

Cumbre Judicial Iberoamericana

**XVIII Edición: "Hacia la consolidación de la Seguridad Jurídica, la Cultura de la Paz y el Desarrollo Social"**

Documento de presentación de proyectos

Información del proyecto	
<b>Nombre del Proyecto:</b>	Mediación Judicial y Cultura de Paz: estrategias para el acceso a la justicia
<b>País o países que lo presentan:</b>	República del Ecuador
<b>Presentado por:</b>	Corte Nacional de Justicia y Consejo Nacional de la Judicatura de la República del Ecuador
<b>Correo Electrónico:</b>	<a href="mailto:cooperacionjudicial@cortenacional.gob.ec">cooperacionjudicial@cortenacional.gob.ec</a> <a href="mailto:internacional@funcionjudicial.gob.ec">internacional@funcionjudicial.gob.ec</a>
<b>Fecha:</b>	09 de junio de 2014
<b>Coordinador Nacional:</b>	Eco. Andrea Bravo Mogro – Dra. Isabel Garrido Cisneros

Descripción del proyecto

## **Introducción:**

(Describa de forma general el proyecto)

En la Declaración de Santiago de Chile, se aceptó el eje temático para la XVIII Edición de Cumbre: *"hacia la consolidación de la Seguridad Jurídica, la Cultura de Paz y Desarrollo Social"*. En tal virtud, la Función Judicial del Ecuador, ha considerado oportuno a través de este proyecto, reafirmar los objetivos de la Cumbre Judicial Iberoamericana, que hacen alusión a las normas de funcionamiento de esta organización, esto es: *"Promover el desarrollo de políticas que tiendan a potenciar los mecanismos de resolución alternativa de conflictos"*.

Dentro de este contexto, se ha considerado pertinente y necesario, trabajar en la elaboración de un proyecto que se propone promover la mediación dentro del ámbito 'judicial', como una alternativa integrada a los servicios de justicia, a partir del diálogo y la concertación, permita a los involucrados construir acuerdos que termine los juicios iniciados, de manera segura y definitiva.

El objetivo principal será promover dentro del espacio judicial iberoamericano, una selección de estrategias que determinan las prácticas aplicables a cada sistema judicial y social orientadas a contribuir con el óptimo acceso a la justicia y desarrollo de una cultura de paz en la región.

Todo ello enmarcado dentro del Decálogo Iberoamericano para una justicia de calidad, cuyo objetivo es "ajustar las mejores prácticas de gestión a las nuevas necesidades de la persona usuaria y a su vez, fomentar la innovación y el aprendizaje de las prácticas de gestión".

El proyecto contribuirá directamente en la gestión del servicio de mediación, con parámetros de calidad que abarcan tanto el espectro normativo, como el social y comunitario que exige este servicio de justicia.

La Función Judicial Ecuatoriana, considera que la experiencia que ha tenido recientemente en la revisión, renovación y reestructuración de la mediación judicial, puede contribuir al desarrollo de la Cumbre Judicial Iberoamericana, a través del desarrollo de los siguientes productos:

- Análisis comparativo de la mediación judicial en la región iberoamericana, que permita construir un marco normativo aplicable a la región.
- Manual de Buenas Prácticas en mediación judicial que incluirá estrategias metodológicas que servirán de guía para la implementación de la mediación judicial en los países iberoamericanos.
- Protocolo del Perfil del Mediador Judicial que responde a las necesidades y requerimientos de los países iberoamericanos.

Adicionalmente, el proyecto contempla la posibilidad de ofrecer acompañamiento técnico en la implementación de las estrategias sugeridas, con el propósito de adaptarlas a las distintas realidades de cada país, en un periodo de tiempo que debe ser mínimo de un año y con un grupo objetivo definido previamente.

Los productos a desarrollar responden al Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad, detallados en uno de sus diez enunciados, como: *“Desarrollar una debida planificación de la calidad en la Justicia, traducido a la sistematización, formalización y normalización de las prácticas de gestión, donde se establezcan protocolos para la generación, validación y difusión del conocimiento”*.

