



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

*La Universidad Católica de Loja*

ÁREA SOCIO HUMANÍSTICA

**TITULO DE ABOGADO**

**“Propuesta de optimización y mejoramiento del CENARC (Centro de Análisis y Resolución de conflictos) en referencia al SERCLA (Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales)”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**AUTOR:** Jiménez Enríquez Karen Ivonne

**DIRECTOR:** Moreira Aguirre Diana Gabriela, Ph.D.

**LOJA-ECUADOR**

**2016**



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

Septiembre, 2016

## APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ph. D.

Moreira Aguirre Diana Gabriela

### DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: **“Propuesta de optimización y mejoramiento del CENARC (Centro de Análisis y Resolución de conflictos) en referencia al SERCLA (Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales)**, realizado por Jiménez Enríquez Karen Ivonne, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 28 de marzo del 2016.

f) .....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo **Jiménez Enríquez Karen Ivonne** declaro ser autor (a) del presente trabajo de Titulación: “Propuesta de optimización y mejoramiento del CENARC (Centro de Análisis y Resolución de conflictos) en referencia al SERCLA (Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales), de la Titulación Abogacía, siendo Moreira Aguirre Diana Gabriela Ph. D. directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f. ....

Autor: Jiménez Enríquez Karen Ivonne

Cédula: **1104182660**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi hija Lara Martina que es motor de mi vida, la que alegra mis días y me hace querer ser una mejor persona. A mis padres Marisol y Edgar que con su ejemplo me han convertido en lo que soy. A mi hermana Camila, mis amigas y primas que han estado pendiente y alentándome a culminar mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme cada día.

A mis padres que me apoyaron en cada etapa de mi vida.

A mis compañeros y amigos de carrera, con los que he pasado alegrías, tristezas, desaciertos y bendiciones.

A mi directora de tesis, Ph. D Gabriela Moreira, por dedicar su tiempo en la revisión del presente trabajo.

Al CARL, por brindarme la información requerida para la elaboración de mi trabajo.

Al CENARC, por brindarme información y permitirme conocer el CENTRO y poder realizar mi trabajo de fin de carrera.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SECIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	5
MEDIACIÓN.....	6
Definiciones de Mediación.....	6
Tipos de Mediación.....	8
Ventajas de Mediación.....	16
Mediación en el Ecuador.....	17
Centros de Mediación en el país.....	18
Mediadores.....	19
Las partes.....	20
CAPÍTULO II.....	22
CENARC.....	23
Historia del CENARC.....	23
Tareas específicas.....	23
Estadística.....	27
Tipos de acuerdos.....	30
Instalaciones.....	42
CAPÍTULO III.....	38
DERECHO COMPARADO. SERCLA Y MEPRE.....	39
SERCLA.....	39
MEPRE.....	64
CAPÍTULO IV.....	72
APLICACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.....	73

Metodología.....	73
Trabajo de campo.....	74
Encuesta para los mediadores.....	75
Encuesta para los usuarios.....	81
Encuesta para los abogados.....	88
Entrevista a los jueces.....	91
Propuesta.....	93
CAPÍTULO V.....	99
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES.....	101
BIBLIOGRAFÍA.....	102
ANEXOS.....	104
Anexo 1.....	105
Anexo 2.....	113
Anexo 3.....	114
Anexo 4.....	115
Anexo 5.....	116



## **RESUMEN**

La mediación, es uno de los métodos más eficaces para la solución de conflictos. En sistemas jurídicos avanzados es una herramienta eficaz como ocurre en España, en otros países como Argentina incluso obligatoria antes de iniciar un proceso judicial. En el presente trabajo de investigación se ha realizado la descripción de dos sistemas de resolución de conflictos el Centro Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos (MEPRE) de Argentina y el Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales (SERCLA) de España.

Con la presente investigación se pretende crear una propuesta para que el CENARC lleve un seguimiento de los acuerdos alcanzados en la mediación, crear una página web en la que a más de la información estadística de casos pueda servir de acceso a información sobre mediación y más temas jurídicos, promocionar al centro en redes sociales y la propia página de la UTPL, elaborar un formulario de calificación para los usuarios, sobre el proceso de mediación y los mediadores, mejorar el acceso a la comunidad a los servicios y con ello lograr una cultura de diálogo y paz social.

Palabras claves: mediación, mediadores, acuerdos, derecho comparado, MEPRE, SERCLA, CARL, CENARC.

## **ABSTRACT**

The mediation is one of the most effective methods for the solution of conflicts. In advanced legal systems mediation is an effective tool as in Spain, in other countries such as Argentina even mandatory before starting a judicial process. In the present work of investigation has been carried out the study of comparative law for which I have taken two systems of conflict resolution the Mediation Center and participatory methods of Conflict Resolution (MEPRE) of Argentina and the out-of-court resolution of labor conflicts (SERCLA) of Spain.

Currently, this research aims to create a proposal for the CENARC carry a follow-up to the agreements reached in the mediation, create a web page in which to more of the statistical information of cases can provide access to information about mediation and more legal issues, promote the Center in social networks and the page itself of the UTPL, develop a form of qualification for users, on the process of mediation and the mediators, improve access to the community services and thus achieve a culture of dialogue and social peace.

**Key words:** mediation, mediators, agreements, comparative law, MEPRE, SERCLA, CARL, CENARC.

## INTRODUCCIÓN

Los medios alternativos de resolución de conflictos son mecanismos que pretenden lograr acuerdos satisfactorios para las partes. El presente trabajo describe los sistemas de mediación de España, SERCLA (Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales); de Argentina, MEPRE (Centro de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos) y el Centro de Mediación de la UTP de Loja, CENARC (Centro de Análisis y Resolución de Conflictos).

Con la descripción de los sistemas de mediación se intenta sugerir la creación de un formulario de calificación de las mediaciones, los mediadores y las instalaciones del CENARC, la misma que será realizada por parte de los usuarios; además se sugiere la creación de un anuario de actuaciones en el que por medio de datos estadísticos se plasme dicha calificación y se determine el número de casos ingresados y casos resueltos.

En el primer capítulo encontramos información sobre la mediación en general, definiciones, opiniones de doctrinarios, tipos de mediación, las ventajas de la mediación, la mediación en Ecuador, los centros de mediación aprobados por el Pleno del Consejo de la Judicatura, los mediadores y finalmente sobre las partes de la mediación.

En el segundo capítulo se habla del CENARC, su historia, las tareas específicas, los requisitos para acceder a la mediación, estadísticas del centro, instalaciones y su organización estructural.

En el tercero se aborda derecho comparado se estudian dos sistemas de resolución de conflictos el MEPRE (Argentina) y el SERCLA (España). En este capítulo estadísticamente se determinaron los casos ingresados en estos sistemas.

En el cuarto se realiza la aplicación del trabajo de campo, describiendo la metodología aplicada. Se describen las encuestas a usuarios del CENARC, a abogados en el libre ejercicio y opinión de jueces por medio de entrevistas.

En el quinto capítulo, se da a conocer la propuesta, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones; y finalmente se encuentran los anexos.

A través de la investigación se ha cumplido el objetivo principal que consiste en describir los servicios del CENARC, se plantean algunas sugerencias que se pueden implementar en cuanto a sus instalaciones, seguimiento y divulgación/promoción, las mismas que fueron corroboradas por medio de encuestas y entrevistas.

Los objetivos específicos de igual manera se han llegado a cumplir a lo largo del desarrollo de los capítulos, en lo que respecta a la determinación de aspectos que pueden servir de referencia para el CENARC, en el capítulo de derecho comparado. Para lograr un seguimiento y divulgación del centro; se estableció un modelo de formulario y se planteó la promoción por redes sociales, página de la UTPL y creación de una página web independiente.

No se presentó ningún inconveniente en el desarrollo del presente trabajo, pues los funcionarios del CENARC me ayudaron con la información requerida, la información del SERCLA la obtuve de mi intercambio en España y la información del MEPRE la obtuve de las páginas del Gobierno Argentino.

#### **SIGLAS**

- **SERCLA:** Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales (España).
- **CENARC:** Centro de Análisis y Resolución de Conflictos (Ecuador).
- **MEPRE:** Sistema de Mediación Prejudicial (Argentina).
- **BATNA:** Best Alternative to a Negotiated Agreement (Mejor Alternativa a un acuerdo negociado).
- **CEA:** Confederación de empresarios de Andalucía.
- **UGT:** Unión general de trabajadores.
- **CCOO:** Comisiones obreras.

## **CAPÍTULO I**

## **1. Mediación**

### **1.1 Definiciones de mediación.**

Para analizar las diferentes definiciones de mediación, se debe considerar que históricamente el principio de la mediación podría ser el panel denominado “comisionados de conciliación”, que apareció con la creación del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos y que luego se organizó con la denominación de Servicio Federal de Mediación y Conciliación para atender diferencias obrero-patronales. (Zurita Gil, 2001, pág. 37). Se debe partir del hecho de que en la actualidad nuestros sistemas jurídicos han apostado por la mediación como una vía óptima para la solución de conflictos sociales, políticos e incluso apuntan al ámbito penal. Desde esta perspectiva se citarán algunas definiciones de mediación todas ellas acertadas.

La mediación es un método extrajudicial de resolución de conflictos en el que, a través del diálogo entre las partes y la intervención de un tercero neutral, se intenta llegar a un acuerdo beneficioso para ambos. La mediación asumen los mediadores, que deben tomar en cuenta dos aspectos: la competencia y la imparcialidad.

La competencia se refiere a la preparación, formación, y habilidad de los miembros del equipo mediador en técnicas relativas al proceso y la comunicación entre las partes. El éxito de la mediación depende: a) del grado en que las partes acepten al mediador/a, de la confianza, imparcialidad y honestidad transmitida por la persona que ejerza dicho rol, y b) de los conocimientos de las técnicas y estrategias de negociación y mediación de la persona que asuma dicho rol, que requieren, generalmente, de una formación y entrenamiento previo en la gestión de disputas. (Carnevale & Pruitt, 1992, pág. 16)

En cuanto a la imparcialidad, es la forma de evidenciar la falta de tendencia de un mediador/a hacia una de las partes, ya sea por amistad o enemistad. Cuando las partes se sienten confiadas en el proceso de mediación, suele ser porque reconocen la imparcialidad de la persona que lo desarrolla. Si una parte, por el contrario, siente desconfianza, sembrará la duda en el proceso mediador y, consecuentemente, es muy probable que no pueda efectuarse.

La mediación es como una negociación asistida por un tercero, y el proceso que se lleva a cabo para la mediación es efectuado por una persona o un grupo de personas expertas en facilitar el entendimiento entre las partes. Esta negociación se efectúa dentro de la estructura del proceso de la mediación. La estructura del proceso sirve para hacer que la conversación entre las partes se dirija hacia un posible acuerdo, o por lo menos hacia un mayor entendimiento entre éstas. (Munduate, Butts, Medina , & Martínez, 2005, pág. 14)

Lo importante de la mediación no es sólo llegar a un acuerdo, pues al acudir las partes a una mediación están reflejando que no han sido capaces de llegar a resolver sus conflictos. La finalidad de la mediación es lograr que las partes en el futuro puedan establecer relaciones, puedan comunicarse entre sí, resolver sus diferencias, conocer sus intereses, incluso puede llegar a tener un carácter preventivo.

Una ventaja de la mediación a diferencia de otros métodos extrajudiciales como el arbitraje es que las partes son dueñas del proceso, además pueden decidir si están de acuerdo o no con las propuestas dadas por ellos y con los resultados.

El doctrinario Cabanellas afirma:

Mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. No son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quien tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran es posible llegar a una solución en la que todos ganen o al menos queden satisfechos. (Cabanellas G. , 2003, pág. 95)

La mediación para la justicia chilena consiste en un proceso que otorga un diálogo directo y participativo entre dos o más persona que tienen un problema y que otorga a estas partes buscar por sí mismas una solución a dicho conflicto, con la ayuda de un tercero imparcial sin poder decisorio (Ministerio de Justicia, Gobierno Chileno, 2014).

## 1.2 Tipos de mediación

La mediación se puede utilizar prácticamente en todos aquellos ámbitos en los que existe un conflicto. Existe una serie de mediaciones ya conocidas y trabajadas como son:

### *Mediación familiar.*

Este tipo de mediación se enmarca en aquellos conflictos que se plantean dentro del núcleo familiar que puede incluir padres, hijos, abuelos, pareja, o familia más extensa.

En el contexto familiar la mediación concede un espacio más adecuado que el de las audiencias judiciales para el tratamiento de los conflictos familiares, debido a que se aborda personal y directamente el conflicto, las historias comunes y se toma en cuenta la participación de cada uno de los miembros, de esta manera se puede llegar a construir un puente para resolver los conflictos a través del diálogo.

El proceso de mediación apuesta a que los involucrados son personas capaces de hacerse cargo de sus propios problemas y que ellos sean los que propongan las mejores soluciones a sus conflictos.

En este tipo de mediaciones se atienden profesionalmente procesos familiares de separación y divorcio; para de esta manera lograr acuerdos satisfactorios para ambas partes y lograr con ello el cumplimiento, siendo equilibrados y equitativos.

La mediación familiar va dirigida:

- A parejas decididas a separarse o a divorciarse.
- A parejas en trámites.
- A parejas separadas o divorciadas que desean modificar las medidas establecidas.

En el caso de mediación cuando se trata de divorcios o separaciones, pretende conseguir acuerdos mutuos relativos a reparto de bienes, pensión de alimentos, custodia de hijos e hijas, vivienda familiar, etc.; favoreciendo la estabilidad de todos los integrantes del núcleo familiar, durante todo el proceso de separación y una vez finalizado el mismo. Se toma



prioridad en el derecho de los hijos e hijas a conservar a su padre y a su madre, esto a pesar de que entre los dos ex cónyuges no exista ningún lazo inclusive de conversación personal, mientras se mantenga el diálogo familiar.

La ley de Mediación en Ecuador establece tres modos de acceso:

- Cuando entre las partes existe un convenio previamente establecido.
- Cuando procede solicitud de una de ellas o de las dos y
- Cuando el juez que se encuentra conociendo un asunto, considera que el caso debe derivarse hacia este mecanismo.

La ley de Mediación y Arbitraje establece algunos casos en los que procede, así como lo establece el Art. 46.- La mediación podrá proceder:

- a) Cuando exista convenio escrito entre las partes para someter sus conflictos a mediación. Los jueces ordinarios no podrán conocer demandas que versen sobre el conflicto materia del convenio, a menos que exista acta de imposibilidad de acuerdo o renuncia escrita de las partes del convenio de mediación al convenio de mediación. En estos casos cualesquiera de ellas puede acudir con su reclamación al órgano judicial competente. Se entenderá que la renuncia existe cuando presentada una demanda ante un órgano judicial el demandado no opone la excepción de existencia de un convenio de mediación. El órgano judicial deberá resolver esta excepción corriendo traslado a la otra parte y exigiendo a los litigantes la prueba de sus afirmaciones en el término de tres días contados desde la notificación, Si prosperare esta excepción deberá ordenarse el archivo de la causa, caso contrario se sustanciará el proceso según las reglas generales,
- b) A solicitud de las partes o de una de ellas; y,
- c) Cuando el juez ordinario disponga en cualquier estado de la causa, de oficio o a petición de parte, que se realice una audiencia de mediación ante un centro de mediación, siempre que las partes lo acepten.

Si dentro del término de quince días contados desde la recepción por parte del centro de la notificación del juez, no se presentare el acta que contenga el acuerdo, continuará la tramitación de la causa, a menos que las partes comuniquen por escrito al juez su decisión de ampliar dicho término”. (**Ley de Arbitraje y Mediación , 2015**)

### ***Mediación empresarial o laboral.***

La mediación de conflictos en el ámbito laboral es quizá la más conocida. Tanto en el sector público como en el privado, existen relaciones económicas, empresariales y laborales, es así que este tipo de mediación se presenta frecuentemente.

Su implantación se produce de forma lenta y progresiva desde hace poco tiempo, en el ámbito laboral la mediación se ha convertido en un recurso muy utilizado, sobre todo por la “institucionalización” a través de distintas entidades, impulsadas y apoyadas por los sindicatos mayoritarios (**Mediara, s.f.**).

La mediación laboral tiene por objeto la solución autónoma del conflicto. Para ello, se procederá a la designación de un órgano de mediación que intervendrán en el conflicto y realizarán una labor “facilitadora” en la búsqueda de un posible acuerdo entre las partes, pero siendo éstas las únicas con capacidad de llegar a un acuerdo o bien constatar el desencuentro.

### ***Mediación escolar.***

En la actualidad, los grandes cambios estructurales dentro del modelo de familia, han dado lugar a que el modelo de familia vaya cambiando, es así, que existen familias monoparentales, familias de padres separados o divorciados, familias reunificadas con hijos de diferentes padres o madres, familias con progenitores homosexuales y familias de diferentes culturas. Por esto y otros factores que alteran las diferencias de formación académica, lingüística, entre otras se generan conflictos entre compañeros; entre ellos la violencia verbal, física, exclusiones, conflictos individuales, grupales, acosos, falta de atención, etc. La mediación escolar se presenta como una manera de llegar a acuerdos entre alumnos, profesores, padres, etc.

En ciertos países de Latinoamérica se toma en cuenta este tipo de mediaciones con el fin de atender a la creciente conflictividad en el ámbito de convivencia escolar. En Argentina, el Programa Nacional de Mediación Escolar, que se inscribe en el marco de la educación para la democracia, en la paz y en los derechos humanos tiene como principal objetivo trabajar sobre nuevas estrategias para atender a la creciente conflictividad en la convivencia escolar. En la mediación escolar, se toma como principio básico el interés del menor, esto es que bajo ninguna circunstancia un acuerdo será aceptado si este afecta a este principio. No se acepta incluso si este es aceptado por el menor.

### ***Mediación comunitaria y/o social.***

Este tipo de mediación se da principalmente en sociedades multiculturales o multiétnicas. En países como Ecuador, por ejemplo, funciona como medio de comunicación entre miembros de comunidades indígenas, nacionalidades y etnias.

A continuación se redacta algunos de los artículos de la Ley de Mediación y Arbitraje, codificación 2015.

El Art. 58 de la ley de Mediación y Arbitraje reconoce la mediación comunitaria como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos.

En la misma ley el Art. 59, establece que las comunidades indígenas y negras, las organizaciones barriales y en general las organizaciones comunitarias podrán establecer centros de mediación para sus miembros, aun con carácter gratuito, de conformidad con las normas de la presente Ley.

Los acuerdos o soluciones que pongan fin a conflictos en virtud de un procedimiento de mediación comunitario tendrán el mismo valor y efecto que los alcanzados en el procedimiento de mediación establecido en esta Ley.

Los centros de mediación, de acuerdo a las normas de esta Ley, podrán ofrecer servicios de capacitación apropiados para los mediadores comunitarios, considerando las peculiaridades socio-económicas, culturales y antropológicas de las comunidades atendidas.

Art. 59.- Las comunidades indígenas y negras o afroecuatorianas, las organizaciones barriales y en general las organizaciones comunitarias podrán establecer centros de mediación para sus miembros, aun con carácter gratuito, de conformidad con las normas de la presente Ley. Los acuerdos o soluciones que pongan fin a conflictos en virtud de un procedimiento de mediación comunitario tendrán el mismo valor y efecto que los alcanzados en el procedimiento de mediación establecido en esta Ley. (Ley de Arbitraje y Mediación , 2015)

La mediación comunitaria, ha permitido llegar a acuerdos no solo entre los miembros de la comunidad, sino que además se forma un canal de diálogo entre miembros de comunidades distintamente.

Ecuador maneja conflictos comunitarios y el derecho consuetudinario así como la sabiduría ancestral de cada pueblo, nacionalidad o comunidad indígena. El mediador comunitario es un ejemplo en cada comunidad, por lo general es el jefe de cada nacionalidad. Lo bueno de este tipo de mediación es que las partes tienen la plena seguridad que sus conflictos son orientados con una persona con experiencia, que sabe su idioma, que entiende sus creencias, lo que no pasa muchas veces con otros mediadores o autoridades judiciales y administrativas.

Una gran diferencia es que distinto a lo que ocurre con otro tipo de mediación, en esta no es privada, por lo general en las comunidades indígenas los problemas son parte de toda la comunidad y existen asambleas que deben estar presentes en la solución de conflictos comunitarios.

### ***Mediación penal.***

Se refiere a aquella en la que se utiliza la mediación como resolución de conflictos entre víctima y victimario.

En el caso del derecho penal, los sistemas son variables en cada país. La mediación penal va dirigida no a la flexibilidad total de actos que efectivamente deben ser tratados por la justicia ordinaria, sino a aquellos en los que este método alternativo de resolución de

conflictos puede resolver; esto es, el buscar el interés esencial de la víctima, que busca una reparación por lesiones o daños causados.

En la mediación penal a diferencia de los otros, se da importancia a aspectos como los que hacen referencia al tipo penal. Deben ir a mediación penal aquellas conductas típicas que son considerados como delitos menores. En la mediación penal los actores de la mediación viven un clima estresante, por lo que es importante vigilar la calidad de los acuerdos alcanzados.

En la tabla que se muestra a continuación se puede observar que los procesos de estandarización en cuanto a la mediación, en cada uno de los ámbitos en los que se puede aplicar este sistema.

