mediación son:
  - Difusión de la mediación; y,
  - Capacitación de operadores de la mediación, desarrollando sus competencias (conocimientos, habilidades y destrezas), y motivando los elementos cognoscitivos (escucha activa, lenguaje, actitud empática, auto control emocional, sensibilidad y compromiso).

En Argentina se reducen las tasas de justicia para aquellos casos que se resuelven en mediación<sup>34</sup>.

### **CRITERIO “Cumplimiento de acuerdos”**

- a. *Sub-criterio “Mecanismos para realizar el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos”*. Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Guatemala, México, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela usan técnicas y métodos de seguimiento a los cumplimientos de acuerdos alcanzados en procesos de mediación<sup>35</sup>.

---

<sup>34</sup> Anexo: Práctica, estrategias mayor número acuerdos alcanzados

<sup>35</sup> Anexo: Práctica, cumplimiento de acuerdos

**Gráfico 3.1**  
Mecanismos para seguimiento del cumplimiento de acuerdos



## CRITERIO “Índice de descongestión judicial”<sup>36</sup>

- a. *Sub-criterio “Razón de audiencias instaladas de mediación en relación a los casos ingresados al sistema judicial”.* De los datos entregados por los países de la comunidad Iberoamericana<sup>37</sup>, únicamente Argentina, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Paraguay y República Dominicana presentaron información consistente que permitió realizar el cálculo de este índice. Por su parte, Andorra, Cuba y Portugal indicaron que no recogen la información requerida. El resultado se presenta en forma de proporción de la siguiente manera:

**Tabla 3.2**  
Resultados totales para Índice de descongestión judicial - ARGENTINA

Año	Total de causas ingresadas a justicia ordinaria en materia transigible	Total de causas sometidas a mediación por solicitud directa, en las que hubo audiencia instalada	Razón
2013	149231	3043	Por cada <b>10</b> causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia, <b>0,2</b> casos se sometieron directamente a mediación.
2014	No existen datos		

**Tabla 3.3**  
Resultados totales para Índice de descongestión judicial - ECUADOR

Año	Total de causas ingresadas a justicia ordinaria en materia transigible	Total de causas sometidas a mediación por solicitud directa, en las que hubo audiencia instalada	Razón
2013	No existen datos		

<sup>36</sup> Para el cálculo de este índice se remitió a los países de la comunidad Iberoamericana una nueva ficha de información estadística. Para este cálculo se compararon 2 datos: a) el número de mediaciones por solicitud directa en los que hubo audiencia instalada; y, b) el número de causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia. El resultado final se presenta por cada año en la forma de una “razón”, utilizando el estándar de 10 causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia, lo cual permite relativizar los resultados.

<sup>37</sup> Los países que remitieron algún tipo de información para el cálculo de este índice fueron: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay.

2014	47258	23927	Por cada <b>10</b> causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia, <b>5,06</b> casos se sometieron directamente a mediación.
------	-------	-------	---

**Tabla 3.4**  
Resultados totales para Índice de descongestión judicial – EL SALVADOR

Año	Total de causas ingresadas a justicia ordinaria en materia transigible	Total de causas sometidas a mediación por solicitud directa, en las que hubo audiencia instalada	Razón
2013	771	195	Por cada <b>10</b> causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia, <b>2,53</b> casos se sometieron directamente a mediación.
2014	455	91	Por cada <b>10</b> causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia, <b>2</b> casos se sometieron directamente a mediación.

**Tabla 3.5**  
Resultados totales para Índice de descongestión judicial – GUATEMALA

Año	Total de causas ingresadas a justicia ordinaria en materia transigible	Total de causas sometidas a mediación por solicitud directa, en las que hubo audiencia instalada	Razón
2013	25691	7001	Por cada <b>10</b> causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia, <b>2,73</b> casos se sometieron directamente a mediación.
2014	23867	6963	Por cada <b>10</b> causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia, <b>2,92</b> casos se sometieron directamente a mediación.

**Tabla 3.6**  
Resultados totales para Índice de descongestión judicial – PARAGUAY

Año	Total de causas ingresadas a justicia ordinaria en materia transigible	Total de causas sometidas a mediación por solicitud directa, en las que hubo audiencia instalada	Razón
2013	677	548	Por cada <b>10</b> causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia, <b>8,10</b> casos se sometieron directamente a mediación.
2014	693	575	Por cada <b>10</b> causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia, <b>8,30</b> casos se sometieron directamente a mediación.