Por otra parte, el proyecto retoma el tratamiento prioritario, que concedió la XVI Edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, en lo que respecta al tema del derecho de las víctimas, reflejado a través de la elaboración de un instrumento diagnóstico para conocer la realidad de los países en la atención a las víctimas del delito, y la precisión de las falencias en el reconocimiento efectivo de los derechos dentro de los procesos judiciales<sup>1</sup>. Acción que ha tenido su fundamento en la Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas, la cual contempla estrictamente en el Apartado 5-, la importancia del “Derecho a intervenir en forma directa en los mecanismos de conciliación, acuerdos reparatorios, y terminación anticipada del proceso”<sup>2</sup>

### **Justificación:**

(Explique por qué surge el proyecto y cómo beneficia la administración de justicia)

La mediación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos (MASC) ha tenido una amplia acogida en los países iberoamericanos en los últimos veinte años, considerando que constituye una opción de solución pacífica y eficiente de conflictos en distintos ámbitos. Dentro del ámbito ‘judicial’, es una opción integrada a los servicios de justicia, que permite a los ciudadanos, a partir de su apertura al diálogo y la concertación, llegar a un acuerdo para la solución del conflicto con la seguridad jurídica requerida.

En vista de la acogida de este mecanismo, que suele sustentarse en tres principios claves para su inclusión o desarrollo legislativo: a) descongestión judicial, b) acceso a la justicia y, c) cultura de paz; se han implementado proyectos exitosos, especialmente en cuanto a la capacitación a mediadores, mediación escolar, comunitaria y ambiental.

---

<sup>1</sup> Fuente: Plan de Acción de la Cumbre Judicial Iberoamericana, para la Aplicación de la Carta de los Derechos de las Víctimas. XVII Edición.

<sup>2</sup> Fuente: Carta de Derecho de las víctimas.

Estas iniciativas o proyectos relacionados con mediación se han enfocado en su mayoría a responder desde diferentes enfoques al quehacer de la mediación y del mediador, describiendo en detalle sus condiciones de aplicación en los ámbitos judicial y extrajudicial, sus características en cada materia, los asuntos transigibles, la diferencias entre mediación y conciliación y, por supuesto las competencias a desarrollar en los mediadores y conciliadores, de acuerdo con la legislación de cada país.

Estos desarrollos tanto regionales como locales, han priorizado, como se puede constatar en las diferentes publicaciones al respecto, una principal atención a la definición sobre el ¿qué es la mediación?, ¿qué debe contener?, ¿qué debe promover y qué no?, ¿quiénes estarían habilitados para su aplicación?, etc. Sin embargo, la respuesta al ¿cómo? implementarlo atendiendo a las características y necesidades de cada región, específicamente en el campo judicial se ha quedado limitada al desarrollo legislativo que orienta su aplicación.

Por lo dicho, el proyecto que se plantea surge como respuesta al vacío que existe en el ámbito judicial, respecto al cómo promover acuerdos de mediación para desjudicializar aquellos casos que no ameritan la utilización del aparato judicial, ya sea por su cuantía o por sus características particulares. Adicionalmente, el proyecto plantea mejorar tanto los índices de casos derivados a mediación, como la asistencia de las partes al mismo, manteniendo un alto porcentaje de acuerdos dentro de la mediación judicial. Los beneficios que representa para la administración de justicia, van encaminados principalmente a la descongestión de causas, y el uso masivo de este mecanismo como una opción voluntaria y debidamente informada, dentro del ámbito judicial.

Por ello, y en complemento a lo existente, esta propuesta de proyecto, si bien incluye los elementos necesarios del ¿Qué hacer?, presenta también la apropiación de una estrategia que ha sido una experiencia exitosa para responder

---

a la pregunta del ¿Cómo? promover la Mediación Judicial y contribuir con la construcción de una cultura de paz. En consecuencia, apunta fundamentalmente a resolver asuntos metodológicos, estratégicos y procedimentales en la ‘mediación judicial’, es decir, en el proceso de solución de conflictos por mediación, desde el sector público.