Tabla 1.- Proceso de Estandarización

Ámbitos de aplicación	Conflictos	Partes	Terceros	Mediadores	Resultados
<b>Educativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemas en la convivencia entre chicos y/o chicas</li> <li>- Dificultades entre el profesorado</li> <li>- Dificultades entre el profesorado y padres o madres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesores</li> <li>- Alumnos</li> <li>- Padres o madres</li> </ul>		Mediadores provenientes del: alumnado, profesorado, personal no docente. <i>(Individualmente o de forma colegiada)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprenden de manera pacífica a resolver problemas.</li> <li>- Valores: participación, respeto, comunicación, tolerancia, etc.</li> </ul>
<b>Comunitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Interculturales</li> <li>- Vecinales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas de otras culturas</li> <li>- Personas de la comunidad</li> </ul>	- Hijos	- Profesional, mediador intercultural.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preventiva</li> <li>- Rehabilitación</li> <li>- Creativa</li> <li>- Facilita la comunicación</li> <li>- Cambio de actitudes</li> <li>- Sensibilización frente a la posición del otro.</li> </ul>
<b>Familiar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruptura familiar</li> <li>- Crisis de comunicación</li> <li>-Discrepancias intergeneracionales</li> <li>- Disputas educativas con adolescentes</li> <li>- Conflictos en el seno de la empresa familiar</li> <li>- Personas adoptadas que buscan sus orígenes biológicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Padres</li> <li>- Madres</li> <li>- Hijos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trabajadores familiares (abuelos, hermanos, parientes cercanos)</li> </ul>	- Mediador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las partes en conflicto pueden negociar desde la colaboración, la voluntariedad, la flexibilidad, la participación y la avenencia,</li> <li>- Resolución satisfactoria de los intereses de las partes.</li> </ul>
<b>Sanitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediación intercultural sanitaria, derivada de conflictos por razón de religiosidad, cultura, idioma.</li> <li>- Mediación sanitaria &lt;MS&gt;, (derivada de conflictos que tienen que ver con acceso a la sanidad, atención del paciente, espera en urgencias), que tiene que ver con el enfrentamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extranjeros</li> <li>- De distinta religión</li> <li>- De distintas creencias</li> <li>- Médicos</li> <li>- Personal de la salud</li> <li>-Administrativos del personal de la salud</li> <li>&lt;MS&gt; Profesionales de la salud</li> <li>Usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ciudadanos de determinada cultura, religión o familiares</li> </ul>	- Mediador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diálogo entre las partes.</li> <li>- Posición del otro</li> <li>- Preventivo</li> </ul>

	entre la administración sanitaria y la ciudadanía.	Institución			
<b>De consumo</b>	- Adquisición de un producto - Derivados de la adquisición de un producto o la prestación de un servicio a un consumidor por un establecimiento comercial o persona jurídica.	- Consumidor - Empresario		- Profesional dedicado al ámbito de derecho de consumo	- Es más rápida que el arbitraje de consumo - Se genera empatía y se disminuye la tensión
<b>Laboral</b>	Conflictos individuales colectivos, otros	- Empresarios - Trabajadores	Personas ajenas al conflicto. Ejemplo: directores de sección, etc.	- Mediadores SERCLA	- Ahorro de horas de huelga - Prevención de futuras disputas - Empatía entre las partes - Posible acuerdos en lo posterior
<b>Penal</b>	- Relaciones enconadas entre las partes - Faltas y delitos contra la propiedad - Delitos y faltas de lesiones, maltratos, amenazas - Injurias, calumnias, delitos contra la seguridad vial, violencia familiar, derechos y deberes familiares  <i>NO es aplicable en casos de violencia de género.</i>	- Agresor - Víctima - Madre - Padres - Esposo - Esposa - Hijos - Hermanos - Propietarios de vehículos	- Familiares		- Estimula al que ha delinquido a desarrollar su capacidad para responsabilizarse del hecho y reparar sus daños.  - Ahorro en costes judiciales Cultura del diálogo Preventivos.
<b>Civil/ Mercantil</b>	Asuntos civiles y mercantiles incluidos los conflictos transfronterizos	- Personas naturales y jurídicas.		- Personas naturales y jurídicas (título superior o universitario de formación específica para ejercer la mediación )	Para las partes: - Autonomía funcional - Rapidez - Prevención Para el propio sistema - Reduce carga de trabajo de los tribunales - Disminuye costes para el propio sistema judicial

Estandarización del SERCLA para aplicarlo a políticas públicas determinadas. Fuente: Fundación Mediara, de autoría propia.

### **1.3 Ventajas de la mediación.**

La mediación tiene muchas ventajas frente a otros métodos de resolución de conflictos. Es por ello que en los sistemas avanzados es frecuente su empleo. Las principales ventajas que muestra el sistema son:

- El descongestionamiento en los litigios judiciales. Los juzgados y tribunales soportan una elevada carga de conflictividad, derivado de la tendencia natural de las personas de judicializar las disputas.
- El ahorro económico. La mediación resulta una alternativa más barata que los procedimientos judiciales. En un proceso judicial se incurre en gastos de abogado, procurador (en algunos casos), tasas judiciales y el propio coste de intervención obligatoria de jueces y magistrados.
- La rapidez. El tiempo medio de tramitación de un proceso judicial es mayor que el tiempo en el que un conflicto llevado a mediación puede resolverse. A título de ejemplo, la duración media de un proceso de mediación es de 20 días, frente a los 6 meses hasta 2 años de un proceso judicial.
- El clima entre las partes. Las partes en el proceso mediador se sienten bien, se genera un clima de satisfacción en el que no hay ni ganadores ni perdedores, porque son ambas partes las que negocian la solución a su conflicto. Evita los costes emocionales que son típicos de los procesos llevados por la vía judicial.
- La confidencialidad. El mediador tiene la obligación de mantener en secreto lo que las partes le manifiesten en sus intervenciones y así quieran que no se divulgue a la otra parte. Las dos partes son partícipes del proceso llevado a cabo en la mediación, por lo tanto, mantienen el control sobre el conflicto que les afecta.



#### **1.4 Mediación en Ecuador.**

El Art. 190 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce a la mediación como una alternativa de resolución de conflictos. Desde el año de 1997 se regula se regula la mediación, en la ley de Mediación y Arbitraje. Por otro lado, el Art. 17 del Código Orgánico de la Función Judicial establece que: (...) El arbitraje, la mediación y otros medios alternativos de solución de conflictos establecidos por la ley, constituyen una forma de este servicio público, al igual que las funciones de justicia que en los pueblos indígenas ejercen sus autoridades.

Algunos cuerpos normativos anteriores como la Ley de Arbitraje y Mediación de 1997 y las constituciones de 1990 y 2008, hablan sobre mediación. En el año 1998, se reconoce a los métodos alternativos de resolución de conflictos en la norma Constitucional. Específicamente en la Constitución de 1998, se establece en su artículo 3, numeral 8, los deberes del Estado, entre los que se encuentran el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

El Art. 83 de la Constitución del 2008 manifiesta que las y los ecuatorianas y ecuatorianos somos responsables de colaborar en el mantenimiento de la paz y seguridad, en la Constitución del 98 se reconoce la justicia indígena y la justicia de paz; pero no hace referencia a que los métodos alternativos podrán proceder en materias transigibles, mientras que la del 2008 reconoce al arbitraje y la mediación en materias transigibles.

En el libro de Mediación aprobado por el Pleno del Consejo de la Judicatura se establece como objetivo principal lograr una cultura de paz y diálogo. Con los antecedentes constitucionales, legislativos y normativos llegan a la conclusión de que la mediación a más de promover esta justicia y cultura de paz forman parte de los objetivos misionales del Consejo de la Judicatura, toda vez que estos han sido creados para contribuir con el acceso a la justicia y descongestionar los despachos judiciales (Consejo de la Judicatura, 2013).

Con el procedimiento ordinario según el Código Orgánico General de Procesos, se establece que los jueces a petición de parte o de oficio dispondrán que el proceso pase a mediación para que este se resuelva por esta vía, en caso de que se llegara a un acuerdo se suscribirá un acta de mediación en la que constará un acuerdo total y la o el juzgador o

juzgadora incorporará el proceso para darlo por concluido (Codigo Orgánico General de Procesos, 2015).

Según la Resolución 014-2015 del Pleno del Consejo de la Judicatura, en el Capítulo II, Del Servicio de Mediación de la Función Judicial, en el Art. 3 se establece que las solicitudes de mediación pueden ser directas o derivadas. Directas son aquellas que se presentan por alguna de las partes al inicio del proceso, mientras que las derivadas son las que por orden de la jueza o juez son remitidas a las oficinas de mediación.

Según la ley de Arbitraje y Mediación, “La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto” (Ley de Arbitraje y Mediación , 2015).

Además, se establece en el Art. 44 de la misma ley que:

La mediación podrá solicitarse a los centros de mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados. Podrán someterse al procedimiento de mediación que establece la presente Ley, sin restricción alguna, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir. El Estado o las instituciones del sector público podrán someterse a mediación, a través del personero facultado para contratar a nombre de la institución respectiva. La facultad del personero podrá delegarse mediante poder. (ibídem)

### **1.5 Centros de mediación del país.**

El segundo inciso del Art. 178 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con lo establecido en el Art. 1 del Código Orgánico de la Función Judicial, dispone que el Consejo de la Judicatura es el órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial, es por ello que es este el que determina los lineamientos y parámetros de los centros de mediación.

El Art. 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación establece que los gobiernos locales de naturaleza municipal o provincial, las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro pueden organizar centros de mediación siempre y cuando exista un registro previo en el Consejo de la Judicatura.

Con los antecedentes expuestos, el Pleno del Consejo de la Judicatura, con la Resolución 208-2013, expresa los lineamientos a seguir para la aprobación y funcionamiento de los centros de mediación. El registro en el Consejo de la Judicatura, es válido por dos años, el mismo que es renovable e intransferible. Estos centros de mediación tienen la obligación de comunicar su cambio de domicilio, los acuerdos llevados a cabo los meses de enero y agosto de cada año.

En el *anexo 1* se detallan los centros de mediación aprobados por el pleno del Consejo de la Judicatura, corte al 22 de enero 2016. Existen 65 Centros de mediación legalmente registrados y aprobados.

### **1.6 Mediadores.**

Los mediadores deben tomar en cuenta que durante el proceso el límite infranqueable es que dicho proceso no suponga un empeoramiento de las relaciones existentes entre las partes antes de iniciarse la mediación. Por medio de técnicas específicas se logra una buena comunicación entre las partes, se puede conocer sus intereses y se da a conocer cómo se siente la otra parte.

Suele ocurrir que algunas veces no se lleve a término la solución de conflicto en las salas de mediación, pero si el/la mediador/a o el equipo mediador ha logrado que las partes puedan comunicarse sin atacarse, puede que el acuerdo lo realicen posteriormente. El/la mediador/a o el equipo mediador controla el proceso de mediación, no el resultado. Los/las mediadoras son responsables de la calidad del acuerdo, más no de que las partes lleguen a un acuerdo.

Para lo descrito en el párrafo anterior es importante que el mediador tenga conocimiento de las herramientas, técnicas y del problema en sí. Debe “controlar la agenda” es decir, que es responsable de crear un proceso seguro, garantizando las mismas oportunidades para todas las partes implicadas, como del desarrollo de un temario para

estructurar el diálogo y abordar los temas relevantes, durante el desarrollo del proceso de mediación (Lewicki, 1992, pág. 92).

El mediador o el equipo mediador, debe conocer también las técnicas propias de la teoría de la negociación, por lo que debe orientar a las partes en el uso de las técnicas negociadoras más adecuadas.

### **1.7 Las partes.**

Las partes son los sujetos protagonistas en la mediación. Son ellas las que se encuentran dentro del conflicto, las que tienen el “problema”, por lo que es indispensable reconocerlas.

En cualquier conflicto el/la mediador/a o el equipo mediador recibe a dos o más partes que acuden a la mediación, pero debe además tener en consideración que puede existir alguien más que quizás no esté presente, pero se pueda ver afectado por el conflicto. Estas terceras partes pueden ser otros miembros de la organización, las personas que son representadas por cada uno de los asistentes o terceros que mantengan relación con las dos partes principales y que posiblemente puedan verse afectados por el acuerdo que alcancen.

Es indispensable saberlo, porque si una tercera parte ausente resulta afectada y las partes presentes llegan a un acuerdo que la perjudicase, el acuerdo alcanzado podría ser ineficaz. Es importante saber si existe esta tercera parte porque puede tener información útil para el proceso y el equipo mediador puede considerar necesaria su intervención.

Al hablar de las partes, necesariamente se debe hablar de los intereses, por lo que hay que identificarlos para lograr llegar a un acuerdo que satisfaga a las mismas. Los intereses son el motivo de fondo, lo que las partes quieren conseguir. Es difícil identificar estos intereses, porque generalmente lo que las partes expresan son sus posiciones (lo que dicen verbalmente, la petición específica), lo que conlleva una necesaria tarea del mediador relativa a indagar las preocupaciones y deseos reales de las partes.

Por último, una de las tareas inexcusables que deberían realizar cada parte antes de acudir a una mesa de mediación sería la de identificar su propio BATNA (Best Alternative

to a Negotiated Agreement) y el de la parte contraria, que no es otra cosa que lo que haría cada parte si no llegara a un acuerdo durante la negociación o mediación.

## **CAPÍTULO II**

## **2 CENARC**

### **2.1 Historia del CENARC.**

El Centro de Análisis y Resolución de Conflictos (CENARC) nació en enero del año 2000, teniendo como principal objetivo la Cultura de Paz, constituye uno de los primeros centros de investigación de la Universidad Técnica Particular de Loja. El CENARC pasa a conformar una de las áreas de los Centros de Investigación del departamento de Gestión Legal, que además engloba otros campos del ámbito del derecho, cuyas actividades giran alrededor de las Ciencias Jurídicas en general.

El Consejo de la Judicatura otorga la autorización de funcionamiento y registro del Centro de Mediación bajo el Nro. 030 el 10 de enero de 2002. Gracias al convenio con Pro-justicia y el financiamiento inicial del Banco Mundial se encuentra en marcha el Centro de Mediación, dependiente del CENARC y adscrito a la HCSJL. Además, uno de los objetivos del CENARC en este proyecto es lograr la descongestión judicial del Distrito de Loja, para lo cual se creó un modelo de “derivación procesal”. Es decir, de una vía que permite que los casos que se ventilan en la función judicial pasen a ser resueltos en mediación.

A mediados del 2003 se firmó un convenio de cooperación entre el Consejo Nacional de la Judicatura y la Universidad Técnica Particular de Loja y se facilitó un espacio físico para el funcionamiento del Centro de Mediación y Oficina de Asistencia Jurídica; el mismo que desde enero del 2004 prestó su servicio a la comunidad en las Instalaciones de la Honorable Corte Provincial de Justicia de Loja.

Actualmente cuenta con instalaciones en el edificio “El Colibrí”, en donde se atienden casos de mediación, existe el patrocinio de abogados y los estudiantes de Abogacía de la UTPL, realizan sus prácticas pre-profesionales.

La información que se muestra a continuación, es proporcionada por el centro de mediación de la UTPL, CENARC; lo contenido ha sido dado a conocer por medio de la directora del centro.

## **2.2 Tareas específicas.**

### ***2.2.1 Asistencia jurídica y patrocinio de juicios.***

La asistencia jurídica comprende cuatro momentos:

- Recepción del usuario
- Análisis de caso y consejo legal
- Patrocinio de juicios.
- Derivación a mediación en los casos en que el Coordinador de la Oficina considere conveniente y necesario.

#### ***Patrocinio.***

Los abogados del centro son los encargados de patrocinar a los usuarios de escasos recursos económicos, junto con los estudiantes de la UTPL realizan determinadas tareas, las mismas que son:

- Análisis de la exposición del usuario y de los documentos que presente.
- Elaboración de peticiones administrativas, demandas civiles o constitucionales
- Elaboración de los escritos necesarios hasta la terminación del proceso judicial o administrativo que se implemente.
- Recolección de los documentos probatorios necesarios.
- Comparecencia a Juntas y Audiencias de Conciliación, Audiencias Públicas de Juzgamiento, Inspecciones y más diligencias judiciales que sean necesarias.
- Elaboración de escritos para presentación de recursos de apelación o de casación.

#### ***Derivación a mediación.***

Compete al Coordinador de la Oficina. Comprende las siguientes tareas:

- Análisis de la exposición del usuario y de los documentos que presente.
- Sugerencia al usuario sobre la conveniencia de mediación.
- Derivación al área de mediación.



### 2.2.2 *Clínica jurídica*

La responsabilidad de esta área corresponde al Coordinador de Gestión Productiva y Clínica Jurídica conjuntamente con el Coordinador de Gestión Productiva 3. Tiene las siguientes acciones específicas:

- Reunión del Profesor de Gestión Productiva 3 y los estudiantes asignados al CENARC.
  - Programación de horario de trabajo en el CENARC
  - Recepción de Usuarios según el manual de procedimiento de CENARC.
- El coordinador del Centro se encargará de:
- Designar a los profesores de práctica jurídica y a los estudiantes que tomarán a cargo un caso.
  - Llevar el patrocinio legal de los casos sometidos a consideración de la oficina.
  - Coordinar las labores de la oficina con la Delegación Distrital del Consejo Nacional de la Judicatura y la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Loja.
  - Decidir los casos derivables a mediación.
  - Suscribir todos los documentos oficiales de la oficina.
  - Supervisar las labores del personal administrativo y de servicio que se encuentre bajo su cargo.
  - Desempeñar su labor de acuerdo a la visión y misión de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- La Secretaria del Centro se encargará de:
- Llevar las cuestiones logísticas y administrativas de la oficina.
  - Ocuparse de los archivos de casos de la oficina.
  - Registrar la asistencia de los alumnos.
  - Ocuparse de la recepción de los usuarios.
  - Ocuparse de recibir y archivar las fichas socioeconómicas y declaraciones juradas de los usuarios.

### **2.2.3 Mediación, procedimiento.**

Las personas interesadas en resolver una situación de conflicto, que posiblemente desembocaría en un problema judicial, podrán resolverlo mediante un medio alternativo de resolución de conflictos, para lo cual deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

1. Solicitud dirigida al director del Centro de Mediación por escrito, en donde se hará constar datos básicos como son:

- Datos personales del peticionario y datos de la persona o institución con los cuales se requiere la mediación.
- Motivo de la mediación (materias transigibles)
- Dirección exacta de la persona a Invitar a la mediación
- Cuantía que se pretende (de ser el caso).
- Firma de responsabilidad.
- Depósito bancario por trámites administrativos (excepto en alimentos)

2.- Asistencia a las audiencias de mediaciones.

3.- Firma de Actas.

4.- Procedimiento.

#### ***Recepción de Mediaciones en otros casos:***

- Recepción de las solicitudes de mediación que derive el área de Asistencia Jurídica.
- Recepción de las providencias para mediación que expidan los jueces civiles, laborales y de inquilinato del Distrito Judicial de Loja.
- Llevar adelante los procesos de mediación correspondiente de acuerdo a las disposiciones de la Ley de Mediación y Arbitraje y el Reglamento del Centro de Análisis y Resolución de Conflictos.
- Facilitar la observación de audiencias a los postulantes para mediadores y alumnos.

La Mediación como un medio alternativo de resolución de conflictos se encuentra establecida en el Art. 190 de la Constitución de la República del Ecuador, la cual textualmente dice que “Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir.” Y el procedimiento se encuentra establecido

como se mencionó en La ley de la Materia y el Reglamento del centro de análisis y Resolución de Conflictos específicamente en su Art. 25.

#### **2.2.4 Requisitos para acceder a la asistencia legal gratuita.**

El Consultorio de asistencia legal para la atención al público, en un primer momento está en la capacidad de realizar y solventar consultas jurídicas y si el caso lo amerita continuar con su patrocinio.

Para ello los usuarios que requieran de este servicio, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- 1.- Llenar ficha socio económica. (Personas de escasos recursos económicos)
- 2.- Que el caso propuesto se encuentre dentro de los especificados como posibles en las materias que se indican a continuación: civil, laboral (juzgados e inspección), inquilinato, derechos de consumidor, petición de agua (sectores rurales), violencia intrafamiliar, intendencia, entre otros.

#### **2.3 Estadística.**

Entre las actividades que realiza el CENARC está la intervención en varias dependencias de carácter judicial o administrativo, por medio de los abogados del centro, los mismos que contribuyen a que se cumplan todos los lineamientos legales en cada caso, puesto que los usuarios son personas de escasos recursos. Los principales casos que se ventilan en estas entidades tienen relación especialmente con temas relacionados con violencia intrafamiliar, alimentos, rectificación de partidas de nacimiento, derechos del consumidor, reclamos laborales, solicitud de concesión de agua, entre otros; todos estos trámites, requieren del patrocinio judicial de un abogado, que haga las veces de defensor público o abogado del estado, tal como lo prevé la constitución de la república y el código orgánico de la función judicial. El patrocinio se realiza a personas de escasos recursos económicos.

Tabla 2. Trámites del CENARC

DEPENDENCIA / AÑO	2011	2012	2013
intendencia y contravenciones	308	188	179
registro civil administrativo	866	94	
registro civil judicial			18
escritos, boletas, audiencias, etc.	214	814	491
juzgado inquilinato	27	17	53
d. juramentada- I. sumaria	40	250	200
inspectoría de trabajo/ juzgado laboral	11	12	26
comisaria de la mujer	276	97	69
violencia contra la mujer			5
junta cantonal de la niñez			17
varios	621	91	79
mediaciones	32	52	89
<b>TOTAL TRAMITES</b>	<b>1883</b>	<b>1615</b>	<b>1223</b>

Fuente: CENARC

Elaborado: CENARC

En los años 2011, 2012 y 2013 se han registrado 1883, 1615, 1223 casos respectivamente. A manera de ejemplo en la Comisaria de la Mujer se presentaron durante los años 2011, 2012 y 2013 cuatrocientos cuarenta y siete casos, dentro de esto ya están incluidos las denuncias presentadas en la Unidad de Violencia contra la Mujer y la Familia, en la mayoría de los casos con la finalidad de obtener Boletas de Protección y Alejamiento por agresiones físicas en contra de mujeres.

En lo referente a la Inspectoría del Trabajo y a los Juzgados Laborales, se presentaron cuarenta y nueve reclamos de índole laboral los años 2011, 2012 y 2013 las mismas que, en la mayoría de los casos, luego de la notificación correspondiente de comparecencia, terminaron con la indemnización o liquidación de haberes laborales.

El Centro de Mediación y Asistencia Legal Gratuita cuenta con una lista extensa de Mediadores calificados, que son en la mayoría docentes de la propia Universidad. Mismos que prestan su contingente cuando son requeridos por el centro de mediación. Los procesos de mediación se encuentran representados en un total de treinta y ocho mediaciones en el año 2011; cincuenta y dos mediaciones en el año 2012 y en el año 2013 se han contabilizado un total de 89 mediaciones; en el estas constituyen uno de los objetivos del centro, que lleva una labor fructífera por más de diez años.

Tabla 3. Comisaría de la mujer y la familia

<b>Mes</b>	<b>Denuncias</b>	<b>Denuncias</b>	<b>Denuncias</b>
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Enero	3	16	12
Febrero	9	12	6
Marzo	14	8	21
Abril	44	4	9
Mayo	16	4	5
Junio	27	12	6
Julio	20	6	5
Agosto	49	8	5
Septiembre	41	5	5 UJVCM
Octubre	13	12	
Noviembre	26	5	
Diciembre	14	5	
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>97</b>	<b>74</b>

Fuente: CENARC

Elaborado: CENARC

En este cuadro podemos apreciar la afluencia de público que requiere de atención en temas preferentemente de violencia intrafamiliar, que acuden para proponer las denuncias antes a la Comisaria de la Mujer y en la actualidad a La Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer. En el año 2011 existe una diferencia notable, con relación a los años 2012 y 2013.