**Tabla 3.7**  
Resultados totales para Índice de descongestión judicial – REPÚBLICA DOMINICANA

Año	Total de causas ingresadas a justicia ordinaria en materia transigible	Total de causas sometidas a mediación por solicitud directa, en las que hubo audiencia instalada	Razón
2013	2201	2197	Por cada <b>10</b> causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia, <b>9,98</b> casos se sometieron directamente a mediación.
2014	2045	2041	Por cada <b>10</b> causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia, <b>9,98</b> casos se sometieron directamente a mediación.

A partir de estos resultados encontramos diferencias notorias entre ciertos países. Mientras en Argentina por cada 10 causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia, solo 0,2 casos se sometieron directamente a mediación en los cuales hubo audiencia instalada, en Ecuador son 5.06 casos que se sometieron directamente a mediación. El nivel más alto



registrado en este estudio fue República Dominicana, donde 9.98 casos se sometieron directamente a mediación en los cuales hubo audiencia instalada por cada 10 causas en materia transigible que ingresaron al sistema de justicia.

### CONCLUSIONES

En general, las legislaciones de los países de la comunidad Iberoamericana establecen la obligatoriedad de registrar a los profesionales que prestan el servicio de la mediación, tomando en cuenta a la capacitación teórica y práctica como baremo de registro. Así también, materias como Civil, Familia y Mercantil son constantes en dichas legislaciones como asuntos mediables.

Se evidencia que los países de la comunidad Iberoamericana prestan a sus ciudadanos el servicio de mediación generalmente a través de instituciones del sector público, en su mayoría vinculadas al Poder o Función Judicial. Por su parte, el sector privado brinda este servicio mayoritariamente a través de las cámaras gremiales, entidades sin fines de lucro y las ONG.

Se da mucha importancia a la formación de los mediadores. La mayoría de los países del estudio cuentan con instituciones de educación superior que ofrecen cursos especializados en métodos alternos de solución de conflictos, así como prácticas y formaciones mediante casos reales. Además, se reconoce la necesidad para los mediadores de adquirir conocimientos teóricos y prácticos en MARC y de ser adscritos a registros (públicos o privados) que los acreditan. Sin embargo, este énfasis en la formación de los mediadores contrasta con la baja aplicación de modelos de seguimiento en cuanto a la aplicación de la mediación. Así, únicamente siete países (Argentina, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Paraguay y Puerto Rico) desarrollan indicadores destinados a la evaluación de la prestación del servicio de mediación.

Asimismo, mientras la mayoría de las legislaciones de los países de la comunidad Iberoamericana consagran principios rectores respecto a la administración de justicia penal juvenil, Ecuador, Costa Rica y Puerto Rico son los únicos países que tienen protocolos de actuación especializados para esta materia. Esto ilustra las limitaciones existentes en la implementación diferencial de la mediación.

Finalmente, dado que la mayoría de países no enviaron datos estadísticos sobre derivación de causas a los sistemas de mediación, audiencias instaladas de mediación y acuerdos alcanzados en mediación, es posible inferir que todavía es un reto en la región la compilación de información estadística sobre la mediación. Asimismo, una dificultad que impide el desarrollo de índices regionales es la falta de información sobre las metodologías usadas en cada país para la generación y tabulación de datos estadísticos en materia de mediación. Esto permite entender la importancia de desarrollar iniciativas de coordinación entre países para la generación de estándares de recolección de datos.

### RECOMENDACIONES

- Establecer un sistema de recopilación de datos estandarizado, oportuno y verificable, sobre el sistema de mediación en la comunidad Iberoamericana, con el fin de obtener información de calidad.
- Proponer una guía de aplicación de la mediación a través de las buenas prácticas que se han identificado en este informe, como:
  - Promoción de los métodos alternativos de solución de conflicto con difusión de información de interés general a través de medios de comunicación masivos, así como a grupos objetivos que contenga la explicación de los pasos que conlleva una mediación y sus beneficios.
  - Programas de formación con componentes teóricos pero también prácticos mediante la participación en casos reales.
  - La evaluación de la efectividad de la mediación a través del establecimiento de indicadores.
  - Diseño de protocolos de actuación específicos para la mediación para aquellos casos relacionados con grupos en condición de vulnerabilidad, como por ejemplo los adolescentes en conflicto con la ley.
  - La definición de estrategias para la derivación de causas que impliquen la capacitación a operadores de justicia.
  - La creación de un perfil del mediador que englobe las características mínimas aceptables en función de la información recopilada de la comunidad Iberoamericana