### *Experiencia en Ecuador*

Esta iniciativa se origina y fundamenta en la experiencia exitosa del Ecuador en mediación judicial, implementada desde el 2013 a través del ‘Programa Nacional de Mediación, Justicia y Cultura de Paz’, ejecutado desde la Subdirección Nacional de Centros de Mediación y Cultura de Paz, que es parte de la Dirección Nacional de Acceso a los Servicios de Justicia del Consejo de la Judicatura.

El programa tiene por objeto promover la mediación judicial para contribuir con el acceso a la justicia y la construcción de una cultura de solución pacífica de conflictos que permita vivenciar al “Ecuador como territorio de Paz”, según lo plantea el artículo 5º de la Constitución de la República del Ecuador.

A pesar de que un gran porcentaje de las causas presentadas en los juzgados versan sobre materias transigibles, y por ende mediables, el porcentaje de causas derivadas de la justicia ordinaria a mediación, es muy bajo. En el caso del Ecuador, se verificó que la mayoría de causas que fueron llevadas a mediación, fueron solicitadas directamente por los interesados o por cumplimiento de cláusulas contractuales que establecían mediación previa.

El diagnóstico en la región, indica que buena parte del trabajo de los jueces está dedicado a la tramitación de asuntos contenciosos o voluntarios, donde por definición no hay conflicto que resolver. Así se pudo establecer que en algunos países de la región que el peso de los asuntos no contenciosos en primera instancia oscila entre 0.1% y 52%, pudiendo afirmar que la mayor proporción de

conflictos, pueden ser resueltos por vías directas de autocomposición de las partes y aprovechar el potencial de la gran masa de los conflictos jurídicos para que serán resueltos por otros mecanismos<sup>3</sup>.

La experiencia en el Ecuador demuestra que asumir la mediación como parte de los servicios de administración de justicia estatal, supone una transición caracterizada por cambios fundamentales en la estructura judicial y su ejecución, que inician por articular las diferentes entidades del Estado hacia un fin común.

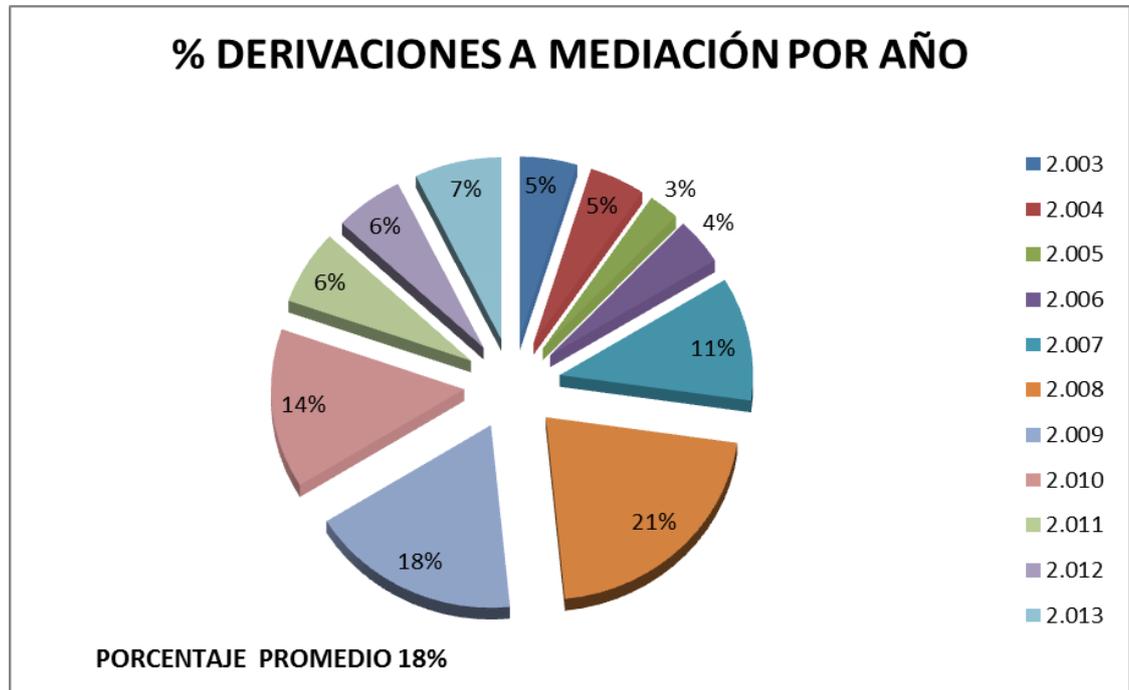
Para cumplir con este propósito se creó una unidad administrativa y operativa, al interior del Consejo de la Judicatura, a través de la cual se desarrollan, documentan y evalúan las estrategias propuestas para implementar este servicio con los niveles de calidad esperados. De igual manera se espera construir con la ciudadanía, un documento que refleje los alcances de la política pública sobre mecanismos alternativos de solución de conflictos.