Además, se atienden otros trámites dentro del centro, los principales en estos años los que conciernen al tema laboral, en el que se ha incrementado el número hasta el 2013. Como se puede apreciar en la *tabla 5*, ascendiendo a un total de 26 trámites.

Tabla 4. Otros trámites

Escritos	2011	2012	2013
Laborales	10	10	26
Varios	0	21	77
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>103</b>

Fuente: CENARC

Elaborado: CENARC

En el 2013 se logró un incremento de los trámites. Cómo se puede observar en la *ilustración 1*. Logrando que para el año 2013 existan un total de 103. Dentro del ítem “varios”,

se encuentran trámites de: Registro Civil (administrativo), SECAP, GAD Loja, SENAGUA, Intendencia, Coordinadora Zonal 7, Notaria, Mutualista, Fiscalía, IESS, CNE, Relaciones Laborales, CNT, Juzgados Penales, VIALSUR, Tribunales Penales, Administrativos. El motivo por el que los casos que conciernen al tema laboral ha aumentado se debe a que las personas en los últimos años han optado por desjudicializar estos conflictos, pues han notado que la solución más rápida es la vía de la mediación.

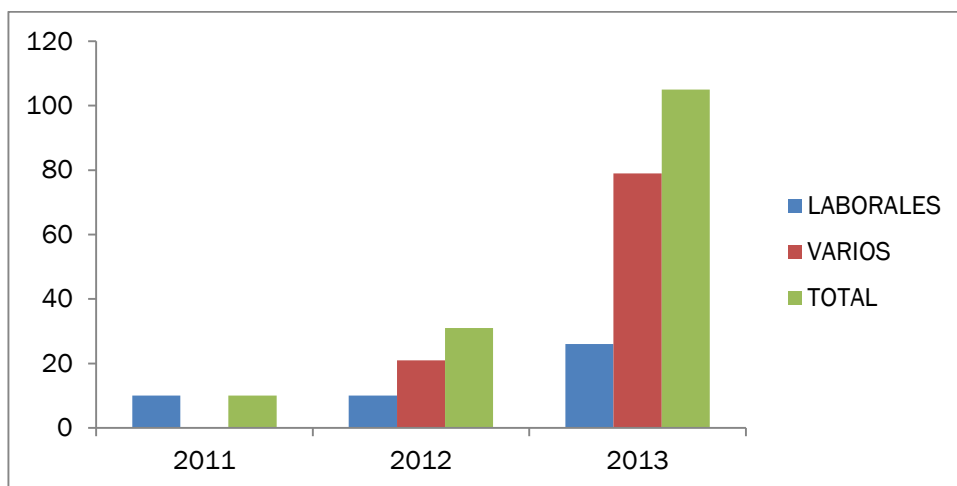


Ilustración 1 Trámites  
Fuente: CENARC.  
Elaborado: CENARC

## 2.4 Tipos de acuerdos.

Diariamente se impulsan algunas causas, por lo que se elaboran escritos de diferente índole. En un promedio general se elaboran aproximadamente entre ocho a doce escritos diarios. En la *tabla 6*, se muestra una aproximación en donde constan los trámites que con mayor frecuencia se requieren dando un valor global de mil ochocientos sesenta y nueve escritos en el año 2011, en año 2012 se atendieron un total de mil seiscientos quince escritos y en lo que va del año 2013 se han atendido un total de mil doscientos veintitrés escritos.

La Oficina de Asistencia legal gratuita, por ser una oficina de ayuda social, se dedica a la protección de derechos de la parte débil de la relación jurídica que se encuentra en conflicto. Es así que se interviene en la protección de mujeres agredidas, solicitando alimentos a menores de edad o personas con discapacidad, protección de derechos del

trabajador ante abusos de empleadores, garantizar derechos de inquilinos, entre otras. Personas que además de su situación legal de desventaja, no tienen los ingresos económicos para contratar a un abogado particular. Por lo que, con la presencia de profesionales en libre ejercicio del centro, ayudan en la labor del Estado de proporcionar patrocinio legal a personas que se virtualmente se encuentran en indefensión.

Tabla 5  
Mediaciones

<b>MEDIACIONES</b>	
2011	38
2012	52
2013	89
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>

Fuente: CENARC  
Elaborado: CENARC

En total desde el año 2011 hasta el 2013, se han atendido 179 casos de mediación. Siendo el año 2013 el año en el que mayor número de mediaciones se han efectuado en, como se muestra en la ilustración 2. El último año es en el que más se han efectuado mediaciones, puesto que la justicia de paz y diálogo social ha sido mayormente divulgada por parte del Estado.

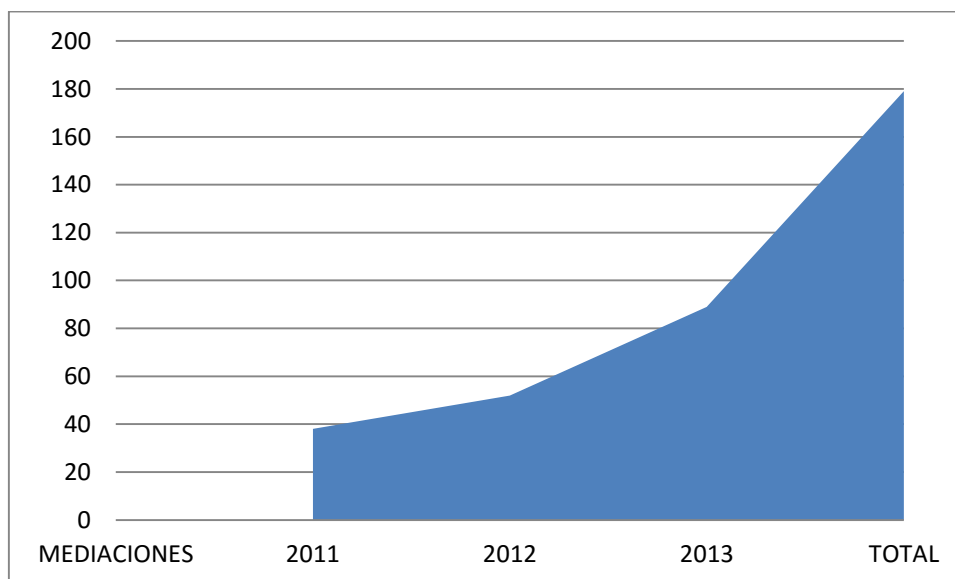


Ilustración 2. Mediación.  
Fuente: CENARC.  
Elaborado: CENARC

La Universidad Técnica Particular de Loja, ha considerado también como una directriz académica de enseñanza, para alcanzar una cultura de paz y diálogo social. Así entre los años 2011 y 2013 se han solicitado 179 mediaciones.

El procedimiento de la mediación comienza con una petición de carácter informal hacia el Centro de Mediación, en la cual se indicarán, datos básicos del peticionario, como de la persona a convocar. A diferencia del sistema judicial, en la mediación lo que se intenta es que, entre las partes fluya la armonía y buena voluntad. Por lo que en lugar de emitir u ordenar citaciones propias de los juicios, se extienden invitaciones de carácter amistoso por cada una de las peticiones, que inducen a que las partes en primer término, concurran a la mediación y luego como es lógico, con la ayuda de un profesional especializado en la materia, puedan llegar a un acuerdo que satisfaga sus necesidades.

Las mediaciones señaladas por lo general se resuelven en una sola audiencia, es decir, una vez convocadas las partes, ante el mediador exponen sus puntos y llegan a un acuerdo. Pero en caso de que las partes lo consideran o el tema así lo amerita, puede darse varias reuniones con la misma finalidad.

Tabla 6. Asuntos Tratados En Mediación 2013

Alimentos	12
Incumplimiento De Contrato	18
Alimentos Voluntarios	39
Pago Dinero	15
Laboral	3
Otros	2
<b>Total</b>	<b>89</b>

Fuente: CENARC.  
Elaborado: CENARC

Entre los casos más frecuentes en asuntos de mediación se encuentran los alimentos voluntarios, le siguen los de incumplimiento de contratos. Mientras que los menos frecuentes en el año 2013 son otros y los laborales.



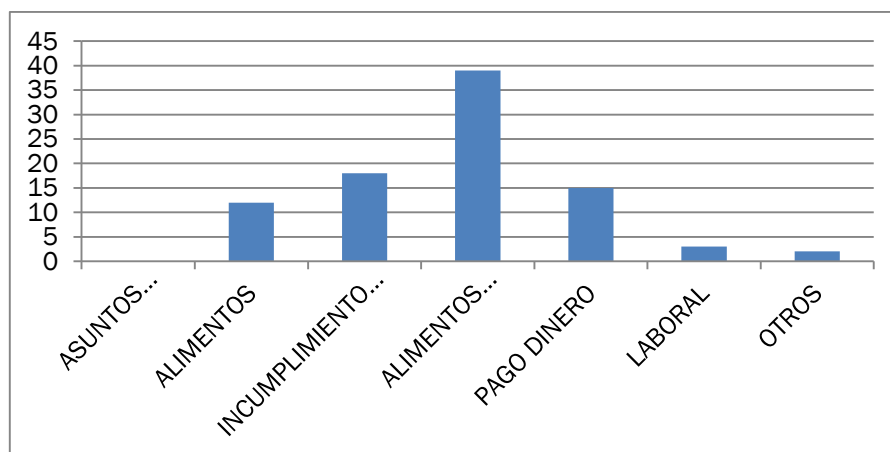


Ilustración 3: Asuntos tratados en mediación.

Fuente: CENARC

Elaboración: CENARC

En el año 2014 existieron 77 solicitudes de mediación, de las cuales 36 llegaron a acuerdo total, 1 solicitud de acuerdo parcial, 4 solicitudes tuvieron imposibilidad de acuerdo, 9 solicitudes tuvieron imposibilidad de mediación y 27 casos se cerraron luego de la solicitud.

Tabla 7. Informe de actas 2014

Informe de actas	Nro.
Acuerdo total	36
Acuerdo parcial	1
Imposibilidad de acuerdo	4
Imposibilidad de mediación	9
Cierre de caso, luego de solicitud	27
<b>Total</b>	<b>77</b>

Fuente: CENARC.

Elaborado: CENARC

En el año 2014 el mayor número de solicitudes corresponde a cobro de dinero, le siguen los alimentos voluntarios.

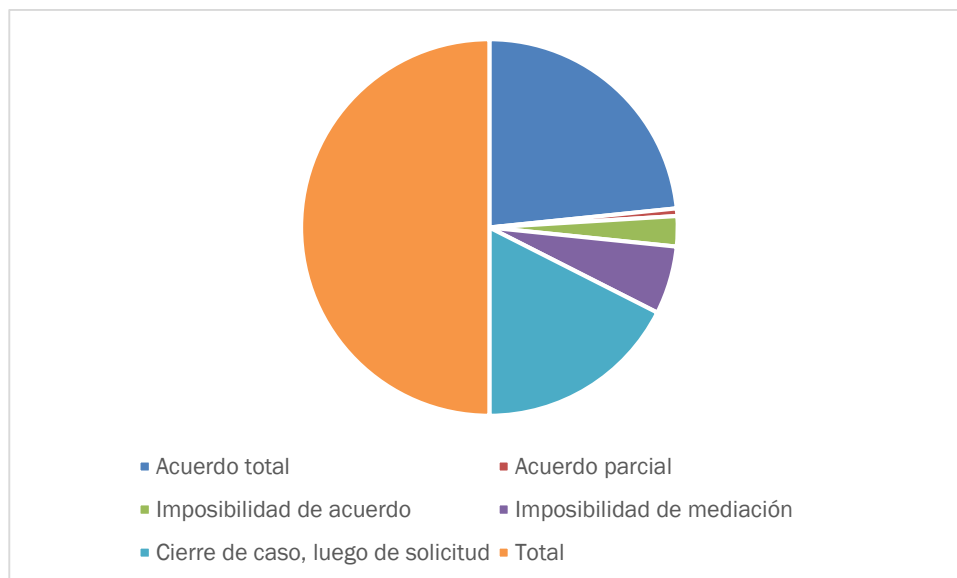


Ilustración 4. Informe de actas 2014.

Fuente: CENARC.

Elaborado: CENARC

En el año 2015, se efectuaron 74 solicitudes de mediación, de las cuales 33 llegaron a acuerdo total, 0 llegaron a acuerdo parcial, 6 tuvieron imposibilidad de acuerdo, 30 imposibilidad de mediación y 5 casos se cerraron luego de la solicitud.

Tabla 8. Informe de actas, año 2015

Informe de actas	Nro.
Acuerdo total	<b>33</b>
Acuerdo parcial	<b>0</b>
Imposibilidad de acuerdo	<b>6</b>
Imposibilidad de mediación	<b>30</b>
Cierre de caso, luego de solicitud	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>74</b>

Fuente: CENARC

Elaboración: Propia.

En el año 2015, el informe de actas de mediación, presentó algunos casos, el porcentaje mayor para petición de mediación se da en alimentos voluntarios. De las 74 solicitudes se 33 llegaron a acuerdo total, frente a 30 en las que existió imposibilidad de acuerdo.

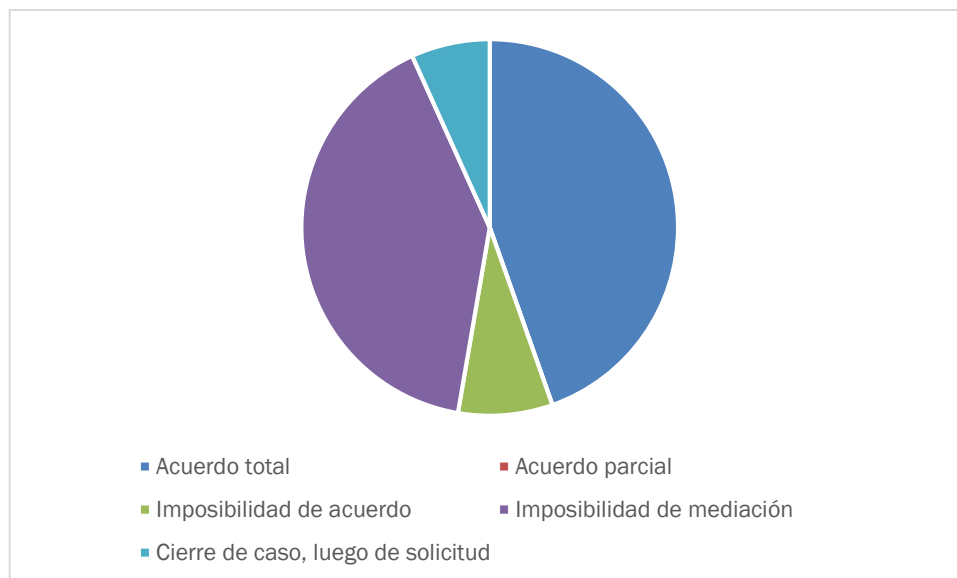


Ilustración 5. Informe de actas.

Fuente: CENARC.

Elaboración: Propia.

Las mediaciones son realizadas según la flexibilidad de los usuarios, se solicita a los mediadores asistir adaptando los horarios en los que se desempeñan, todos los mediadores son docentes de la UTPL.

## 2.5 Instalaciones

El Centro de Mediación y Oficina de Asistencia Legal Gratuita, cuenta con sus instalaciones en el edificio Colibrí.

A continuación se muestran algunas fotografías del centro de mediación. Las fotos han sido tomadas por la autora.



Imagen 1. Sala de Mediación.  
Fuente: CENARC.  
Elaboración: Propia

En la imagen 1 se puede ver que la sala de mediación es pequeña, además no cuentan con una pizarra o algún lugar donde se pueda anotar los puntos de vista de los usuarios, no tienen un ambiente acogedor, únicamente existe una mesa redonda con sillas.



Imagen 2. Estudiantes de la UTPL, titulación de derecho.  
Fuente: CENARC.  
Elaboración: propia

En la *imagen 2* se observa a los estudiantes de GP. Cada uno cuenta con una computadora desde donde realizan escritos y demás requerimientos del centro.

El Organigrama del Centro y los convenios que la UTPL tiene firmados con algunas instituciones, *anexo 4*.

## **CAPÍTULO III**

### **3 Derecho Comparado. SERCLA (España) y MEPRE (Argentina)**

#### **3.1 SERCLA (España)**

##### *Antecedentes.*

A mediados de los 80 y principios de los 90 en España vivió un crecimiento económico importante y con ello el sector de trabajo, la competencia de las empresas españolas, la incorporación de la mujer y la llegada de inmigrantes fueron factores que hicieron necesaria la creación de un sistema de resolución de conflictos laborales.

El SERCLA (Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales de Andalucía), es un sistema adscrito al CARL (Consejo Andaluz de Relaciones Laborales). El 3 de abril de 1996 se firma el acuerdo interprofesional suscrito por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas de la comunidad andaluza. Esta firma se publica en el BOJA (Boletín oficial de la Junta de Andalucía), número 48, de 23 de abril, suscrito entre CEA (Confederación de Empresarios de Andalucía), por una parte y la UGT (Unión General de Trabajadores) y CCOO (Comisiones Obreras), en base a lo estipulado en el Artículo 83 inciso 3 del Estatuto de los Trabajadores en el que se manifiesta que (...) Dichas organizaciones de trabajadores y empresarios podrán igualmente elaborar acuerdos sobre materias concretas (Junta de Andalucía , 2014)

El SERCLA se crea con el propósito de tener un método de solución de conflictos en Andalucía que contribuyan al diálogo y fomenten la paz social y los problemas suscitados entre trabajadores, respondiendo a las directrices internacionales sobre la administración del trabajo.

El diálogo social se torna importante por la necesidad de solucionar los problemas laborales buscando acuerdos pacíficos y aceptables entre las partes, reduciendo la conflictividad social.

La creación del SERCLA responde a las directrices internacionales más recientes sobre el Sistema General de Administración de Trabajo estableciendo procedimientos para garantizar la consulta, cooperación y negociación entre las autoridades públicas y las organizaciones más representativas de empleadores y trabajadores, todo esto dentro del respeto más estricto a la autonomía de las organizaciones empresariales y de los sindicatos. (*Ibíd*em)

Al igual que el resto de centros de mediación, nace con el objetivo de desjudicializar los conflictos jurídicos y facilitar la de los conflictos de intereses.

Los compromisos descritos se cristalizan el 3 de abril de 1996, fecha en la que se suscribió el “Acuerdo Interprofesional para la Constitución del Sistema de Resolución Extrajudicial de Conflictos Colectivos Laborales de Andalucía”, que se publica en el B.O.J.A. nº 48 de 23 de abril, suscrito entre la Confederación de Empresarios de Andalucía, por una parte, y la Unión General de Trabajadores y Comisiones Obreras por otro, en base a las previsiones contenidas en el art. 83.3 del Estatuto de los Trabajadores, y de conformidad con la mayor representatividad que les otorga a los sujetos intervinientes el Título III del citado Estatuto y el Título II de la Ley Orgánica de Libertad Sindical.

La mediación se presenta como una alternativa viable porque facilita a las partes el sentirse protagonistas y responsables sobre los resultados del acuerdo, de esta manera se origina una herramienta preventiva que ayuda a mantener las relaciones entre estas, ya que van a interactuar o interactúan diariamente en su entorno laboral.

El hecho de ser protagonistas hace que la búsqueda de soluciones sea más real encajando en las necesidades, intereses y motivos de las partes. Diseñan su propio proceso para llegar al acuerdo, lo que no pueden hacer si optaran por la vía judicial. Se sienten escuchadas y atendidas al exponer sus puntos de vista y se ponen en el lugar del otro, al conocer lo que la otra parte expone; además de abordar en los sentimientos de cada uno, lo que permite conocer cómo se siente la otra persona ante el problema.

Es importante destacar que no sólo se trata de resolver el conflicto, sino de preservar las relaciones laborales si se va a continuar con la misma o si no se llega a un acuerdo, que el proceso mediador sirva para que en un futuro se pueda resolver.

### ***Ampliación a conflictos individuales***

El VI Acuerdo de Concertación Social de Andalucía de 25 de enero de 2005 calificó de manera positiva el Sistema, por lo que las partes implicadas en el mismo deciden ampliar el sistema para la solución de controversias de carácter individual emanadas del campo laboral.



El 04 de marzo de 2005, se instaura un sistema de solución de conflictos individuales en el Sistema de Resolución de Conflictos Colectivos, por lo que a partir de esta fecha se cambia la denominación a “Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales en Andalucía”, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 83.3 en concordancia con el Art. 90 apartados 2 y 3 del Estatuto de los Trabajadores aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo; el Real Decreto 1040/1981 de 22 de mayo, sobre Registro Depósito de Convenios Colectivos de Trabajo; Real Decreto 4043/1982, de 29 de diciembre, sobre Traspaso de competencias en materia de trabajo, y decreto del Presidente de la Junta de Andalucía 11/2004, de 24 abril, sobre reestructuración de Consejerías.

Las funciones del SERCLA son (**CARL; Junta de Andalucía, 2016**)

- Solucionar conflictos laborales.
- Canalizar discusiones y desacuerdos.
- Evitar la necesidad de acudir a la justicia.
- Promover la paz social y el desarrollo económico.

### ***Requisitos para ser mediadores***

Tabla 9 Requisitos para ser mediadores del SERCLA

	PERFIL	REQUISITOS
SU EXPERIENCIA	Amplia experiencia como negociadores de convenios	Ser designado por una organización miembro
SU FORMACIÓN	Formación de grado medio o superior, especialmente en ciencias sociales y jurídicas	Realizar el curso básico para mediadores
SU CARENCIA	Escasa o nula formación inicial en habilidades mediadoras	Aceptar el código ético del SERCLA

Fuente: La mediación como fuente de gestión de conflictos, Curso de formación de mediadores.  
Elaboración: CARL

### **Instalaciones.**

Un aspecto que bajo ningún concepto debe ser tomado por alto, es el lugar donde se van a desarrollar las reuniones con las partes, pues se pretende garantizar la confidencialidad y privacidad de la información.

Se necesita al menos una sala para poder realizar reuniones conjuntas con ambas partes, sería ideal tener salas adicionales para las reuniones entre los miembros del equipo o para ser ocupadas en reuniones privadas con las partes.



