

## 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.