El proceso realizado en Ecuador en el primer semestre de aplicación, se describe a continuación:

1. El histórico de los 10 años de funcionamiento de los centros de mediación judiciales, (5) permitió identificar:
  - a. El porcentaje de derivación correspondía solo al 18% del total de los casos atendidos.

---

<sup>3</sup> Fuente: Los sistemas de justicia no penal en América Latina: Estructura y datos de la justicia civil-mercantil, laboral de familia y contencioso administrativa, Centro de Estudio de Justicia de las Américas Santiago 2012. Carolina Villadiego.



- b. El promedio de casos atendidos era de 49 casos mensuales por oficina, con una infraestructura que estaba en capacidad de asumir 480 casos mensuales.
2. Con este panorama se inició el programa de jornadas de derivación y paralelamente el incremento de oficinas de mediación.
  - a. El porcentaje de derivación pasó del 14% al 43% del total de los casos atendidos.
  - b. El número de los casos convocados en dichos centros durante el primer semestre, como resultado de las jornadas, pasó de 49 en promedio, a 195 por centro.
3. La asistencia de las partes a mediación solo alcanzó el 32%, lo que implicó establecer un programa de promoción en 4 pasos para promover la asistencia de las partes.
4. El promedio de acuerdos sobre las audiencias que se llevaron a cabo fue del 80% en los seis meses iniciales del programa.

Esta experiencia permite evidenciar que el servicio de justicia que ofrece la mediación, tiene un alto índice de efectividad que se demuestra en el alto

porcentaje de acuerdos alcanzados (80%), sin embargo requiere de estrategias y disposiciones normativas específicas que permitan derivar los juicios a la mediación y una vez remitidos incrementar la asistencia a través de estrategias de promoción focalizadas con las partes involucradas.

No obstante, el éxito de la mediación no se limita al Estado, sino que implica un cambio en la concepción del conflicto y de su solución por parte de todos los actores involucrados, incluyendo a los jueces, las partes en conflicto y por supuesto, los abogados.

### *Beneficios*

Uno de los beneficios más importantes de la mediación es garantizar a la ciudadanía el acceso a la justicia, al tratarse de un mecanismo rápido y efectivo de solución alternativa de conflictos. En razón de estas características, el proyecto genera procesos que permitan prestar este servicio con calidad y eficiencia, permitiendo que esté al alcance de la ciudadanía en todas las zonas, tanto urbanas como rurales, para facilitar soluciones eficaces, justas y exigibles a todos los ciudadanos.

Según el Doctor Gustavo Jahlk, Presidente del Consejo de la Judicatura, en Ecuador, “el 80% de los conflictos que se llevan a la mediación se convierten en acuerdos y el 95% se cumple sin ninguna medida de coerción ejecutiva”. (*Discurso sobre acceso a la justicia. Guayaquil Enero de 2014*).

En este contexto, los beneficiarios directos del proyecto son los ciudadanos involucrados en conflictos judicializados y no judicializados que acuden a los centros de mediación. La proyección para el primer año es lograr que el 15% del total de causas ingresadas a los juzgados, se derive a los centros de mediación.