Imagen 3.- Sala de reuniones privadas, CARL, Sevilla.  
Fuente: Actuaciones del SERCLA, 2013.  
Elaboración: Propia

Es importante el mobiliario, hay que disponer de sillas suficientes para todas las partes que vayan a participar en la mediación, y que estas sean iguales para todos/as.

En el SERCLA, el equipo mediador como anfitrión del proceso de mediación debe preparar el lugar de modo que las partes se sientan cómodas y que facilite la confianza y cooperación de las mismas.

Se cuenta con teléfono, fax, e-mail para que las partes se mantengan en contacto con alguien que no esté presente en la mediación. Es necesario pizarras que son empleados por los miembros del equipo mediador de manera que lo que se anote esté orientado a un acercamiento de los intereses de las partes, cuidando la confidencialidad de estos materiales.



Imagen 4.- Sala de Reuniones conjuntas, CARL, Sevilla.  
Fuente: Actuaciones del SERCLA, 2013.  
Elaboración: de mi autoría

La disposición de las partes en la mesa es una clave que puede contribuir a la cooperación con las mismas. Es mejor utilizar una mesa redonda o ángulos de mesa que sentarlas de frente. Para distender el ambiente, se colocan aguas o algún tipo de aperitivos.

### ***Procedimiento de mediación***

El modelo utilizado por el SERCLA, se caracteriza por ser flexible, el equipo mediador tiene su autonomía en sus intervenciones. El rol de mediación lo asumen una comisión constituida por cuatro personas, de las cuales cuatro proceden de la parte sindical y otras dos de la parte empresarial, y se conforma como un órgano colegiado, de carácter bipartito. A continuación se habla de cada una de las fases (Munduate, Butts, Medina , & Martínez, 2005, pág. 83).

FASE 1: La Reunión previa del equipo de mediadores.

La primera fase está orientada al equipo mediador, a su preparación, es decir a la dinámica que van a utilizar, además esta fase es importante porque los mediadores logran desarrollar sus habilidades.

Los miembros se reúnen con anticipación a la celebración de la sesión, en esta reunión se decide cómo va actuar cada uno de ellos.

FASE 2: PRIMERA PARTE: Presentación de la comisión y del proceso.  
Reunión conjunta (mediadores y las partes)

Esta fase preliminar tiene el objetivo de explicar el proceso, se hace conocer el equipo mediador y las responsabilidades de las partes y sirve para aclarar dudas. Los mediadores crean un ambiente favorable, haciendo entender lo bueno que es para las partes.

Se trata de crear confianza tanto en el proceso como en el equipo mediador, más no de presionarlas. Además, se acuerdan normas básicas de comunicación y de conducta entre las partes.

Sin embargo estudios recientes han señalado que es mejor cuando se evita poner frente a frente a las partes, antes de la primera sesión, en su lugar los mediadores deben tratar de reunirse por separado y construir una relación positiva y empática con cada una de las partes (Roderick I. Swaab., Jeanine M. Brett, 2013, págs. 5-25)

FASE 2: SEGUNDA PARTE: Recoger información y explorar el problema.

En esta fase se recoge información sobre el problema para conocerlo, más no para establecer estrategias de solución, es decir se intenta reunir información básica para orientar en las siguientes etapas el análisis de posibles alternativas. Se alienta a las partes para que den sus puntos de vista de manera breve y se identifican temas relevantes.

Un aspecto importante de esta fase es además de hablar del problema, se trata de atender los sentimientos de las partes, “reformulando frases negativas” con esto se intenta flexibilizar las posiciones y lograr el

diálogo. Se trata de explorar el conflicto e identificar aspectos importantes.

FASE 3: Comunicación entre los miembros del equipo mediador para determinar las siguientes actuaciones. Resumir la información compartida y establecer el temario.

En esta fase se presentan dos opciones:

- La opción A: En la que el equipo mediador se comunica directamente con las partes.
- La opción B: El equipo se comunica a solas.

En base de la información recogida en la fase anterior se concreta la información y con esto se logra organizar cómo continuar con la sesión. El equipo mediador centra los temas y hace un resumen global de la situación. Las partes pueden colaborar ayudando a la elaboración de un temario o por el contrario el equipo mediador puede optar por hacerlo a solas. El hecho de que el equipo mediador se reúna a solas puede ser un inconveniente, pues las partes pueden no sentirse protagonistas y ser una desventaja.

FASE 4: Generación de opciones sin compromiso, siempre en presencia de todos los miembros del equipo mediador.

- Opción A: En sesión conjunta (todos los mediadores con todas las partes)
- Opción B: En sesión privada (todos los mediadores con una de las partes)

En esta fase se trata de generar opciones sin que se establezca compromiso alguno. Se pretende cambiar las posiciones por los intereses de las partes y con esto aumentar las alternativas, sin entrar a profundidad. Es importante estimular la creatividad y propiciar el

diálogo y con lograr encontrar posibles alternativas para satisfacer los intereses de las partes.

#### FASE 5: Valoración de las opciones

- Opción A: En sesión conjunta (Se realiza al mismo tiempo que se van negociando las opciones)
- Opción B: En sesiones privadas.

En la fase anterior se idearon alternativas y en esta fase se orienta esas posibles alternativas, aunque no contengan la solución ideal puede servir a las partes para dar ideas y construir otra alternativa útil para llegar al acuerdo.

El objetivo no es evaluar las opciones y analizarlas por separado sino ver si alguna de ellas satisface los intereses de todas las partes, o si desean modificar algún aspecto de alguna para lograr dicho objetivo.

#### FASE 6: Discutir y seleccionar entre opciones y alternativas generadas. Desbloquear posiciones si es necesario.

- Opción A: En sesión conjunta.
- Opción B: En sesiones privadas.

La mayor parte de la mediación se produce en esta fase de la mediación. Se trata de especificar propuestas concretas para solucionar el conflicto.

En esta etapa además se conoce como está viviendo la otra parte la situación y de esta manera se obtiene una mejor comprensión de los intereses de ambas partes. Por su parte el equipo mediador intenta no estancar la negociación y desbloquear posiciones. Para ello puede:

- ✓ Repasar las concesiones que ha realizado cada parte

- ✓ Repasar los preacuerdos y el progreso que han logrado hasta el momento.
- ✓ Discutir sobre otro tema de negociación
- ✓ Invitar a alguien con información que pueda ofrecer una nueva perspectiva
- ✓ Formular un periodo de prueba
- ✓ Examinar las alternativas con cada parte, considerando los costes, el tiempo invertido, y el riesgo de no lograr el acuerdo.

En definitiva, esta fase se resumiría en seleccionar y precisar alternativas además de desbloquear posiciones.

FASE 7: En caso de estancamiento, propuestas del equipo mediador.

Como último recurso, el equipo mediador puede ofrecer algunas sugerencias para romper el impasse. Independientemente de quien realice la intervención concreta, las partes deben percibir que el equipo en su totalidad es el que da las sugerencias.

Para que las partes no crean que el equipo mediador esta parcializado este puede ofrecer varias alternativas y que sean las partes las que opten por su propia alternativa de acuerdo.

Es posible que las partes se pongan de acuerdo en los temas que les resulten más fáciles, y que el equipo mediador sólo realice sugerencias para los aspectos que queden. El objetivo en sí es que las partes finalicen sin rupturas y con acuerdo de “buenas intenciones” entre las partes.

FASE 8: Cierre y clausura de la mediación.

En esta fase se concreta el acuerdo y los detalles, haciendo una redacción clara de los términos. El acuerdo se redacta de manera que salvaguarde la imagen de ambas partes.

Puede incluir una cláusula en la que se indiquen los pasos a seguir en caso de que las partes se vean incapacitadas para cumplirlo. En este sentido el equipo debe comprobar los retos potenciales del acuerdo para asegurarse de que no se desbaratan al finalizar la mediación. El equipo mediador agradece el esfuerzo realizado por las partes.

En casos en los que no se llegan a acuerdos, resulta importante que el equipo mantenga una disposición positiva y de confianza en el proceso y en la capacidad de las partes de resolver sus problemas en el futuro.

El equipo puede indicar que a pesar de que no se ha llegado al acuerdo, esto les ayudará a entenderse en otros aspectos en el futuro y los alienta a resolver el problema. El objetivo del equipo mediador no consiste en lograr un acuerdo, sino en lograr un compromiso con el mismo, e ir modelando las conductas para posibles percances de las partes en el futuro.

Después de haber abordado todas las fases es importante destacar que el modelo de referencia da preferencia a las reuniones conjuntas con ambas partes, esto sobre las reuniones privadas. El modelo da la posibilidad de que las partes sientan que sus intereses no van a ser vulnerados por el equipo mediador, puesto que, existe paridad en el equipo mediador designado por la parte sindical y por la parte empresarial.

El acuerdo, si se ha conseguido, marca el final de una negociación. Es necesario plasmarlo por escrito y no puede quedar sólo en un compromiso verbal, ya que permitirá interpretar fielmente los términos del mismo si durante su ejecución surgen diferencias, sirve de modelo para futuras renovaciones, el documento donde se recoge el acuerdo



exige una lectura reposada, debiendo el mediador cerciorarse de que recoge fielmente todos los puntos tratados.

### ***Financiación.***

El SERCLA, se sostiene económicamente con fondos públicos que proceden del presupuesto del organismo al que está adscrito, el CARL.

Los gastos que se atienden son: Honorarios del mediador/a o árbitro, el pago del mismo es dado a las organizaciones miembros del CARL (CEA, UGT, CCOO) que luego abonan la cantidad que estimen oportuna a cada uno de sus mediadores.

<<El resto de gastos que se describen a continuación son de pago directo por el CARL>> La información que se muestra a continuación proviene de una entrevista realizada a Eduardo Candau, secretario del CARL.

**Formación del mediador/a o árbitro.** Se llevan a cabo talleres de formación, cursos, jornadas, seminarios y conferencias organizadas por el CARL en colaboración con otras instituciones; impartidos por especialistas en la materia; con el fin de fomentar su conocimiento para el mejor desempeño de su labor mediadora.

**Personal administrativo y técnico.** Los funcionarios del Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, sin los que el SERCLA, no funcionaría, los mismos que son: el Presidente, el Secretario General y personal técnico.

**Gastos concernientes al funcionamiento de las sedes.** El SERCLA al constituirse como una unidad institucional para toda la Comunidad Autónoma, puede efectuar su actuación de forma descentralizada, tanto por razón de la materia, como por razón del territorio, pudiendo celebrar sus sesiones en cualquiera de las ocho provincias de Andalucía, para lo cual, cuenta con diez sedes en la Comunidad Autónoma.

**Gastos de divulgación y publicidad del sistema** (publicaciones, campañas en medios de comunicación, etc). El SERCLA, es un sistema reciente, por lo que su propósito es el de darse a conocer, es así que lleva a cabo publicaciones en revistas, contando con espacios en las mismas, en las que mensualmente se publican artículos de interés colectivo,

por ejemplo, la Revista Agenda, entre otras. En medios de comunicación en los que se informa de las huelgas que se han logrado evitar. En la Universidad de Sevilla, en donde se efectúan congresos, talleres y cursos para que los jóvenes universitarios conozcan de su actuación y de esta manera fomentar una cultura de paz y diálogo social.

Aproximadamente en su conjunto el presupuesto del SERCLA varía en los € 800 000 (OCHOCIENTOS MIL EUROS) anuales<sup>1</sup>.

### ***Organización.***

El SERCLA se constituye como una unidad institucional para toda la Comunidad Autónoma, de manera que aunque su sede es la del CARL en Sevilla, tiene previsto que su actuación pueda efectuarse de forma descentralizada, de hecho cuenta con sedes en cada una de las provincias andaluzas y dos subsedes dentro de la provincia de Cádiz en Jerez y Algeciras, creadas con la idea de acercar el servicio a la ciudadanía (Junta de Andalucía, 2016).

Su estructura gira en torno a una Comisión de Conciliación-Mediación, de naturaleza colegiada y carácter bipartito, quedando formada por las organizaciones directamente implicadas en la suscripción del Acuerdo. A dicha Comisión de Conciliación-Mediación se adscribe un cuerpo de Árbitros integrado por juristas y/o profesionales de reconocido prestigio (ibídem).

En el desarrollo de sus actuaciones, y para la gerencia del SERCLA, existe una Presidencia y una Secretaría, que de la misma manera ostentarán la Presidencia y la Secretaría de la Comisión de Conciliación-Mediación. La Presidencia debe recaer en uno de sus miembros y se elige de forma alternativa entre la representación empresarial y sindical, por periodo de un año. La Secretaría es ejercida por un funcionario de acreditada cualificación profesional en materia jurídico-laboral, correspondiendo su designación a la Secretaría del Consejo Andaluz de Relaciones Laborales (ibídem).

La Comisión de Seguimiento del SERCLA queda constituida por cuatro representantes de cada una de las partes, organización empresarial y sindicatos, firmantes del Acuerdo, en virtud de su mayor representatividad, así como por cuatro miembros de la

---

<sup>1</sup> Información brindada por Eduardo Candau Camacho, Secretario del Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.

Administración de la Junta de Andalucía. Sus funciones son el seguimiento y desarrollo del SERCLA en sus diversos ámbitos de actuación, así como al examen de todas aquellas cuestiones que les han sido elevadas por las diversas Comisiones de Conciliación-Mediación actuantes, procediéndose en su caso, a la interpretación y correcta aplicación de las normas rectoras del procedimiento, realizándose una labor de coordinación del Sistema (ibídem).

### ***Divulgación.***

Desde su creación, el C.A.R.L. ha desarrollado actividades encaminadas a la formación y realización de trabajos de investigación y divulgación de conocimientos sobre la realidad de las relaciones laborales en Andalucía, y no sólo por lo que lo estipule el Art. 3 b) de la Ley 4/1983, sino porque sus miembros en las personas del presidente, secretario, y representantes de los interlocutores sociales y la administración lo estimaron oportuno y de trascendental importancia para el eficaz desarrollo y desempeño de su misión como observadores y gerentes de las relaciones laborales en la comunidad Autónoma.

A través de los años, la tarea de divulgación de conocimientos del Consejo, ha quedado desarrollada en publicaciones que salieron y siguen saliendo a la luz como importantes puntos de información sobre la realidad laboral andaluza. Una de las más importantes es la primera monografía sobre legislación laboral y la obra sobre la ley Orgánica de libertad Sindical, ambas datan de 1984.

En los medios de comunicación se dan a conocer a través de notas de prensa los conflictos colectivos en los que se llega a un acuerdo, evitando huelgas. De manera anual y constante, en la Universidad de Sevilla se divulgan las ponencias y publicaciones. También en revistas de interés colectivo en donde se elaboran artículos de los avances del SERCLA y los acuerdos a los que se llega.

Una de las herramientas más útiles e importantes son las publicaciones en bases de datos documentales que se pueden encontrar en la página web: <http://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/portal/web> de la misma manera en las redes sociales, existe un espacio, en el que se puede acceder a información, documentos, memorias, acuerdos, etc.

Divulgación del SERCLA, a través de:

- Revista y Monografías
- Guías de Negociación Colectiva
- Publicaciones
- Legislación UE
- Fondo Documental
- Indicadores laborales
- Intranet para la mediación

Además, el CARL pone a disposición de los mediadores en activo la Intranet para la Mediación que les permite conocer su calendario de actuaciones, entrar en contacto con otros mediadores, actualizar su ficha personal y acceder a cursos formativos.

Cada año se edita la Memoria de Actividades del SERCLA, obras de consulta de gran interés científico, por su información estadística sobre negociación colectiva, depósito de estatutos registro de asociaciones y sindicatos y actividad del Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales de Andalucía.

### ***Obstáculos.***

La falta de cultura mediadora, es uno de los obstáculos más frecuentes, pues la sociedad está acostumbrada a judicializar los conflictos, porque muchas veces no conoce el proceso mediador y por ende creen que no es efectivo.

La falta de profesionales mediadores, pues al ser un sistema reciente y de poco conocimiento para la sociedad, los jóvenes profesionales no lo ven como una opción para su desempeño laboral.

El obstáculo más impactante es la posición de los poderes públicos. Los poderes estatales están “estancados” en el poder y cuando se presenta una situación en la que se ve afectada esta posición, a la administración le afecta. La mediación trata de poner en el mismo nivel a las partes, este “igualamiento” conlleva a una “pérdida” del Poder público, de esta manera se pondrán de igual a igual, para llegar a un acuerdo lo que le incomoda.

### ***Balance-resultados***

Las actuaciones del S.E.R.C.L.A, están orientadas a los conflictos colectivos laborales de interpretación y aplicación de normas jurídicas o convenios colectivos con carácter preceptivo al proceso laboral. En el S.E.R.C.L.A. se sustancian con carácter obligatorio las conciliaciones previas a la vía procesal laboral. Así mismo el Sistema interviene en los denominados “conflictos de intereses” y previamente a las convocatorias de huelga, teniendo carácter preventivo, en estos últimos cuando los convocantes sean alguna de las organizaciones firmantes del Acuerdo de su constitución. Además, se atienden conflictos individuales.

Las actuaciones del SERCLA, se han visto reflejadas en avances positivos en los conflictos atendidos, es por ello que, para mejor apreciación, he realizado una comparación en el año 2000 y 2013. He tomado estos años como referencia pues las actuaciones del SERCLA empiezan en el año 1999, es por ello que he optado por el año 2000 como punto de partida. Consideré las actuaciones del Sistema en general y las variables como: tipos de conflictos previo a huelga, previo a vía judicial y otros (conflictos de intereses). Además, la puntuación global del SERCLA, con respecto de la apreciación que tiene para cada uno de los que intervienen en las mediaciones. Los datos que presento son tomados de las memorias del SERCLA.<sup>2</sup>

En el cuadro comparativo, *tabla 10* se describe el número de conflictos colectivos llevados a cabo en toda la Comunidad Autónoma de Andalucía. En el año 2000 se atienden en total 488 frente a los 1123 conflictos en el 2013. El mayor porcentaje se encuentra en Sevilla, es así que en el 2013 el 25% de conflictos se atienden mientras que en el año 2000 se atiende el 24,7%. El menor número de conflictos atendidos se da a nivel interprovincial siendo este del 3,7% en el año 2000 y del 3% en el año 2013.

Tabla 10. Conflictos Colectivos 2000 y 2013 por provincias

PROVINCIAS	AÑO 2000		AÑO 2013	
	CONFLICTOS	PORCENTAJE	CONFLICTOS	PORCENTAJE
ALMERIA	22	4.5%	76	6.8%
CADIZ	114	23.4%	184	16.4%
CÓRDOVA	37	7.6%	76	6.8%

<sup>2</sup>Los datos presentes en este apartado son tomados de las memorias tanto del 2000 y 2013

GRANADA	32	6.6%	108	9.6%
HUELVA	29	5.9%	70	6.2%
JAÉN	20	4.1%	59	5.3%
MÁLAGA	94	19.3%	239	21.3%
SEVILLA	122	25.0%	277	24.7%
INTERPROVINCIAL	18	3.7%	34	3.0%
TOTAL	488	100%	1123	100.0%

Fuente: Memorias de actuación del SERCLA año 2000 y 2013.

Elaborado: Autoría propia.

En la *ilustración 6*, se observa gráficamente el incremento de conflictos atendidos en el año 2013 con respecto del año 2000. Siendo Sevilla y Málaga las provincias con el mayor número.

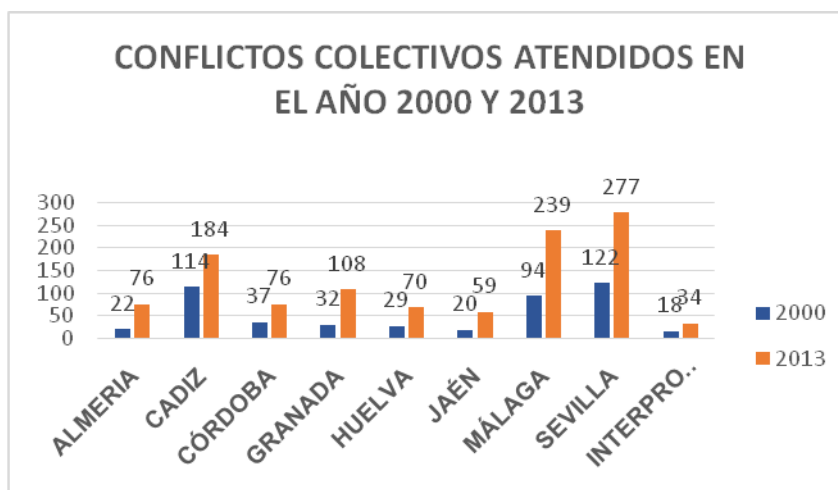


Ilustración 6.

Fuente: Memorias de Actuación del SERCLA año 2000 y 2013.

Elaboración: Propia.

En el año 2000, no se atendían los conflictos individuales, no es sino hasta el 2007 en donde se empiezan a tratar conflictos individuales. En la tabla 11 se observa el número de conflictos atendidos, dando un total de 383 y los trabajadores afectados 474. El mayor número de conflictos individuales, se encuentra en Málaga 171 en total y es en esta provincia en donde se sitúa el número mayor de afectados, 202 trabajadores.

Tabla 11. Atención a conflictos individuales por provincia. Año 2013

ÁMBITO	Nº CONFLICTOS	TRABAJADORES
ALMERIA	19	19
CÁDIZ	79	86

CÓRDOBA	6	12
GRANADA	19	23
HUELVA	17	23
JAÉN	5	5
MÁLAGA	141	202
SEVILLA	97	104
TOTAL	383	474

Fuente: Memorias de Actuación del SERCLA año 2000 y 2013.  
Elaborado: Autoría propia

En la *tabla 12* se observa un incremento de efectividad en el último año de actuaciones del SERCLA, en el año 2000 existió un total de 488 procedimientos, de estos la intervención efectiva por parte de la Comisión en un porcentaje de 76,33%. El resto de los casos concluyó anticipadamente por alguna de las causas previstas en el Reglamento. Por otro lado, en el 2013 el porcentaje global de tramitaciones efectivas fueron 943 alcanzando el 84% del conjunto de los procedimientos promovidos ante el Sistema, un dato importante se ha logrado en este año el máximo histórico desde el nacimiento del SERCLA en 1999. La tasa más alta de tramitación efectiva se registró en los procedimientos de mediación, ya que en 2013 alcanzó su positiva tramitación el 84% de lo presentados, permitiendo la intervención efectiva del equipo mediador.

Tabla 12. Tramitación de Expedientes en los años 2000 y 2013.

Tramitación	AÑO 2000		AÑO 2013	
	Expedientes	PORCENTAJE	Expedientes	PORCENTAJE
EFFECTIVOS	373	76.43%	943	84%
NO EFFECTIVOS	115	23.57%	180	16%
TOTAL	488	100.00%	1,123	100%

Fuente: Memorias de Actuación del SERCLA año 2000 y 2013.  
Elaborado: Autoría propia.

En la ilustración 7, se aprecia como en el año 2000 se tramitan de manera efectiva un total de 373 expedientes, por otro lado, en el 2013 se tramitan 943 conflictos. Las tramitaciones no efectivas son en total 115 en el año 2000 y de 180 en el año 2013.

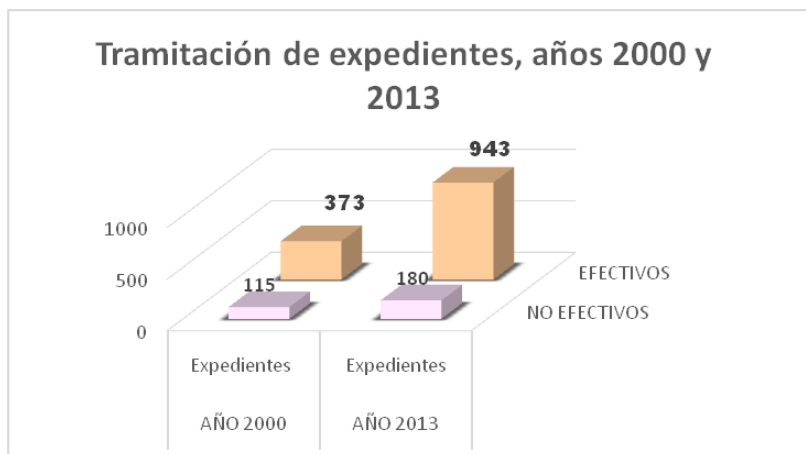


Ilustración 7. Tramitación de expedientes, años 2000 y 2013.  
Fuente: Memorias de Actuación del SERCLA año 2000 y 2013.  
Elaborado: Autoría propia.

En el año 2013, el SERCLA registró un total de 383 solicitudes de mediación en conflictos laborales de carácter individual. La mayor parte de las motivaciones de estos conflictos se refirieron a Modificación sustancial de condiciones de trabajo, Reducción de Jornada, Clasificación profesional, Traslados y Desplazamientos, Vacaciones, Licencias y Permisos, Movilidad funcional y Trabajos de superior o inferior categoría.

En la *tabla 13* se observa que en el año 2013 los acuerdos efectivos son en mayor número en la provincia de Málaga con un total de 89 acuerdos logrados y el menor número de acuerdos en esta misma provincia con 49 acuerdos no tramitados.

Tabla 13. Tramitación Acuerdos Individuales 2013

PROVINCIA	CONCILIACIÓN-MEDIACIÓN		
	EFFECTIVA	NO EFFECTIVA	EN TRAMITACIÓN
ALMERIA	12	7	0
CADIZ	57	22	0
CÓRDOBA	6	0	0
GRANADA	16	3	0
HUELVA	13	4	0
JÁEN	3	2	0
MÁLAGA	89	49	3
SEVILLA	65	32	0
TOTAL	261	119	3
GRAN TOTAL	383		

Fuente: Memorias de Actuación del SERCLA año 2000 y 2013.  
Elaborado: Autoría propia.



El mayor número de asuntos tramitados se da en el año 2013, como se observa en la tabla 14, se encuadró en la modalidad de conflictos previos a la vía judicial 629 en total, seguidos de los conflictos previos a convocatorias de huelga 249 y los denominados conflictos de intereses, debido a bloqueos de negociación en menor número 145. En el año 2000 el número de acuerdos previo a la vía judicial fue el más alto en un total de 266, seguido del previo a huelga en el que existieron 156 conflictos y otros procedimientos promovidos en menor medida dando un total de 66.

Tabla 14. Comparación de tipos de Acuerdos 2000 y 2013

ACUERDOS	2000		2013	
	NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
PREVIO A LA VÍA JUDICIAL	266	55%	629	56%
PREVIO A HUELGA	156	32%	349	31%
OTROS	66	14%	145	13%
TOTAL	488	100%	1123	100%

Fuente: Memorias de Actuación del SERCLA año 2000 y 2013.

Elaborado: Autoría propia.

En la *ilustración 8*, se puede apreciar los porcentajes correspondientes a los tipos de acuerdos, el mayor número de acuerdos se da previo a la vía judicial en el 2000 (55%) y en el 2013 (56%), seguido del previo a vía huelga en el 2000 (32%) y en el 2013 (31%). Los restantes corresponden a otro tipo de conflictos, en el 2000 (14%) y en el 2013 (13%). La mediación en el SERCLA evitó 178 huelgas, recuperando 1.423.040 horas de trabajo en Andalucía. Desde 1999, este Sistema ha evitado la pérdida de 33,4 Millones de horas de trabajo en la Comunidad Autónoma.

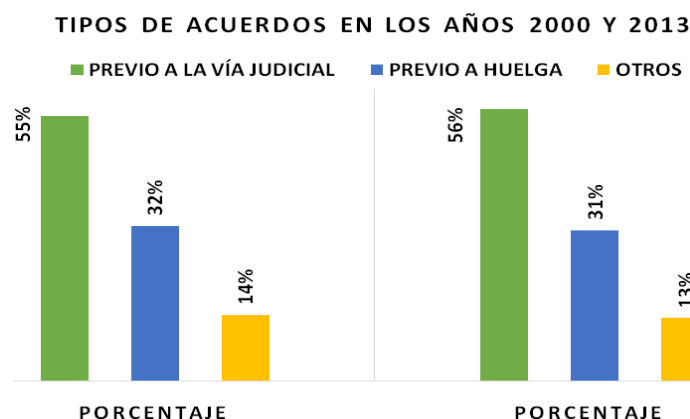


Ilustración 8. Tipos de Acuerdos en los Años 2000 y 2013.

Fuente: Memorias de Actuación del SERCLA año 2000 y 2013.

Elaborado: Autoría propia.

En la encuesta de calidad, realizada en 2013, dirigida a los usuarios del SERCLA, se reflejaron los datos que ese muestran en la figura 4, de las contestaciones a las encuestas realizadas se puede afirmar que el puntaje global atribuido al Sistema es de 8,53 puntos. Se observa que los usuarios optaron por la calificación de 9 (32%), seguida de las puntuaciones de 8 (28%), 10 (23%), 7 (11%), y 6 (4%). La calificación con menor puntaje corresponde a 5 que supone un 2%.<sup>3</sup>

### PUNTUACIÓN GLOBAL DEL SERCLA EN EL 2013

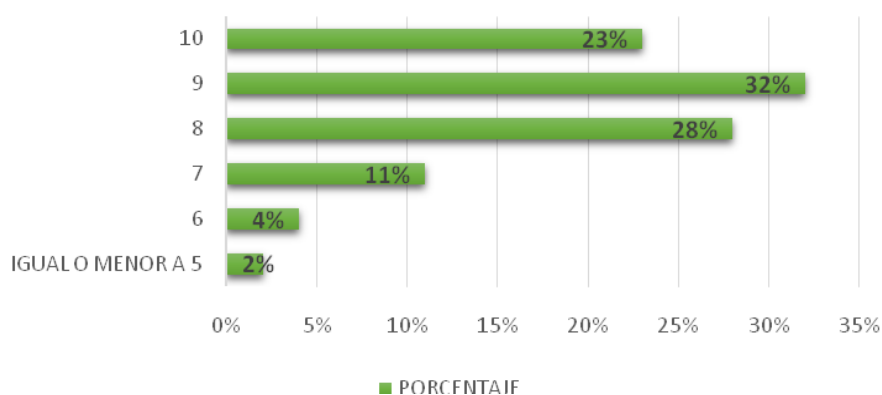


Ilustración 9. Calificación del SERCLA, según los usuarios.  
 Fuente: Informes del CARL, 2013.  
 Elaboración: CARL

Con el paso de los años se revela un incremento de acuerdos alcanzados. Es tal el caso que en el año 2013 se ha dado el mayor número de acuerdos logrados desde la creación del SERCLA. Las actuaciones del organismo revelan la trascendencia que ha tenido este sistema, haciendo que tanto empresas como trabajadores se sientan conformes con el trabajo realizado. Lo más trascendental del CARL se evidencia en las cifras que se obtienen en los indicadores anuales a lo largo de los años, Manuel Gabriel Pérez, director general de Relaciones Laborales de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo lo ha manifestado acertadamente: El SERCLA favorece la paz social, reduce la conflictividad en sede judicial y propicia el acuerdo en situaciones conflictivas previas a huelga. (Pérez, M. G., 2014, pág. 94)

<sup>3</sup>Encuestas realizadas en 2013, *Encuestas sobre Calidad de Servicio, informe*. CARL.

En el año 2014 se registraron 993 expedientes de conflicto colectivo, que es inferior en el 22% con respecto del año 2013. En comparación con los años precedentes existe descenso en el número de asuntos. Por otro lado, en lo que respecta a los conflictos individuales, en el 2014 el SERCLA registró 423 solicitudes de mediación en conflictos laborales de carácter individual, lo que supone 50 asuntos más que el 2013.

Tabla 15. Conflictos atendidos 2014

Conflictos Colectivos	993
Conflictos Individuales	423
Total	1416

Fuente: Memorias de Actuación del SERCLA año 2014  
Elaborado: Autoría propia.

En el año 2015, el SERCLA registró 856 solicitudes de mediación en conflictos colectivos en todo Andalucía, los cuales extendían sus efectos a 9.172 empresas y 243.405 trabajadores. Siendo inferior que el registrado en el 2014, en número inferior de 24 asuntos menos (SERCLA, 2016). En lo que respecta a conflictos individuales se registraron un total de 460 solicitudes de mediación, lo que supone 37 asuntos más que el 2014.

Tabla 16. Conflictos atendidos 2015

Conflictos Colectivos	856
Conflictos Individuales	460
Total	1316

Fuente: Memorias de Actuación del SERCLA año 2000 y 2013.  
Elaboración: Propia.

El diálogo social es la tendencia en las relaciones laborales, donde no sólo se tratan aspectos sustanciales sino también de economía, lo que repercute un aspecto positivo en la sociedad. En el 2013 se lograron concluir 64% de los conflictos previos a huelga que solicitaron el servicio de mediación, evitando así un total de 178 huelgas, las mismas que hubieran significado una pérdida de 1,4 millones de horas trabajo en Andalucía.

Finalmente se comprueba que a pesar de la crisis que existe en España los indicadores en los últimos años han incrementado puntos a favor del SERCLA, contrario a lo que se podría estimar. Tanto los conflictos individuales como los colectivos son tratados con la mayor seriedad e importancia, ayudando a la canalización de los mismos evitando de esta manera una innecesaria judicialización de conflictos que sin necesidad de este mecanismo gubernamental pueden resolverse.

### *Otros sistemas de mediación en España.*

En España existen otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos Laborales en las diferentes comunidades autónomas. En la imagen 5 se ubica en el mapa cada uno de los organismos extrajudiciales de resolución de conflictos laborales.



Imagen 5.- Otros sistemas de Mediación en España.  
Fuente: Junta de Andalucía.

En la tabla 17 se describe cada uno de los Organismos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Laborales, con su respectiva abreviatura, la comunidad a la que pertenecen y el número de mediadores que atienden los conflictos, así como el tipo de conflictos en los que se especializan.

Tabla 17. Otros Organismos de Resolución de conflictos laborales.

Organismos		Comunidad	Nro. Mediadores	Tipo De Conflicto
Tribunal Arbitral De La Comunidad Valenciana	Tal	Valencia	2 Mediadores	Colectivo
Tribunal Laboral De Cataluña	Tlc	Cataluña	2 O 4 Medidores	Colectivo-Individual
Jurado Arbitral De Castilla-La Mancha	Jurado Arbitral	Castilla-La Mancha	4 Mediadores	Colectivo
Tribunal Laboral De La Rioja	Tlr	La Rioja	2 O 4 Mediadores	Colectivo-Individual
Instituto Laboral De Madrid	Ilm	Madrid	2 O 4 Mediadores	Colectivo-Individual
Servicio Asturiano De Resolución De Conflictos Laborales	Sasec	Asturias	4 Mediadores	Colectivo
Oficina De Resolución De Conflictos Laborales	Orcl	Murcia	1 O 2 Mediadores	Colectivo
Tribunal Laboral De Navarra	Tln	Navarra	2 O 4 Mediadores	Colectivo-Individual
TRIBUNAL ARBITRAL D'ARBITRATGE I MEDIACIÓ DE LES ILLES BALEARS	TAMIB	Islas Baleares	2 O 4 Mediadores	Colectivo-Individual
Tribunal Laboral De Canarias	Tlcanarias	Islas Canarias	4 Mediadores	Colectivo
Procedimientos Voluntarios De Resolución De Conflictos	Preco	País Vasco	1 Mediador	Colectivo
Acordo Interprofesional Galego	Aga	Galicia	1 O 2 Mediadores	Colectivo
Servicio Interconfederal De Mediación Y Arbitraje	Sima	Estatal	2 Mediadores	Colectivo
Fundación De Relaciones Laborales De Extremadura	Frlex	Extremadura	1 O 2 Mediadores	Colectivo
Servicio Aragonés De Mediación Y Arbitraje	Sama	Aragón	2 O 4 Mediadores	Colectivo-Individual
Organismo De Resolución De Conflictos Laborales De Cantabria	Orecla	Cantabria	2 O 4 Mediadores	Colectivo-Individual
Servicio Regional De Relaciones Laborales De Castilla Y León	Sercla	Castilla Y León	1 O 2 Mediadores	Colectivo
Sistema Extrajudicial De Resolución De Conflictos Laborales De Andalucía	Sercla	Andalucía	2 O 4 Mediadores	Colectivo-Individual

Fuente: Junta de Andalucía.

### *Características del SERCLA.*

El SERCLA, tiene su origen en un acuerdo interprofesional, sobre materias concretas (Art 83.3 E. T.), que le han sido atribuidas, por ministerio de la ley, con naturaleza y efectos de convenio colectivo, es por ello que las normas del acuerdo y del reglamento tienen fuerza directa y vinculante. Se proyecta hacia todos los trabajadores y empresarios incluidos en su ámbito de aplicación.

El SERCLA, es un sistema paritario, creado por las organizaciones empresariales y sindicales más representativas dentro de la comunidad autónoma. Es un sistema autonómico, por lo que sus actuaciones se llevan a cabo dentro de la comunidad, lo que le da peculiar perfil a sus órganos y a la forma en que ellos actúan.

Uno de los principios más protegidos es el de subsidiaridad. Por el que será necesario haber agotado el trámite ante la Comisión Paritario del Convenio Colectivo, aplicable antes de acudir ante los órganos del SERCLA a iniciar el correspondiente procedimiento. Esto con el fin de contribuir al crecimiento de un sistema dinámico de negociación superando las tendencias estáticas que afectan negativamente en un moderno sistema de relaciones laborales.

Los acuerdos a los que se llegan en el SERCLA, tienen eficacia de convenio colectivo, y obligan a todos los empresarios y trabajadores comprendidos en su ámbito de aplicación incluido el personal laboral de la Junta de Andalucía y sus Empresas Públicas, pero la obligatoriedad de normas no implica obligatoriedad del acuerdo, todo lo contrario, los acuerdos a los que se llegan son producto del diálogo entre las partes.

### **3.1 Organismo Público de gestión. Consejo Andaluz de Relaciones Laborales: CARL.**

En el Art. 6 del Reglamento de Funcionamiento y Procedimiento del Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales de Andalucía, se designa como órgano gestor del SERCLA al CARL.

En virtud de lo establecido en la Disposición Adicional Tercera del Acuerdo Interprofesional la gestión del SERCLA se sitúa en el CARL El Consejo Andaluz de

Relaciones Laborales, como órgano de participación institucional y de concertación permanente, en cuya sede quedará residenciado.

Para mayor seguridad jurídica, los servicios administrativos de la Secretaría General del Consejo Andaluz de Relaciones Laborales (en adelante CARL), actuarán como soporte técnico en la tramitación de todas las fases de los procedimientos de Conciliación-Mediación y Arbitraje, a efectos de su correcto funcionamiento. Con el mismo fin, corresponde al CARL impulsar la actividad del Sistema y recabar por sí o a instancias de la CCM, el auxilio personal y material de las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente de la Junta de Andalucía (CARL)

El CARL, que forma parte de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía es un órgano de naturaleza tripartita que se crea por Ley 4/1983 de 27 de junio como órgano colegiado y formado por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas de la Comunidad Autónoma andaluza y la propia Administración (Junta de Andalucía, 2016).

### ***Institución.***

El CARL, como Institución pública tiene definidas sus funciones conforme a lo recogido en el art. 3 de la Ley 4/1983 de 27 de junio. En general, son funciones del Consejo facilitar la consulta y la cooperación entre la Administración autonómica y las organizaciones empresariales y sindicales, así como las de éstas entre sí y favorecer su acceso a los servicios administrados por la Comunidad Autónoma (SERCLA, 2016).

Este organismo podrá funcionar en Pleno o en Comisión Permanente y podrán constituirse cuantas comisiones técnicas se consideren oportunas para el desempeño de las funciones para las que fue creado (Junta de Andalucía, 2016).

La sede principal se encuentra en Sevilla. El CARL es una institución que cuenta con infraestructura adecuada para llevar a cabo cada una de sus actuaciones. Cada uno de sus integrantes forman parte de un equipo que tiene sus funciones bien definidas (ibídem).

## Estructura

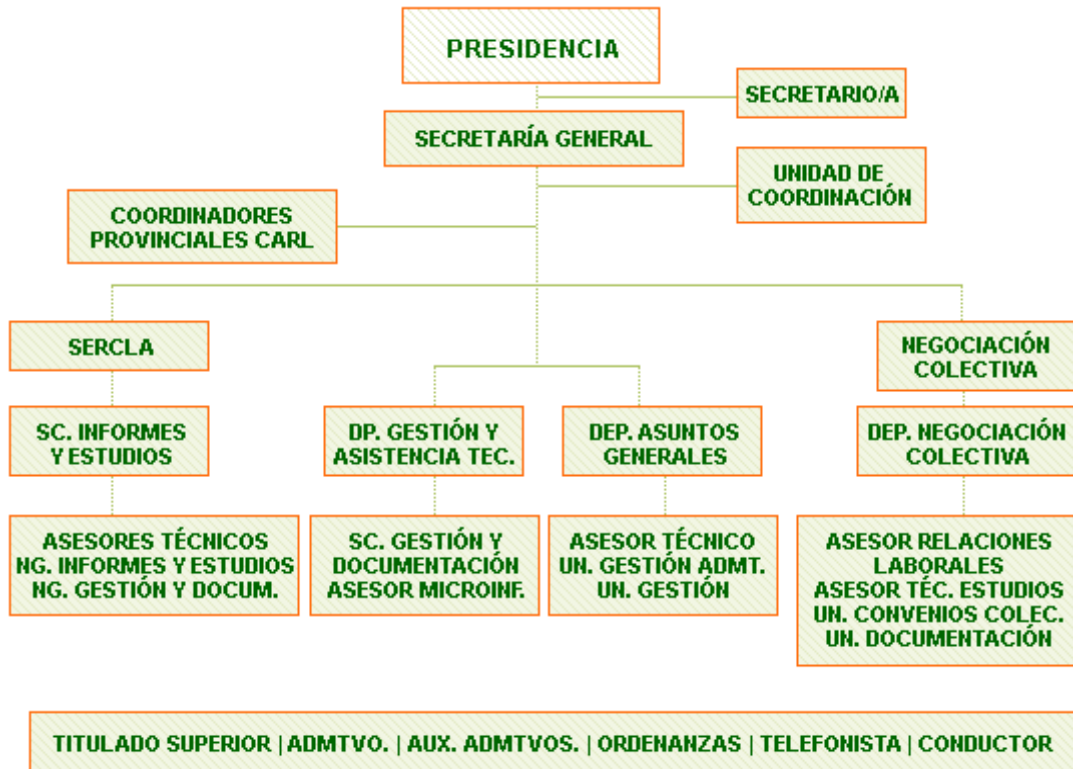


Ilustración 10. Estructura del CARL.  
Fuente: Junta de Andalucía, CARL.



### **3.2 MEPRE (Argentina)**

#### *Antecedentes*

A partir de la década del noventa, se comenzó a tener en Argentina una visión global del movimiento Resolución Alternativa de Disputas (RAD) y de sus ventajas. Hasta entonces, a pesar de que algunos métodos como la conciliación y el arbitraje existían, no se advertía su potencial y carecían de efectividad. La conciliación intra-procesal estaba reducida a un trámite formal a cumplir para dar continuación al proceso, antes que ser considerada una verdadera instancia donde un profesional especialmente entrenado intenta acercar a las partes. El primer antecedente sobre el cual se cimentó el desarrollo de los métodos RAD en el país fue el decreto 1480 del 19 de agosto de 1992, por el cual se declaró de “interés nacional” a la mediación y se implementó el Programa Nacional de Mediación. A partir de dicha normativa, se creó el primer Centro de Mediación dependiente del entonces Ministerio de Justicia y se implementó la “Experiencia Piloto de Mediación”, por la cual diez Juzgados Civiles patrimoniales y de familia (luego fueron veinte) comenzaron a derivar causas a este centro. Allí hicieron sus prácticas y la observación de casos reales los primeros mediadores del país. A su vez, se creó una Comisión de Mediación por Resolución Ministerial N° 297/91, integrada por prestigiosos miembros, jueces, abogados y académicos, a la que se le encomendó la creación de un Proyecto de Ley Nacional de Mediación (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2014).

Las opiniones de juristas y doctrinarios de este país llevaron al reconocimiento de la mediación como un método eficaz para la resolución de conflictos, estableciéndose en la Constitución Nacional Argentina (1994), en el artículo 42, inciso tres:

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas en los organismos de control (Argentina C. d., 1994).

En el decreto 1480 del 19 de agosto de 1992, se declara a la mediación como de interés nacional y además se implementa el Programa Nacional de Mediación. Aparece el primer Centro de Mediación dependiente del Ministerio de Justicia y se implementó la “Experiencia Piloto de Mediación”, de esta manera diez Juzgados Civiles patrimoniales y de familia derivaban causas al referido centro. (Real decreto legislativo 1480, 1992)

En la legislación argentina la mediación se establece como una instancia obligatoria antes de acudir al juicio.