Esto permitiría tramitar aproximadamente 46.000 casos anuales, beneficiando directamente a un número aproximado de 184.000 ciudadanos (4 por caso: 2 partes y 2 abogados) y beneficiarios indirectos estimados en 1.472.000 ciudadanos indirectos (4 por familia).

La estrategia propuesta según se ha planteado para alcanzar estos resultados se basa en las ‘Jornadas de Derivación’, cuyo fin es promover y optimizar la derivación de causas o juicios, desde los juzgados a los centros de mediación. Para alcanzar esta meta se hace necesario implementar de manera paralela una estrategia de promoción que incida en la cultura de la ciudadanía, priorizando la mediación como alternativa viable y efectiva para resolver sus conflictos.

Por ello, otro beneficio de los procesos parte del proyecto es la construcción de una cultura de paz. Sara Helena Llanos, consultora en los temas de mediación y cultura de paz, define a la cultura de paz como un “conjunto de actitudes, relacionadas con pensamientos, sentimientos y comportamientos en niñas, niños, jóvenes y adultos, orientados a construir relaciones basadas en el respeto por la dignidad y legitimidad de cada manifestación étnica, cultural, política, social; en un contexto donde prime la justicia como fundamento en la toma de decisiones y la asertividad para resolver conflictos de manera oportuna y pacífica”.<sup>4</sup>

Promover una cultura de paz implica formar ciudadanos orientados a la búsqueda de consensos y al rechazo de la violencia en la solución de conflictos. Supone también promover el respeto a los derechos humanos y a la participación democrática en un contexto de comprensión, justicia y solidaridad. De la misma manera se entiende que la cultura ciudadana puede orientarse hacia la paz, si percibe que hay justicia y puede acceder a ella, si dentro de ella hay espacios para construir acuerdos equitativos desde el diálogo y, si esos acuerdos se cumplen y facilitan la convivencia.

---

<sup>4</sup> Dé la Vuelta: Convierta sus problemas en proyectos. Editorial el Búho, Bogotá. 2009

Por lo anterior, el proyecto contempla un proceso de promoción focalizada (a los actores involucrados directamente con el litigio) de la mediación en cuatro pasos y la conformación de territorios de paz. En estos últimos, se prevé un trabajo desarrollado conjuntamente con la comunidad que permita la disminución de litigios y una mayor confianza en el sistema de justicia. A largo plazo, esto necesariamente incide en el incremento de la seguridad ciudadana y el acceso a la justicia.

Entre los resultados esperados del Programa Nacional de Mediación, Justicia y Cultura de Paz, que se está implementando en Ecuador, se encuentran: el diseño curricular para capacitación de mediadores “judiciales”, un Manual de Buenas Prácticas en Mediación para diferentes materias y ámbitos de aplicación y un instructivo de derivación y promoción.

Ciertamente, la experiencia en mediación judicial, fruto de la implementación del Programa de Mediación, Justicia y Cultura de Paz en el Ecuador, representa un importante insumo para el proyecto que se propone, pues sin duda contribuye a su aplicación práctica e implementación.

### *Importancia del proyecto para la región Iberoamericana*

Un proyecto de esta envergadura contribuye a la implementación del sistema de mediación dentro del contexto judicial, estableciendo las diferencias con el servicio de mediación a cargo de entes privados y, evidenciando a través de estrategias de implementación, los alcances de su contribución como un servicio de justicia que en coordinación con el sistema formal, potencializa el acceso a la justicia y la solución pacífica de conflictos.

Adicionalmente, la importancia del proyecto que se plantea radica en que la mediación es un excelente mecanismo para solucionar de manera definitiva los conflictos que surgen respecto a materias transigibles, pero su desconocimiento por parte de los usuarios del sistema judicial, de los abogados, e incluso de los propios jueces, ha limitado su utilización. De este modo, al ser la voluntariedad parte de la naturaleza de la figura de la mediación, este proyecto propone un sistema práctico para difundir los beneficios de este mecanismo, e incentivar en todos los sujetos procesales su utilización.