Art.- 1 Se establece con carácter obligatorio la mediación previa a todo proceso judicial, la que se regirá por las disposiciones de la presente ley. Este procedimiento promoverá la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de la controversia. (Ley 26.589-Mediación y Conciliación, 2010)

En la misma ley el Art. 26 establece que, cuando las partes llegan a acuerdos se hace constar en acta, pero si en el procedimiento de mediación estuvieren involucrados intereses de incapaces y se arribare a un acuerdo, éste deberá ser posteriormente sometido a la homologación judicial. El Art. 27 determina que si no se llega a ningún acuerdo se firma un acta, el requirente queda habilitado para iniciar el proceso judicial. La falta de acuerdo también habilita la vía judicial para la reconvencción que pudiere interponer el requerido, cuando hubiese expresado su pretensión durante el procedimiento de mediación y se lo hiciere constar en el acta. (*ibídem*)

En caso de incomparecencia el Art. 28 establece que por no justificarse la inasistencia de las partes o por imposibilidad de notificación, se labrará acta suscripta por todos los comparecientes donde se hará constar el resultado del procedimiento, con lo que el reclamante queda habilitado para iniciar el proceso judicial, a cuyo fin acompañará su ejemplar del acta con los recaudos establecidos en la misma ley, además la parte incompareciente deberá abonar una multa equivalente al cinco por ciento (5%) del sueldo básico de un juez nacional de primera instancia y cuya modalidad de percepción se establecerá por vía reglamentaria.

Entre las controversias que quedan excluidas de mediación previa a juicio obligatorias, esta ley lo determina en los siguientes casos:

Art. 2.- 1. - Causas penales. 2. - Acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación y patria potestad, con excepción de las cuestiones patrimoniales derivadas de éstas. El juez deberá dividir los procesos, derivando la parte patrimonial al mediador. 3. - Procesos de declaración de incapacidad y de rehabilitación. 4. - Causas en que el Estado Nacional o sus entidades descentralizadas sean parte. 5. - Amparo, hábeas corpus e interdictos. 6. - Medidas cautelares hasta que se decidan las mismas, agotándose

respecto de ellas las instancias recursivas ordinarias, continuando luego el trámite de la mediación. 7. - Diligencias preliminares y prueba anticipada. 8. - Juicios sucesorios y voluntarios. 9. - Concursos preventivos y quiebras. 10. - Causas que tramiten ante la Justicia Nacional del Trabajo. (*Ibíd*em)

El MEPRE (Centro Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, lleva adelante el servicio de Mediación prejudicial y la orientación para el patrocinio gratuito. La información que se muestra a continuación, está en referencia a lo que reposa en la página web del Ministerio de Justicia de Argentina.

Los destinatarios de estos servicios son los ciudadanos en general que los requieran (especialmente las personas de bajos recursos).

Los mediadores de este centro también dictan cursos de capacitación en métodos participativos de resolución de conflictos y llevan adelante investigaciones a través de la tarea desarrollada en ese campo.

El Gobierno de Argentina ha adoptado además algunos mecanismos de mediación, entre ellos el programa de Mediación Social en los Barrios, con este programa se establece un nuevo modelo para el Acceso a la Justicia y la inclusión social, logrando una cultura de diálogo con el que se fortalece la convivencia barrial. Lo más llamativo es que los municipios cooperan creando nuevos centros de Mediación Comunitaria, y son ellos los que forman operadores y mediadores comunitarios.

El Programa ACERCAR "Mediación Social en los Barrios", es una nueva herramienta para el Acceso a la Justicia y la inclusión social, que fortalece la convivencia barrial y promueve la cultura del diálogo. Facilita herramientas para la prevención y resolución de conflictos vecinales a través de mecanismos sencillos, ágiles y gratuitos con el fin de acercar a las partes en conflicto. Además, coopera con los Municipios en el abordaje constructivo de conflictos e incorporando nuevos Centros de Mediación Comunitaria a la Red Federal existente, y se encargan de formar operadores y mediadores comunitarios. Este programa nace de la articulación conjunta entre la subsecretaría de Acceso a la Justicia, la secretaría de Asuntos Municipales del Ministerio de Interior y Transporte, y el Ministerio de Trabajo,

Empleo y Seguridad Social con el fin de brindar a las personas respuestas más ágiles y efectivas.

En lo que respecta a la mediación familiar, que es uno de los modelos de mediación al que recurren los ciudadanos argentinos comprende únicamente las controversias patrimoniales o extrapatrimoniales originadas en las relaciones de familia o que involucren intereses de sus miembros o se relacionen con la subsistencia del vínculo matrimonial, a excepción de las excluidas por el artículo 5º inciso b) de la Ley N° 26.589 de Mediación y Conciliación.

Se encuentran comprendidas dentro del proceso de mediación familiar las controversias que versen sobre: a) Alimentos entre cónyuges o derivados del parentesco, salvo los provisorios que determina el artículo 375 del Código Civil; b) Tenencia de menores, salvo cuando su privación o modificación se funde en motivos graves que serán evaluados por el juez o éste disponga las medidas cautelares que estime pertinentes; c) Régimen de visitas de menores o incapaces, salvo que existan motivos graves y urgentes que impongan sin dilación la intervención judicial; d) Administración y enajenación de bienes sin divorcio en caso de controversia; e) Separación personal o separación de bienes sin divorcio, en el supuesto del artículo 1294 del Código Civil; f) Cuestiones patrimoniales derivadas del divorcio, separación de bienes y nulidad de matrimonio; y g) Daños y perjuicios derivados de las relaciones de familia.

Si durante el proceso de mediación familiar el mediador tuviese conocimiento de circunstancias que impliquen un grave riesgo para la integridad física o psíquica de las partes involucradas o de su grupo familiar, dará por concluida la mediación (Ministerio de Justicia de Argentina, 2014). En caso de encontrarse afectados intereses de menores o incapaces, el mediador lo pondrá en conocimiento del Ministerio Público de la Defensa a fin de que solicite las medidas pertinentes ante el juez competente, tal y como sucede en Ecuador y España, en donde el interés del menor, es un bien jurídico protegido.

Los mediadores de familia deberán inscribirse en el Registro Nacional de Mediación que organizará y administrará el Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos. El Poder Ejecutivo nacional dictará la reglamentación que determinará los requisitos necesarios para la inscripción, que deberá incluir necesariamente la capacitación básica en mediación,

y la capacitación específica que exija la autoridad de aplicación. A su vez, se crea la figura del co-mediador, denominado profesional asistente.

### ***Requisitos para ser mediadores.***

Para ser mediador será necesario poseer título de abogado y adquirir la capacitación requerida y restantes exigencias que se establecen reglamentariamente.

El Art. 11 de la ley de Mediación y Conciliación establece algunos requisitos para ser mediador: a) Título de abogado con tres años de antigüedad en la matrícula; b) Acreditar la capacitación que exija la reglamentación; c) Aprobar un examen de idoneidad; d) Contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Mediación; e) Cumplir con las demás exigencias que se establezcan reglamentariamente. (Ley 26.589-Mediación y Conciliación, 2010)

A diferencia de los requisitos requeridos para ser mediadores del SERCLA, en el que pueden ser mediadores aquellos que tengan formación de grado medio o superior, especialmente en ciencias sociales y jurídicas. En Argentina y Ecuador, se establece que los mediadores tengan título de abogado. La diferencia radica en que son las organizaciones miembros del CARL las que designan los mediadores.

### ***Instalaciones.***

Sus instalaciones las encontramos en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en donde se llevan a cabo las audiencias de mediación, al igual que en el resto de la Nación Argentina.



Imagen 6. Instalaciones del MEPRE.

Fuente: MEPRE.

Elaborado: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

El espacio en el que se realizan las mediaciones es muy importante, pues es el clima que se vive en el proceso mediador el que influye de cierta manera el llegar o no a un acuerdo. La posición de cada una de las partes, en las que se sientan en el mismo “nivel” sin que perciban esa sensación de inferioridad.



Imagen 7. Instalaciones del MEPRE.  
Fuente: MEPRE.  
Elaborado: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

### ***Efectividad***

Se ha creado el sistema de Mediación MEPRE, que permite que los usuarios tengan acceso en línea a todos los trámites de mediación, este sistema pertenece al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El mismo funciona de manera que cualquier usuario puede acceder al servicio. Es un sistema obligatorio Art. 25 del Decreto Reglamentario 1467/2011 y de la Resolución Ministerial N° 1196/13, del 25 de julio del 2013.

Los beneficios que surgen de este sistema es que permite incorporar los datos necesarios de las actas y acuerdos de mediaciones. El MEPRE optimiza la carga de información posibilitando utilizar datos ya incorporados en el sistema sin tener que volver a cargarlos. A diferencia de lo que ocurre en el CENAR, los usuarios tienen el pleno conocimiento de sus trámites, además de las actuaciones que llevan a cabo. La tecnología

de una página web, en la que las partes puedan acceder, permite que exista pleno conocimiento y se evitan muchas de las veces el engorroso problema de asistir personalmente. Lo mismo ocurre con el SERCLA, en el que el horario de actuaciones está disponible para toda la ciudadanía, siendo incluso un significativo aporte en el tema de divulgación, logrando de esta manera una cultura de paz y diálogo.

El sistema MEPRE funciona a través de actas que se llenan y luego se cargan en el sistema. Luego se obtiene un número automáticamente a medida que se van registrando las mediaciones. Lo interesante de este sistema es que la información que se genera puede ser cargada en el sistema hasta dos días subsiguientes (Res 2740/12, punto 5.2.7).

El contenido de los acuerdos no quedará registrado en la base de datos del sistema MEPRE. La contraseña generada es personal, secreta y de uso restringido exclusivamente al mediador. El uso de la clave implicará la asunción de la responsabilidad derivada de la falta de cuidado, de la indebida reserva, del mal uso por terceros, autorizados o no. (Res. 2740/12 punto 5.2.3.) Los datos ingresados serán considerados como una declaración jurada del mediador en cuanto a que son fiel reflejo de lo acontecido, de los datos que se hayan transcrito, de lo acreditado e informado por los participantes. (Ministerio de Justicia de Argentina, 2014)

### *Estadísticas.*

Existe en Argentina una notable expansión en cuanto a la mediación, excepto en dos jurisdicciones La Rioja y Santa Cruz (CEJA, 2014).

El MEPRE al ser un sistema digital, trabaja en línea procesando y registrando la información más relevante de la totalidad de los procesos de mediación, con lo que se puede contar con estadística acerca del funcionamiento de la mediación, puesto que antes de este sistema únicamente existían datos sobre la cantidad de asuntos que habiendo pasado por mediación no ingresan al poder judicial. Ocurre lo mismo que con el SERCLA que con el objeto de mejorar la comunicación y el intercambio de información y documentación entre los mediadores y los servicios administrativos del SERCLA, crea la Intranet con la que se puede acceder a la consulta de actuaciones, el acceso a formación especializada y a recursos de interés, así como a la participación en foros de discusión. Actualmente el CENARC, por su lado no tiene ninguna página web. Si se requiere conocer de algún trámite se debe acudir

personalmente, además no se cuenta con acceso a estadísticas en cuanto a las mediaciones o casos que atiende la clínica jurídica.

Cabe indicar que el sistema de mediación argentino fue creado como un mecanismo provisorio de descongestión de la justicia civil y comercial, se transformó con el tiempo en una opción definitiva de política pública, que favorece el acceso a la justicia (CEJA, 2014).

En los últimos tiempos, donde es un lugar común oír hablar de un Poder Judicial desbordado de causas, la mediación prejudicial se convirtió en una herramienta exitosa como método para moderar el incremento de la litigiosidad. Es así que resolución alternativa de conflictos en el ámbito de las materias cuya competencia tiene la Ciudad de Buenos Aires, resultó una efectiva herramienta que logra un promedio del 75% de casos cerrados. (CEJA, 2014)

Desde su implementación en febrero de 2014, el sistema de Mediación Prejudicial (MEPRE) efectuó hasta septiembre del 2015 un total de 146.830 intervenciones, de las cuales el 91% tuvo origen patrimonial en tanto que el 9% restante correspondió a conflictos familiares, en la ciudad de Buenos Aires. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2014)

Es importante mencionar que a diferencia del SERCLA y del CENARC, los casos en materia penal como contravencional y de faltas se medían en la Ciudad de Buenos Aires. El Centro de Mediación y Resolución de conflictos del Poder Judicial, elabora un informe anual de los casos que llegan a concretarse, es así que, de 3744 audiencias programadas en el 2014, se llegaron a concretar 1839, que corresponde al 49,1 %. Mientras que en materia contravencional existieron 1834 audiencias programadas de las cuales se llegaron a concretar 936 que corresponden al 51 % (Centro de Mediación y MARC, 2014).

La cultura de mediación en algunos países se expande a muchos ámbitos, incluso a los no considerados por nuestra legislación como materia transigible. Se debe fomentar la cultura de mediación, queda a criterio personal lo eficaz e igualitario que puede parecer mediar casos penales, sin embargo, en sistemas jurídicos como el estadounidense se lleva a cabo la mediación en aquellos, sin que esto menoscabe la justicia, pues se trata de resarcir el daño ocasionado.



## **CAPITULO IV**

## Aplicación del trabajo de campo

### Metodología

El siguiente trabajo ha basado su desarrollo en dos enfoques investigativos que han determinado el uso de dos métodos científicos, estos son el método cualitativo y cuantitativo.

Las investigaciones cualitativas interpretativas no buscan explicaciones sino interpretaciones (Rodríguez, 2016), por lo que para el desarrollo del presente trabajo la investigación ha basado el paradigma principal en la investigación cualitativa interpretativa.

El estudio cualitativo recolecta datos históricos, se realiza con individuos, grupos, comunidades u organizaciones. En cualquier caso no son grandes poblaciones, pues trabajar el elemento subjetivo no es viable en comunidades numerosas (ibídem). En la presente investigación se ha recolectado datos sobre mediación y la aplicación de la mediación en otros países. Se ha tomado la opinión de jueces por lo que se ha realizado entrevistas, estas entrevistas han sido abiertas estandarizadas, ya que partieron de un cuestionario que tienen preguntas iguales para todos.

Apliqué la observación participante, por medio de la cual por medio de los sentidos capturan lo que no descubre una mirada casual, por medio de una observación directa mi experiencia en el CARL, me permitió asistir a mediaciones, observar cómo se desarrollan, pude acceder a datos y comparar con el CENARC, en donde no se lleva un anuario de actuaciones, únicamente existe recolección de datos para cumplir con la Resolución 014-2015 del Pleno del Consejo de la Judicatura., tampoco existe un formulario de calificación de usuarios, ni calificación de la mediación y mediadores, la sala de mediación es pequeña y poco acogedora.

En el desarrollo de lo cuantitativo, que basa su recolección en datos generalmente estadísticos, se estudian grupos de trabajo, por lo general este tipo de investigación se desarrolla en estudios de lo social (ibídem). Para el desarrollo del mismo se ha desarrollado encuestas. A través de este método se obtiene la información de los grupos que se estudian. Los mediadores, usuarios, abogados han sido encuestados y se ha recolectado información, la misma que se desarrollará a continuación. Estos datos estadísticos permitieron medir algunos parámetros.

### **3.3 Trabajo de campo.**

Para el trabajo de campo se ha elaborado encuestas y entrevistas. A los mediadores, usuarios, abogados en libre ejercicio se efectuaron encuestas y las entrevistas se realizaron a los jueces.

Las encuestas realizadas a los mediadores del CENARC, se han aplicado personalmente. Todos los mediadores se encuentran habilitados por el Consejo de la Judicatura. La muestra que se ha tomado es de igual manera de 10 mediadores, en un universo de 15 mediadores.

Las encuestas a usuarios, se han podido elaborar por medio de llamadas telefónicas. Las personas encuestadas han acudido en el año 2015. La muestra que se ha tomado ha sido de diez personas, de un total de 74 solicitudes de mediación.

Las encuestas a abogados se han aplicado en una muestra de 10 profesionales del derecho en libre ejercicio, estos han sido encuestados personalmente.

Se realizaron 2 entrevistas a jueces. Uno del ámbito laboral y otro juez civil. Opté por jueces de estas dos materias puesto que son los casos más frecuentes de mediación.

## Encuesta de los mediadores.

1.- ¿Cree usted que la planificación de los procesos de mediación del CENARC son adecuados?

Tabla 18. Planificación adecuada de los procesos de mediación

Si	No	Total
10	0	10

Fuente: Encuestas a los mediadores

Elaboración: propia.

Los mediadores en su totalidad consideran que la planificación es adecuada. Lo que evidencia que se encuentran de acuerdo con dichos procesos.

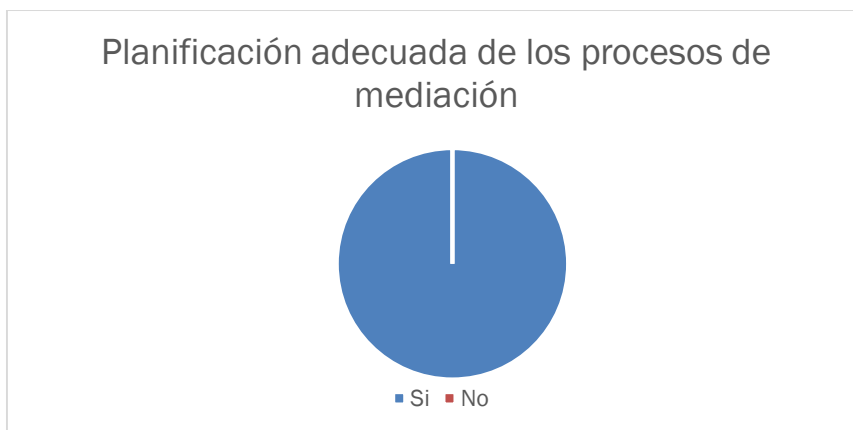


Ilustración 11. Planificación adecuada de los procesos de mediación.

Fuente: Encuestas a los mediadores.

Elaboración: propia

De los 10 mediadores entrevistados, todos afirmaron que la planificación de los procesos de mediación es adecuada.

**2. ¿Cree usted que las invitaciones para participar de las mediaciones son realizadas en el tiempo adecuado?**

Tabla 19. Invitaciones de los mediadores

Si	No	Total
10	0	10

Fuente: Encuestas a los mediadores

Elaboración: propia.

El tiempo de anticipación con el que se informa las audiencias de mediación según todos los mediadores entrevistados es el adecuado. Las invitaciones se realizan el mismo día en el que los usuarios fijan la fecha en la que desean realizar la mediación.

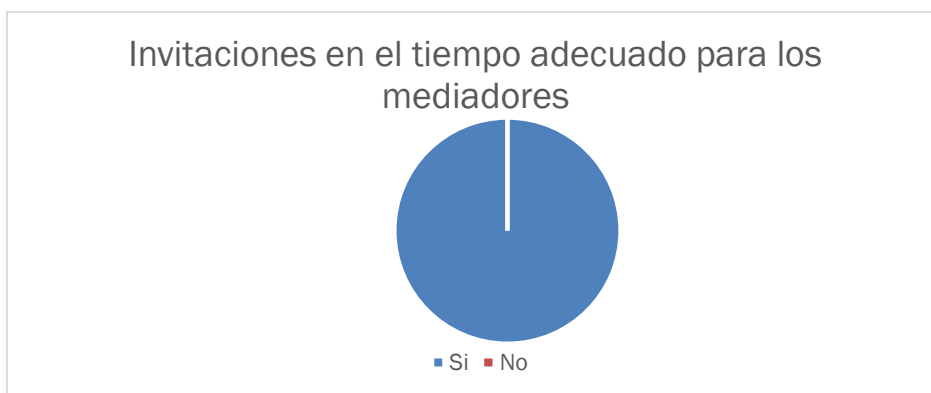


Ilustración 12. Invitaciones a los mediadores.  
Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

Los mediadores en su totalidad consideran que el tiempo en el que se les informa para participar de las mediaciones es adecuado. Según la directora del CENARC, Magister Valeria Veintimilla, la solicitud de mediación se efectúa siempre en el horario que conviene al usuario.

**3. ¿Cree usted que sería conveniente llevar seguimiento (de los acuerdos alcanzados), a los usuarios del CENARC que optan por la mediación?**

Tabla 20. Seguimiento usuarios

Si	No	Total
9	1	10

Fuente: Encuestas a los mediadores  
Elaboración: propia.

De los 10 mediadores, nueve consideran que se debe llevar un seguimiento de los acuerdos alcanzados, solamente una mediadora considera que no es conveniente puesto que de lo que se trata es de llevar mínima intervención en el proceso mediador.

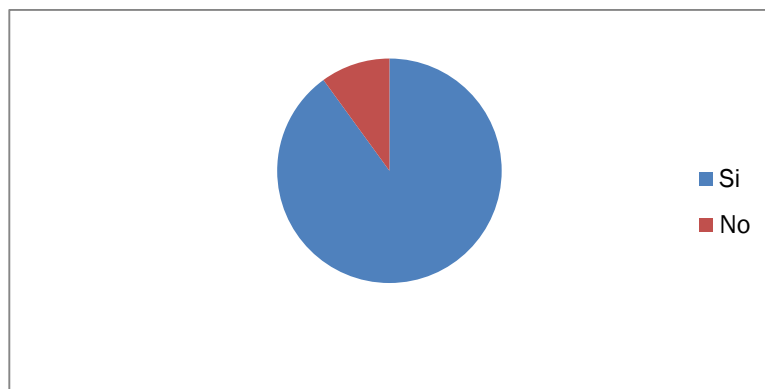


Ilustración 13. Seguimiento a los usuarios  
 Fuente: Encuestas a los mediadores.  
 Elaboración: propia

En cuanto al seguimiento que se debe dar a los usuarios, 9 de los mediadores consideran conveniente llevar a efecto este seguimiento.

**4. ¿Cree usted que la promoción/divulgación del CENARC es importante para lograr una cultura de paz?**

Tabla 21. Promoción/divulgación

Si	No	Total
10	0	10

Fuente: Encuestas a los mediadores  
 Elaboración: propia.

Todos los mediadores consideran que la promoción del CENARC es importante para lograr una cultura de paz.



Ilustración 14. Promoción/divulgación  
 Fuente: Encuestas a los mediadores.  
 Elaboración: propia

Los 10 mediadores consideran que es importante para lograr una cultura de paz la divulgación/promoción del CENARC, algunos manifestaron que es poca la ciudadanía que conoce del centro.

**5. ¿Cree usted que la promoción en redes sociales y página web sería importante para el CENARC?**

Tabla 22. Promoción en redes sociales y página web

Si	No	Total
10	0	10

Fuente: Encuestas a los mediadores  
Elaboración: propia.

Todos los mediadores consideran que la promoción en redes sociales y página web independiente del CENARC es importante para que la sociedad conozca del centro y se logre una cultura de diálogo y paz social.

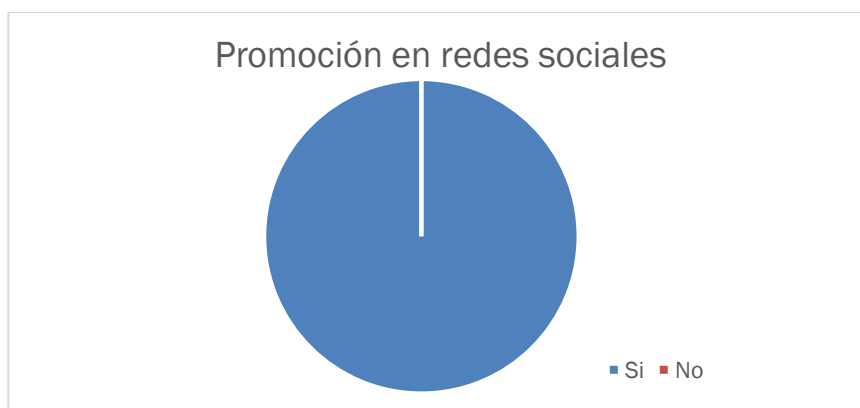


Ilustración 15. Promoción en redes sociales y página web  
Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

Todos los mediadores consideran que la promoción en redes sociales y páginas web es importante. Las redes sociales son el nuevo sistema de información de la sociedad en general, la mayoría de los usuarios

**6. ¿Cree que es necesario contar con un anuario de actuaciones del CENARC, en el que por medio de datos estadísticos se conozca el número de casos ingresados, casos resueltos, y calificación que los usuarios dan al proceso de mediación?**

Tabla 23. Anuario de actuaciones.

Si	No	Total
10	0	10

Fuente: Encuestas a los mediadores  
Elaboración: propia.

Todos los mediadores consideran que debe existir un anuario de actuaciones. Aunque el CENARC al igual que todos los centros de mediación deben presentar un informe mensual, no tiene un anuario en el que estadísticamente se registren sus actuaciones.

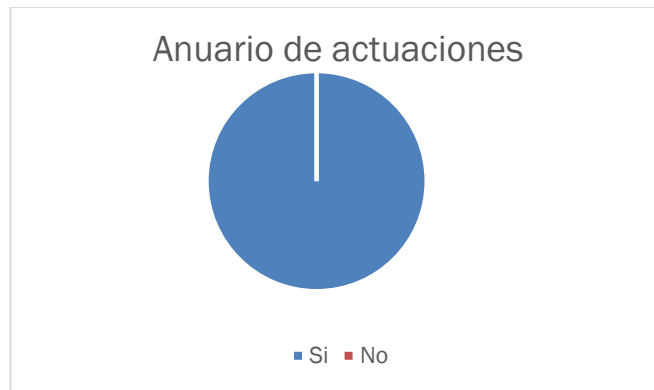


Ilustración 16. Anuario de actuaciones.  
Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

Todos los mediadores consideran que un anuario de actuaciones es importante. En este anuario se reflejarían los datos estadísticos, además serviría para promocionar el centro pues este estaría disponible para la ciudadanía en general.

## 7. ¿Cree usted que el CENARC cuenta con una infraestructura adecuada?

Tabla 24. Infraestructura adecuada.

Si	No	Total
6	4	10

Fuente: Encuestas a los mediadores  
Elaboración: propia.

De los 10 mediadores encuestados, 4 consideran que el CENARC no cuenta con las instalaciones adecuadas, mientras que 6 consideran que las instalaciones si lo son.



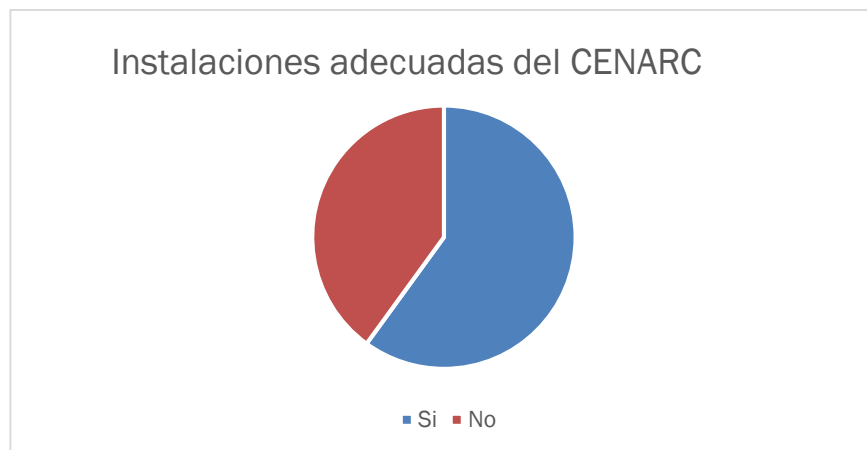


Ilustración 17. Infraestructura adecuada.  
Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

En la pregunta 7 se pidió además que indicaran el porqué de su respuesta. Las 6 personas que respondieron si, señalaron que el espacio es apropiado, que hay buen servicio y que es cómodo.

Las 4 personas que respondieron no, comentaron que no tiene una infraestructura propia y los espacios son muy reducidos, se refirieron a la sala de mediación afirmaron que no es suficiente para los participantes en las audiencias de mediación, que se debe mejorar el espacio de trabajo, y otros indicaron que el espacio no es acogedor.

## Encuesta para los usuarios

### 1. ¿Cómo califica usted en general al CENARC?

Tabla 25. Calificación en general del CENARC

Malo	0
Bueno	7
Excelente	3

Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

Del total de usuarios encuestados, 7 califican al centro como bueno, mientras que 3 consideran que el centro es excelente. Ningún usuario calificó como malo al centro.

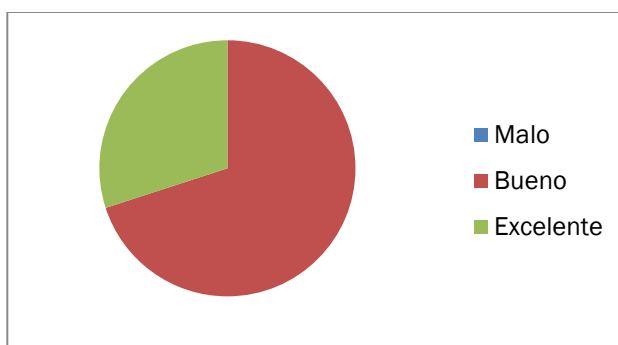


Ilustración 18. Calificación en general del CENARC

Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

La calificación del CENARC en su mayor porcentaje es excelente, un número reducido de usuarios considera que es bueno.

### 2. ¿Cómo califica usted las instalaciones del CENARC?

Tabla 26. Instalaciones del CENARC.

Malo	0
Bueno	7
Excelente	3

Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

Del total de usuarios encuestados 4 consideran que las instalaciones son buenas, el porcentaje restante 6 considera que las instalaciones son excelentes. Ninguno de los usuarios consideró que las instalaciones son malas.

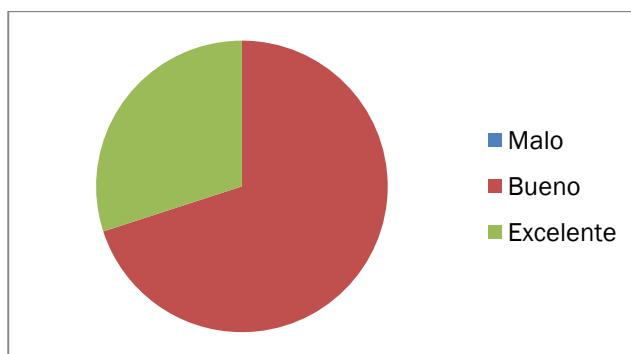


Ilustración 19. Instalaciones del CENARC.  
Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

Los usuarios consideran que las instalaciones son buenas, en menor porcentaje consideran que son excelentes.

### 3. ¿Cómo califica usted la intervención del mediador/mediadora?

Tabla 27. Intervención del mediador/mediadora

Malo	0
Bueno	7
Excelente	3

Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

De los usuarios encuestados 7 consideran que la intervención del mediador es buena, mientras que 3 consideran que es excelente. Ningún usuario calificó como malo la intervención del mediador.

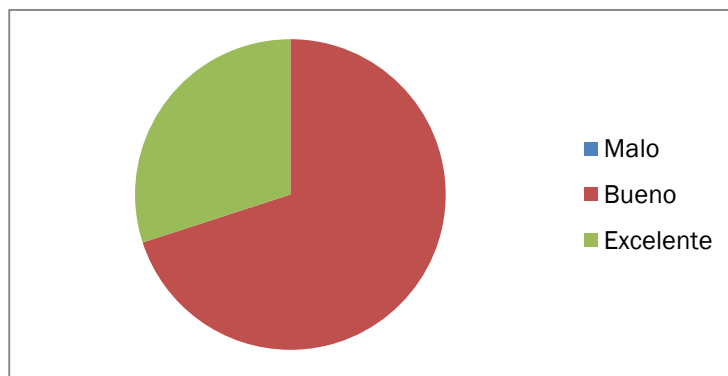


Ilustración 20. Intervención del mediador/mediadora.  
 Fuente: Encuestas a los mediadores.  
 Elaboración: propia

**4. ¿Considera usted adecuado el tiempo de duración del proceso mediador?**

Tabla 28. Tiempo del proceso mediador.

Si	No	Total
10	0	10

Fuente: Encuestas a los mediadores.  
 Elaboración: propia

Todos los usuarios consideran que el tiempo del proceso mediador es adecuado.

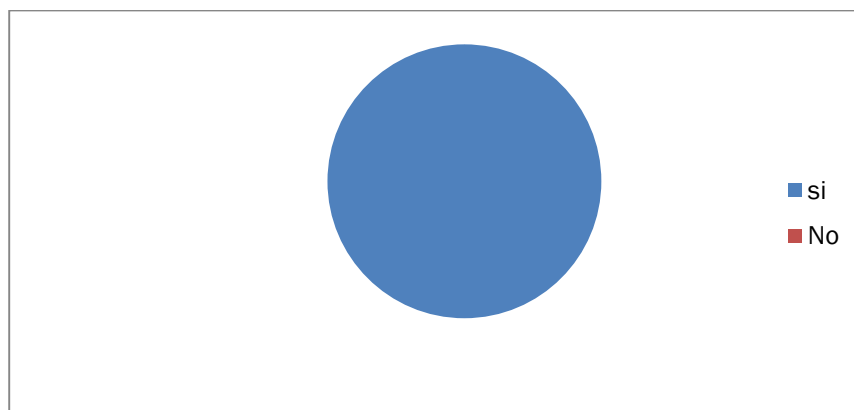


Ilustración 21. Tiempo del proceso mediador.  
 Fuente: Encuestas a los mediadores.  
 Elaboración: propia

**5. Cree usted que el mediador fue neutral (imparcial)?**

Tabla 29. Neutralidad del mediador/mediadora.

Si	No	Total
10	0	10

Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

Todos los usuarios consideran que el mediador fue neutral. La neutralidad se refiere a si sintieron que los mediadores eran imparciales.

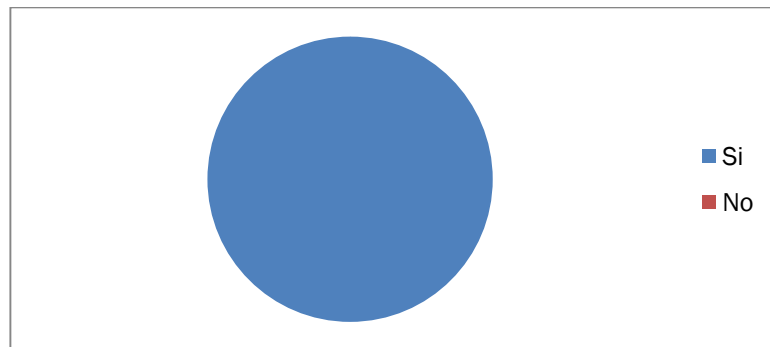


Ilustración 22. Neutralidad del mediador/mediadora.  
Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

La neutralidad en las mediaciones es importante, quizá es uno de los aspectos más importantes, pues de esta manera los usuarios sienten que la mediación es imparcial.

**6. ¿Considera usted que debe existir seguimiento desde el CENARC con respecto a si se ha cumplido lo acordado?**

Tabla 30. Seguimiento de acuerdos

Si	No	Total
7	3	10

Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

De los usuarios encuestados 7 consideran que debe existir seguimiento respecto de que si se ha cumplido lo acordado, mientras que 3 consideran que no debe existir dicho seguimiento.

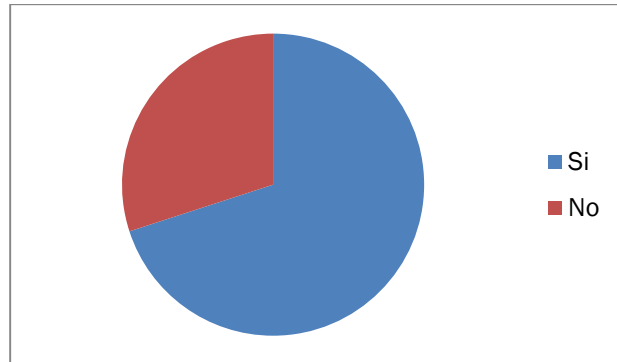


Ilustración 23. Seguimiento de acuerdos  
Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

Del total de usuarios encuestados, 7 consideran que debe existir seguimiento de los acuerdos a los que llegan en mediación. Los 3 restantes manifestaron que no.

## 7. ¿Considera usted que se debe promocionar las actividades del CENARC?

Tabla 31. Promoción de actividades del CENARC.

Si	No	Total
10	0	10

Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

Todos los usuarios consideran que debe existir promoción de las actividades del CENARC, consideran que algunas personas no conocen del centro y que para ellos la mediación fue más rápido que la vía judicial.

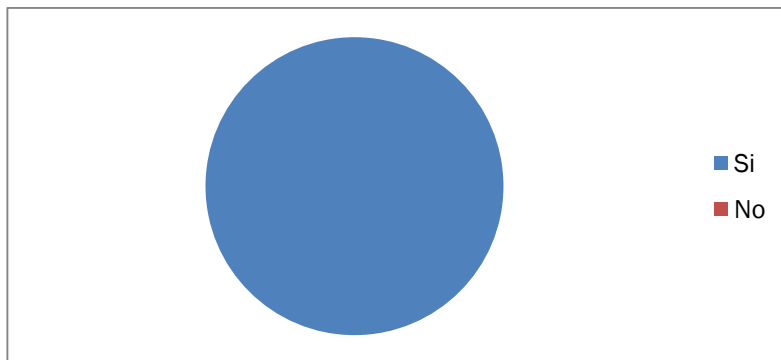


Ilustración 24. Promoción de actividades del CENARC.  
 Fuente: Encuestas a los mediadores.  
 Elaboración: propia

Todos los usuarios consideran que debe existir la promoción del centro, pues de esta manera la ciudadanía en general conocería las ventajas de la mediación.

**8. Si su respuesta es sí. ¿Cree que esta promoción debe ser en redes sociales e internet a través de una página web?**

Tabla 32. Promoción en redes sociales e internet, página web.

Si	No	Total
10	0	10

Fuente: Encuestas a los mediadores.  
 Elaboración: propia

Todos los usuarios entrevistados consideran que dicha promoción debe ser por medio de redes sociales e internet, a través de una página web.

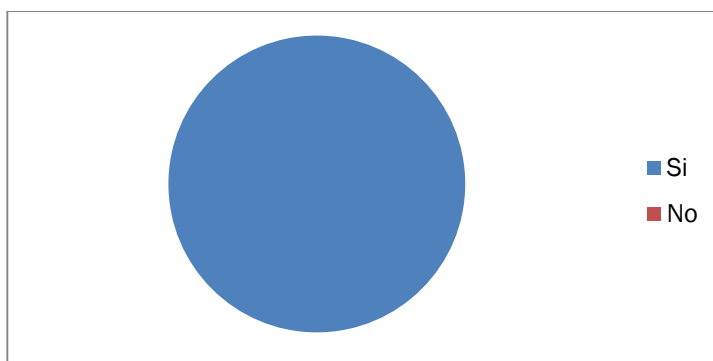


Ilustración 25. Promoción en redes sociales e internet, página web.  
 Fuente: Encuestas a los mediadores.  
 Elaboración: propia

Todos los usuarios del CENARC consideran que la promoción en redes sociales e internet son adecuadas para que el centro sea conocido y se fomente una cultura de paz.

### **Comentarios o Sugerencias.**

Algunos de los usuarios han comentado que sería conveniente que existiera mayor promoción del centro, ya que ellos no conocen mucho; otros han referido que debe existir una secretaria para que reciba a los usuarios; manifiestan que es bueno conocer del centro porque hay gente que no tiene dinero para costear los gastos de un abogado y que el CENARC les ha ayudado a solucionar sus problemas de manera rápida; sugieren que la sala donde median sea más acogedora.



## Encuesta para los abogados

### 1. ¿Conoce usted o ha escuchado acerca del CENARC?

Tabla 33. Conocimiento del CENARC

Si	No	Total
8	2	10

Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

De los 10 abogados entrevistados, 8 conocen el CENARC o han escuchado de él. Por otro lado dos manifestaron que nunca habían escuchado hablar del centro.

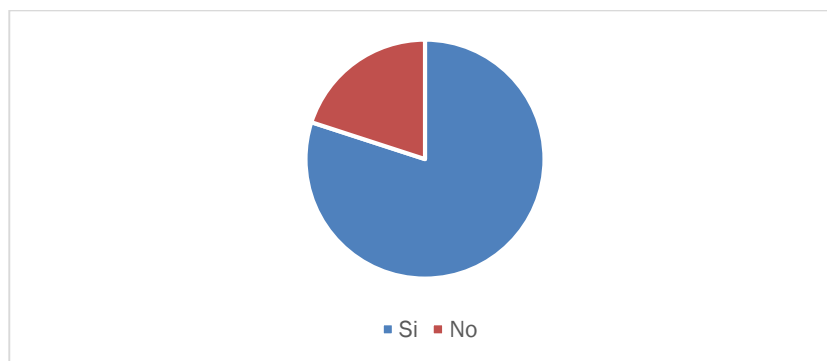


Ilustración 26. Conocimiento del CENARC.  
Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

No todos los profesionales del derecho conocen el centro, es así que algunos de los entrevistados manifestaron ni siquiera haber escuchado del mismo.

### 2. ¿Está usted de acuerdo con la mediación?

Tabla 34. Está de acuerdo con la mediación.

Si	No	Total
7	3	10

Fuente: Encuestas a los mediadores.  
Elaboración: propia

De todos los profesionales del derecho 7 están de acuerdo con la mediación. Los 3 restantes no consideran que sea conveniente para ellos como profesionales en libre ejercicio.



Ilustración 27. Abogados que están de acuerdo con la mediación.  
 Fuente: Encuestas a los mediadores.  
 Elaboración: propia

Los abogados que no están de acuerdo con la mediación manifiestan que: puede ser perjudicial pues no se desempeña el rol del abogado, otro manifestó que no es que no esté de acuerdo sino que perjudica a la economía de los profesionales del derecho, otro manifiesta que los usuarios no siempre están dispuestos a pagar lo mismo que les pagarían en un litigio.

### 3. ¿Alguna vez ha asistido como abogado patrocinador a una mediación?

Tabla 35. Abogados patrocinadores en mediaciones.

Si	No	Total
8	2	10

Fuente: Encuestas a los mediadores.  
 Elaboración: propia

De los profesionales del derecho que se entrevistaron, 8 han asistido como abogados patrocinadores de mediación, 2 no han asistido a mediaciones.

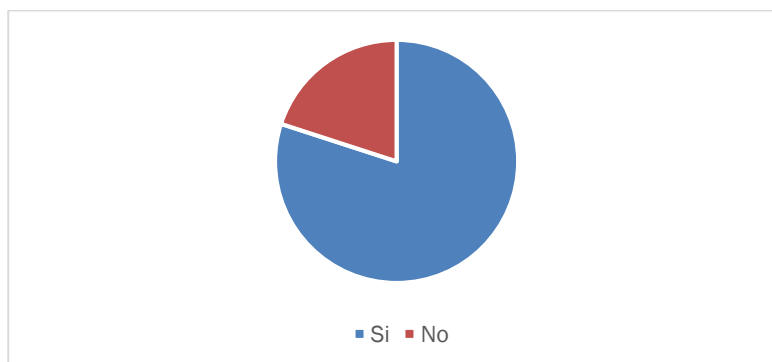


Ilustración 28. Abogados patrocinadores en mediaciones.  
 Fuente: Encuestas a los mediadores.  
 Elaboración: propia

De los 10 abogados entrevistados, 8 manifestaron que asistieron a mediaciones, los 2 restantes manifestaron que no han tenido nunca clientes que opten por la mediación.

#### 4. ¿Considera usted que se debe promocionar los centros de mediación por redes sociales y página web?

Tabla 36. Promoción de los centros de mediación.

Si	No	Total
8	2	10

Fuente: Encuestas a los mediadores.

Elaboración: propia

De los 10 abogados entrevistados, 8 consideran que se debe promocionar los centros de mediación por redes sociales y página web, por otro lado 2 consideran que no es oportuno.

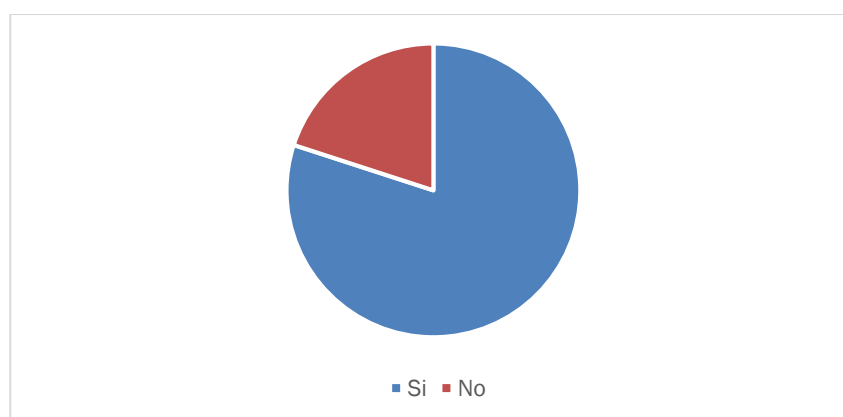


Ilustración 29. Promoción de los centros de mediación.