En determinados países latinoamericanos se ha adoptado un sistema de mediación obligatoria dentro del sistema judicial, para determinados temas. Una de las razones para la adopción de éste sistema ha sido el procurar una generalización de la mediación como mecanismo para la solución de los conflictos, en aras a incentivar una cultura de paz. Sin embargo, estas estrategias han sido ampliamente criticadas, especialmente porque desnaturalizan el carácter voluntario de la mediación, y además en la práctica terminan siendo un mecanismo de mero trámite, sin beneficiar realmente al sistema de la forma como se espera. Es así que estadísticamente la obligatoriedad no ha mejorado ni la asistencia, ni el nivel de cumplimiento de los acuerdos alcanzados; pues se ha hecho parte del sistema tradicional.

De este modo, el proyecto que se propone procura una generalización de la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos dentro del ámbito judicial, sin perder la característica de ser voluntario, favoreciendo su difusión ante todos los sujetos procesales, buscando mejorar realmente la asistencia y el cumplimiento. La propuesta está encaminada a activar la derivación judicial trabajando con los jueces, con los abogados y con las partes interesadas, a fin de ofrecer información y motivar la derivación a mediación de procesos cuya materia es transigible.

Así, aprovechando el potencial que ofrece la Cumbre Judicial Iberoamericana, considerando que su naturaleza es crear una sociedad más justa y democrática, a través de este proyecto se podrían agrupar a los países de la región, interesados en el tema, dando lugar a prácticas de aplicación homogénea, en sus características estructurales, pero diferenciado en cuanto a las necesidades propias de cada país, ofreciendo así una alternativa de gran utilidad dentro del espacio judicial iberoamericano.

## Objetivos y resultados

### **Objetivo General:**

Promover la mediación judicial, en materias no penales, como una oferta de servicios de justicia orientada a transformar la cultura ciudadana en cuanto al manejo efectivo del conflicto judicializado, con la seguridad jurídica requerida.

### **Objetivos específicos:**

- Establecer las características del servicio de mediación judicial en los países de la Cumbre Iberoamericana, a través del análisis legislativo y desarrollo de un marco normativo aplicable a nivel general.
- Incrementar el número de casos resueltos a través del servicio de mediación judicial, por medio de la implementación del Manual de Buenas Prácticas.
- Incrementar la confianza en el sistema de justicia al evidenciar los beneficios de la mediación y la seguridad jurídica que ésta ofrece, contribuyendo a la descongestión de la justicia ordinaria y a la solución del conflicto de una manera más rápida y eficaz.

- 
- Ofrecer un servicio efectivo de mediación en el sistema judicial con la participación de mediadores especializados y un modelo de gestión que garantice la calidad del mismo.

***Resultados e impacto esperados:***

- Inclusión del sistema de mediación en el ámbito judicial.
- Sistema de derivación judicial acorde a la legislación vigente en cada país.
- Sistema de mediación implementado como apoyo a la descongestión de los juzgados.
- Alianzas entre entidades y organizaciones para promover el sistema de derivación judicial.
- Desarrollo de competencias especializadas en mediación a partir de la construcción e implementación del Perfil del mediador judicial.

## Participantes

(Describe quienes participaran en la ejecución de este proyecto)

1. Operadores del sistema de Justicia.
2. Colegios de abogados
3. Instituciones del Estado en cooperación con el sistema judicial.
4. Organizaciones de la sociedad civil interesadas en cultura de paz.
5. Universidades
6. Usuarios del sistema judicial

## Metodología de trabajo

### **(Describa la metodología por etapas o fases del proyecto)**

Fase 1: Levantamiento de información y elaboración de diagnóstico sobre mediación judicial en cada país miembro.

Fase 2: Análisis legislativo y desarrollo de un marco normativo aplicable a nivel general.

Fase 3: Validación del marco teórico a través de talleres de discusión.

Fase 4: Presentación y validación de propuestas metodológicas para la implementación de las jornadas de mediación judicial y desarrollo del manual de Buenas Prácticas.

Fase 5: Validación del manual a través de talleres de discusión.

Fase 6: Elaboración del Protocolo sobre el perfil del mediador.

Fase 7: Validación del perfil del mediador a través de talleres de discusión

Fase 8: Implementación de proyectos de productos axiológicos con acompañamiento.

Fase 9: Elaboración de informe final, incluyendo diagnóstico, manual de buenas prácticas, protocolo sobre el perfil del mediador y enseñanzas derivadas de la implementación.



## Desarrollo del proyecto

<b>Actividad Por trimestre</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Fecha de Ejecución</b>	<b>Observaciones</b>
1. Levantamiento de información	Elaboración de diagnóstico sobre mediación judicial en cada país miembro	Equipo por país: Jueces, abogados, mediadores.	Legislación vigente	Un mes	
2. Análisis legislativo	Desarrollo de marco normativo aplicable a nivel general	Equipo por país: Jueces, abogados, mediadores.	Análisis comparativo	Un mes	
3. Validación a través de talleres de discusión	Diálogos de concertación y documento final	Equipos de cada país	Documento inicial	Un mes	Incluye una semana de trabajo con los equipos

<b>Actividad</b> <b>Por trimestre</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Fecha de Ejecución</b>	<b>Observaciones</b>
1. Presentación de propuestas metodológicas para la implementación de la mediación judicial	Desarrollo del manual de Buenas Prácticas	Equipo por país: Jueces, abogados, mediadores.	Análisis comparativo	Dos meses	
2. Validación del manual a través de talleres de discusión	Diálogos de concertación	Equipos de cada país	Documento inicial	Un mes	
1. Elaboración del perfil del mediador	Protocolos de gestión y capacitación.	Equipos de cada país	Documento inicial	Dos meses	
2. Validación perfil del mediador	Diálogos de concertación	Equipos de cada país	Documento inicial	Un mes	1 semana con los equipos de cada país.

<b>Actividad</b> <b>Por trimestre</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Fecha de Ejecución</b>	<b>Observaciones</b>
1. Implementación de estrategias validadas y acompañamiento.	Definición e implementación de proyecto piloto por país.	Equipo por país: Jueces, abogados, mediadores.			Se requiere al menos un año de implementación
2. Elaboración de informe final	Diálogos de concertación	Equipos de cada país	Documento inicial	Un mes	

## Productos esperados

### **(Describe los productos o insumos que esperan obtener al finalizar el proyecto)**

#### 1. Diagnóstico de la situación de mediación judicial en la región iberoamericana

A través de entrevistas y estadísticas del sistema judicial, en función de la ley de mediación aplicable, se levantará una línea de base sobre la situación de la mediación judicial en la región.

Se espera a partir del análisis del sistema de mediación judicial aplicable o del sistema de mediación a desarrollar y de las estadísticas de la carga procesal, establecer los alcances de su aplicación, determinar las condiciones requeridas en cada materia y el porcentaje de causas a derivar. De igual manera se establecerá la definición de causas transigibles por materia.

#### 2. Manual de buenas prácticas de mediación judicial.

Consiste en un documento que recoge los procedimientos, recursos y protocolos requeridos para la óptima prestación del servicio de mediación en el ámbito judicial. Permite compartir las experiencias exitosas de los países que participen de la experiencia, junto con la metodología utilizada y las recomendaciones para su operatividad a nivel general.

#### 3. Protocolo sobre el perfil del mediador

Establece los requerimientos y las competencias propias del mediador en este campo de aplicación, incluyendo la revisión de los criterios de formación teórica-práctica, la formación continua y los aspectos a evaluar en cada fase del proyecto. Se concentra en relacionar los criterios de su gestión con los resultados esperados como facilitador de procesos y de construcción de acuerdos.

## Observaciones generales

### **(Describe o anexe cualquier información relacionada con el proyecto)**

Se requiere contar con los medios de comunicación para difundir las experiencias exitosas de la mediación. En Ecuador, se cuenta con la página web, el boletín de comunicación periódico, una revista de difusión masiva, una línea 800 y el apoyo de las universidades para la realización de foros y encuentros de discusión, entre otros.