Fuente: Encuestas a los mediadores.

Elaboración: propia

De los abogados entrevistados 8 consideran que se debe promocionar el centro por redes sociales, 2 de ellos consideran que no se debe promocionar los centros de mediación. Las redes sociales son una de las herramientas más eficaces de difusión.

## **Entrevista a los jueces**

Juez Laboral.

**1. ¿En qué juzgado desempeña sus funciones?**

Unidad Judicial especializada de Trabajo de Loja

**2. ¿Conoce usted o ha escuchado acerca del CENARC?**

Sí, es el centro de análisis y resolución de conflictos de la Universidad Técnica particular de Loja

**3. ¿Está usted de acuerdo con la mediación? ¿Por qué?**

Sí, es una forma ágil de resolver problemas legales, que, en vez de tramitarse en vía judicial, existe esta vía legal de resolver los conflictos

**4. ¿Ha derivado algún caso a mediación?**

Si, muchos de los casos que, en audiencia preliminar a pesar de existir la propuesta de acuerdo, existe esta otra posibilidad que puedan acudir a un centro de mediación, para que con la ayuda de un tercero imparcial y fuera del propio juzgado en donde inicio el juicio, puedan resolver sus diferencias con acuerdo que ponga fin al litigio.

**5. ¿Cree usted que los centros de mediación deben promocionarse por redes sociales y páginas web?**

Por su puesto, los centros de mediación y la mediación en general deben promocionarse por todos los medios posibles. Las redes sociales es un buen espacio de difusión que colaboraría mucho con la cultura de paz.

## Entrevista a los jueces

Juez Civil

**1. ¿En qué juzgado desempeña sus funciones?**

Unidad Judicial especializada de Trabajo de Loja

**2. ¿Conoce usted o ha escuchado acerca del CENARC?**

No, no he escuchado nada del centro.

**3. ¿Está usted de acuerdo con la mediación? ¿Por qué?**

Sí, porque es una alternativa para solucionar problemas judiciales, que puede ser más rápido y menos costoso tanto para la ciudadanía como para la misma justicia.

**4. ¿Ha derivado algún caso a mediación?**

Sí, algunos casos, pero a la misma judicatura.

**5. ¿Cree usted que los centros de mediación deben promocionarse por redes sociales y páginas web?**

Si, y por los medios que sean necesarios para la óptima difusión, de esta manera la ciudadanía puede conocer que los métodos alternativos de solución de conflictos son el método más eficaz para resolver disputas, a veces por desconocimiento de la existencia de estos centros las personas optan por la vía judicial.

### **3.4 Propuesta.**

Del trabajo realizado, puedo determinar que en lo que respecta a su estructura organizacional el CENARC, cuenta con una buena organización, lo único con lo que no cuentan es con una secretaria/o, que aunque consta en el organigrama, *anexo 2*, del centro no la tienen, recomiendo que exista pues es importante contar con una persona que agende no sólo las mediaciones sino también los casos que lleva la institución.

Por medio de las encuestas realizadas tanto a mediadores como a usuarios se ha podido determinar sus puntos de vista en cuanto al proceso mediador, instalaciones, divulgación/promoción y calificación del CENARC.

Los procesos de mediación tanto de usuarios como de mediadores han tenido una calificación buena, por lo que considero adecuados los métodos utilizados para llevar a efecto las mediaciones.

Con lo que respecta a las instalaciones la mayoría de usuarios y mediadores han considerado que las instalaciones son buenas, sin embargo, en los comentarios y sugerencias manifiestan que se debe mejorar los espacios en donde se realizan la mediación. Es importante mencionar que el espacio físico en el que se llevan a cabo las audiencias es muy pequeño, no existe un ambiente acogedor, pues únicamente cuentan con una mesa redonda y sillas.

En cuanto a la promoción/divulgación del centro, tanto usuarios como mediadores en su totalidad consideran que es importante dar a conocer al CENARC, entre los motivos principales se encuentra el desconocimiento por parte de la ciudadanía, además es propio mencionar que el centro de la UTPL, es el único aprobado por el Pleno del Consejo de la Judicatura, y que la gente que acude son de escasos recursos económicos.

Con lo expuesto y el estudio realizado, tanto de derecho comparado, como las opiniones mismas de los usuarios y mediadores la propuesta concreta se refiere a los siguientes puntos.

## **Instalaciones.**

Aunque la calificación general ha sido buena, es importante que el centro cuente con una sala acorde para que lleve a efecto las mediaciones. Esta sala debe tener un ambiente propio, ser acogedora. Se sugiere que exista un dispensador de agua, se cuente con sillas cómodas y que el ambiente sea cálido, por ejemplo, se puede colocar una pequeña mesa en donde existan folletos sobre mediación. Es necesario contar con una pizarra en donde se puedan ir anotando los puntos de vista de las partes, e incluso pueda servir de ayuda para que los usuarios plasmen alguna idea que no sea entendida, como ocurre con el CARL, en donde por medio de pizarras las partes exponen algún punto que no es claro para la otra parte.

## **Seguimiento**

La mayor parte de los entrevistados considera que debe existir un seguimiento por parte del centro del acuerdo alcanzado, es importante a criterio propio que exista este seguimiento, pues con ello se puede evidenciar que tan efectiva es la mediación, esto servirá para lograr conocer estadísticamente la efectividad de la mediación.

## **Divulgación/promoción**

Todos los entrevistados consideran que es importante la promoción del centro, esto es a través de redes sociales e internet por medio de una página web. La UTPL, cuenta con estudiantes de la carrera de informática, que se verían también involucrados en el centro. La página web deberá ser propia, deberá tener información acerca del centro, una biblioteca en donde los visitantes puedan encontrar información sobre mediación, la misma que servirá no solo a los usuarios sino a los estudiantes universitarios, los mismos mediadores pueden tener acceso a la información y conocer que opinan otros mediadores; además se pueden publicar artículos de los docentes de la universidad lo que contribuirá al conocimiento de la mediación al público en general.

La página debe tener además toda la información del centro, su historia, su creación, las leyes en las que basan sus actuaciones, el manual de mediación, y, un enlace de

información no sólo de la mediación sino además información sobre el patrocinio de los abogados del centro.

Además, deberá contener información estadística de la mediación del CENARC, en donde la ciudadanía conozca los casos ingresados, casos resueltos y calificación que los usuarios dan tanto al proceso de mediación como a los mediadores. En el anexo 1 se puede encontrar la ficha de propuesta para la referida calificación.

La divulgación/promoción del CENARC permite que la ciudadanía conozca el centro, que se logre una cultura de paz y que se desjudicialice casos que son mediables. Se ha comprobado que el internet es una de las herramientas más utilizadas en la actualidad. En el caso del SERCLA, por ejemplo, en el año 2014 el número de visitas a la página Web del Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, según se ha recogido en el sistema “google analytics”, superaron el ciento veinte mil, siendo el número de páginas vistas cuatrocientas ochenta y ocho mil, con un promedio de tiempo en el sitio de cuatro minutos, y siendo los contenidos más consultados los correspondientes al Servicio de Negociación Colectiva y al apartado del SERCLA.

Con la creación de este medio se puede llegar a más de dar a conocer a la ciudadanía el centro a lograr que las personas de otros lados del mundo conozcan acerca de las actuaciones del CENARC, sino también que conozcan más sobre la mediación.



## Conclusiones

- Los métodos alternativos de resolución de conflictos, son mecanismos efectivos para resolver conflictos sociales. La mediación es una de las herramientas que permiten que los propios actores sean los que realicen sus propios acuerdos.
- La mediación en nuestro país ha avanzado, pues existen leyes que protegen, incentivan y ayudan a fomentar una cultura de diálogo y paz social. El Consejo de la Judicatura, fomenta la cultura de paz a través de sus propios centros de mediación. Además de fomentarla por medio de su página web, en donde constan todos los centros aprobados por el Pleno.
- El CENARC a más de ser el único centro acreditado en la ciudad de Loja, brinda su oficina de asistencia legal gratuita, es por ello que necesita que todo su organigrama se cumpla estrictamente, pues no cuentan con la secretaria/o que debería encargarse de atender a los usuarios y agendar las citas.
- La mediación en algunos países como Argentina, es obligatoria previa a la vía judicial. Cualquier disputa legal inicia con una audiencia de mediación. Por lo que tienen un sistema informático avanzado, en donde tanto abogados como usuarios pueden ver su trámite, subir actas, etc. En España por otro lado la mediación tiene una importante acogida, evitando de esta manera un gran número de horas de huelga y contribuyendo a la economía de la sociedad en general.
- De las encuestas realizadas permitieron recolectar la información tanto de usuarios, como de mediadores, abogados y jueces. Los mediadores manifiestan estar de acuerdo con las actuaciones del centro, las instalaciones para ellos son adecuadas, aunque creen que deben ser acogedoras para general un ambiente cálido de trabajo.
- Los usuarios por su parte están de acuerdo con la mediación lo que evidencia una buena aceptación del sistema de mediación en sí. En lo que respecta a las instalaciones les parecen correctas. Los mediadores les parecen imparciales.
- Algunos abogados no conocen el CENARC por falta de difusión del centro. La mayoría de los entrevistados están de acuerdo con la mediación, no

consideran que sea conveniente para ellos pues constituye una “pérdida” de clientes ya que estos podrían apostar por los procesos judiciales.

- Uno de los dos jueces entrevistados no conocía del CENARC, por falta de difusión del centro, creen en la mediación es una buena alternativa para la resolución de conflictos sociales.

### **Recomendaciones**

- Cumplir con el organigrama del CENARC, en cuanto a la secretaria puesto que no cuentan con una secretaria/o.
- Mejorar la sala en donde se desarrollan las mediaciones. Que cuente con una pizarra, para especificar si fuera el caso lo que dicen las partes, en casos de que no esté claro algo. Que se genere un ambiente más acogedor, es decir que exista un dispensario de agua y que exista panfletos de información sobre la mediación.
- Elaborar un formulario de solicitud de mediación diferente al existente, en donde se recojan datos importantes como explicación breve del conflicto que se va a mediar y especificar los documentos que se adjuntan para la petición de mediación.
- Se debería crear un anuario de actuaciones, en donde por medio de datos estadísticos se pueda conocer el número de casos ingresados, casos resueltos, casos fallidos y abandono de la mediación o no presentación.
- Se recomienda crear una página web, ya que la misma universidad cuenta con el personal adecuado que permitan dicha creación, con ello se puede llegar lograr difundir el centro y dar a conocer los datos antes mencionados.
- Difundir el centro a través de redes sociales y la propia página web independiente. En esta página web proporcionar información de la mediación, a través de artículos científicos que los propios docentes elaboran, libros digitales, etc.


## BIBLIOGRAFÍA

- 24.573., L. (1995). *De Mediación y Conciliación* . Argentina .
- Argentina, C. d. (1994).
- Argentina, R. d. (s.f.). (*Ley N° 24.573* ) .
- Cabanellas. (s.f.).
- Cabanellas, G. (2003). *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*. Argentina: Heliasta S.R.L.
- CARL. (s.f.). Reglamento de Funcionamiento y Procedimiento del Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales de Andalucía., Art. 6.
- Carnevale, P. J., & Pruitt, D. G. (1992). *Negotiation and mediation. Annual review of psychology*.
- CEJA. (04 de 12 de 2014). *CEJAMERICAS.ORG*. Recuperado el 2016 de enero de 04 , de <http://www.cejamericas.org/index.php/noticias/1758-centro-de-estudios-de-justicia-de-las-am%C3%A9ricas,-ceja,-analiz%C3%B3-mediaci%C3%B3n-argentina.html>
- Centro de Mediación y MARC. (2014). *Mediación Anuario 2014*. Buenos Aires.
- Código Orgánico General de Procesos. (2015). *Código Orgánico General de Procesos*.
- Consejo de la Judicatura. (2013). *Programa de Mediación, Justicia y Cultura de Paz*.
- Constitución de la República del Ecuador. (s.f.).
- Junta de Andalucía. (12 de 03 de 2016). [www.juntadeandalucia.com](http://www.juntadeandalucia.com). Obtenido de [www.juntadeandalucia.com](http://www.juntadeandalucia.com)
- Laborales, C. A. (10 de 07 de 2014). *Junta de Andalucía* . Obtenido de [www.juntadeandalucia.com.es](http://www.juntadeandalucia.com.es)
- Lewicki, R. W. (1992). *Models of conflict, negotiation and thirdpartyintervention: A review and synthesis Journal of organizational behavior*.
- *Ley de Arbitraje y Mediación*. (s.f.). Ecuador.
- *Ley de Arbitraje y Mediación* . (2015). *Ley de Arbitraje y Mediación*.

- Ley Orgánica de libertad Sindical. (s.f.). *Ley Orgánica de libertad Sindical., Art. 6 de la representatividad sindical num. 1.*
- Mediara, F. (s.f.). *Fundación Mediara.es*. Recuperado el 19 de Enero de 2016, de <http://www.fundacionmediara.es/index.php/mediacion/mediacion-laboral>
- Ministerio de Justicia de Argentina. (2014). *todosobremediacion*. Recuperado el 20 de enero de 2016, de <http://www.todosobremediacion.com.ar/sitio/>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2014). *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*. Recuperado el 6 de febrero de 2016, de <http://www.jus.gob.ar/prensa/noticia>
- Ministerio de Justicia, Gobierno Chileno. (2014). *Sistema Nacional de Mediación*. Recuperado el 10 de noviembre de 2015, de Mediación Chile: <http://www.mediacionchile.cl/pagina/>
- Munduate, L., Butts, T., Medina , F., & Martínez, R. (2005). *Guía para la mediación laboral*. Sevilla-España: S.C.A.
- Nación, E. S. (2010). Ley 26.589-Mediación y Conciliación. Argentina.
- Pérez, M. G. (2014). La eficacia del diálogo social. . *Agenda* , 94.
- Real decreto legislativo 1480. (1992). *Experiencia piloto de mediación el Argentina*. Obtenido de [www.ministeriodejustiia.gob.ar](http://www.ministeriodejustiia.gob.ar)
- Real Decreto Legislativo. (1995). *Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores., Art 83.3*. España.
- Real Decreto Legislativo. (s.f.). *Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores., Art 83.3*.
- Roderick I. Swaab., Jeanine M. Brett. (2013). *Managing Emotions in Employment Disputes: A New Pre-Caucus Model of The Manager-as-a Mediator. Annualreview of Dispute ResolutionResearch Center, Kellogg School of Management*.
- Rodríguez, J. M. (23 de 03 de 2016). *Cide*. Obtenido de [www.cide.edu.co](http://www.cide.edu.co)
- SERCLA. (2016). *Memorias 2015 SERCLA*. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Zurita Gil, E. (2001). *Manual de mediación y derechos humanos*. Quito: Defensoría del Pueblo.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

					
Número de Registro	Centros de Mediación	Sede	Dirección	Teléfonos	Correo electrónico
1	Centro de Mediación de la Función Judicial	Quito	Calles 9 de Octubre N26-41 y Santa María	02-3953600 Ext: 20408/ 24225/24226	<a href="mailto:mediacion@funcionjudicial.gob.ec">mediacion@funcionjudicial.gob.ec</a>
2	Centro de Mediación Josefina Espinosa Astorga - Universidad Católica de Cuenca	Cuenca	Calle José Alvear 1-106 y Av. Fray Vicente Solano, Parroquia Sucre	07-2842658 07-2837292	<a href="mailto:yamilet_illescas@hotmail.com">yamilet_illescas@hotmail.com</a>
3	Centro de Mediación San Pedro de Riobamba	Riobamba	Av. Daniel León Borja y calle Brasil	03-2969631	<a href="mailto:cmspr2006@hotmail.com">cmspr2006@hotmail.com</a>
4	Procuraduría General del Estado	Quito	Av. Amazonas N29-123 y calle Arizaga. Edificio Amazonas Plaza	02-2941300	<a href="mailto:sandrade@pge.gob.ec">sandrade@pge.gob.ec</a> <a href="mailto:xbustamante@pge.gob.ec">xbustamante@pge.gob.ec</a>
5	Centro de Mediación de Conflictos de la Fundación Fabián Ponce	Quito	Av. 10 de Agosto N20-70 y calle Jorge Washington	02-3217033 02-2522758	<a href="mailto:fundacionfpo@pbplaw.com">fundacionfpo@pbplaw.com</a>
6	Centro de Mediación Familiar y Consultorio Jurídico adscrito a la Asociación de Mujeres Abogadas del Ecuador - AMAE	Quito	Calle Arenas OE1-35 y av. 10 de Agosto	02-2908652	<a href="mailto:amaemujeresabogadasecuador@hotmail.com">amaemujeresabogadasecuador@hotmail.com</a>

7	Centro de Mediación y Solución de Conflictos "Ayudar" adscrito a la Corporación de Educación, Capacitación y Desarrollo Comunitario - CEDA	Riobamba	Calles Orozco 2863 y Carabobo	03-2940526	<a href="mailto:cedayaya@hotmail.com">cedayaya@hotmail.com</a>
		Guayaquil	General Córdoba y Francisco P. Icaza, Edificio Alfíl, 1er. piso	04-2387387	<a href="mailto:mediacionguay@hotmail.com">mediacionguay@hotmail.com</a>
8	Centro de Mediación de Conflictos de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil	Guayaquil	Calles Padre Solano 2001 y Tungurahua, piso 2	04-2390467	<a href="mailto:centro.mediacion@cu.ucsq.edu.ec">centro.mediacion@cu.ucsq.edu.ec</a>
9	Centro de Arbitraje y Mediación de las Cámaras de la Producción del Azuay	Cuenca	Av. Federico Malo 1-90, parroquia Huayna Cápac	07-2827023	<a href="mailto:secretaria@centrodearbitrajeymediacion.com">secretaria@centrodearbitrajeymediacion.com</a>
10	Centro Nacional de Mediación y Arbitraje de la Cámara de la Construcción de Quito "CENAMACO"	Quito	Calles Juan Pablo Sáenz e Ñaquito	02-2446816 02-2432370	<a href="mailto:cenamaco@camicon.ec">cenamaco@camicon.ec</a>
11	Centro de Mediación de la Cámara de Comercio de Quito	Quito	Av. República y av. Amazonas esquina	02-2443787	<a href="mailto:camadministrativo@lacamaradequito.com">camadministrativo@lacamaradequito.com</a> <a href="mailto:jcmjeja@lacamaradequito.com">jcmjeja@lacamaradequito.com</a> <a href="mailto:camccq@gmail.com">camccq@gmail.com</a>
12	Centro de Mediación del Gobierno Municipal del Cantón Cayambe	Cayambe	Calles Terán 702 y Sucre	02-2360052	<a href="mailto:raquel-heredia@hotmail.com">raquel-heredia@hotmail.com</a>
13	Centro de Arbitraje y Mediación de los Niños, Niñas, Adolescentes, la Familia y la Comunidad - NAFCOM	Guayaquil	Av. 9 de Octubre 424 y Chile, piso 3, oficina 306	04-2305920	<a href="mailto:nsalas63@gmail.com">nsalas63@gmail.com</a>
14	Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Machala	Machala	Calles Buenavista 2603 y Rocafuerte	07-2930640	<a href="mailto:info@ccmachala.org.ec">info@ccmachala.org.ec</a>
15	Centro de Mediación de la Defensoría Pública	Quito	Av. Amazonas N21-81 y calle Robles	02-3815270	<a href="mailto:asanchez@defensoria.gob.ec">asanchez@defensoria.gob.ec</a> <a href="mailto:esalazar@defensoria.gob.ec">esalazar@defensoria.gob.ec</a>

16	Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Portoviejo	Portoviejo	Calle Morales 614, entre calles Sucre y Bolívar	05-2633440	<a href="mailto:arbitrajemediacionccportoviejo@gmail.com">arbitrajemediacionccportoviejo@gmail.com</a>
17	Centro de Mediación de Conflictos y Asesoría Social de la Microempresa	Ibarra	Av. Eugenio Espejo 2-60 y Pérez Guerrero, piso 2. Parroquia San Francisco	09-90343221	<a href="mailto:jaimelopez@hotmail.es">jaimelopez@hotmail.es</a> <a href="mailto:jdaman1000@hotmail.com">jdaman1000@hotmail.com</a>
18	Centro de Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador	Ibarra	Calles Sucre y Flores, oficina 202	06-2610952	<a href="mailto:dpineda@pucesi.edu.ec">dpineda@pucesi.edu.ec</a>
19	Centro de Mediación Fundación Tierra Nueva	Quito	Cdla. Quito Sur, Avenida Cardenal de la Torre S15-111 y calle Ajaví	02-2960355	<a href="mailto:nmaldonado@fundaciontierranueva.org.ec">nmaldonado@fundaciontierranueva.org.ec</a>
20	Red de Centro de Mediación parroquial de la Fundación Jurídica para las Víctimas en el Ecuador – FVE	Guayaquil	Av. 9 de Octubre 411 y calle Chile. Edificio Pasaje Valco Piso 9	04-2510331	<a href="mailto:centrode mediacionparroquial@hotmail.com">centrode mediacionparroquial@hotmail.com</a>
21	Centro de Mediación y Arbitraje de la Corporación Ecuatoriana de Vigilancia y Defensa permanente de los Derechos Humanos	Quevedo	Calles 7 de Octubre 100 y Primera	05-2750363 05-2752936	<a href="mailto:drsaltos@hotmail.com">drsaltos@hotmail.com</a>
22	Centro de Mediación Defensa Ciudadana	Quito	Calles Manuel Larrea 115 y Santa Prisca. Edificio CONEISA, piso 4, oficina 418	02-2955020	<a href="mailto:teddytandazo@hotmail.com">teddytandazo@hotmail.com</a>
23	Centro de Soluciones Legales en Negociación, Mediación, Conciliación – CENSOL	Guayaquil	Edificio Boulevard, Av.9 de Octubre 424 y Chile, piso 3, oficina 306	0993369709	<a href="mailto:director@censolmedia.com">director@censolmedia.com</a> <a href="mailto:mediacionecuador@gmail.com">mediacionecuador@gmail.com</a>



24	Centro de Arbitraje y Mediación Universidad Especialidades Espíritu Santo – UEES	Guayaquil	km. 2,5 Vía La Puntilla-Samborondón, Ciudadela Tornero III	04-2835630	<a href="mailto:camuees@uees.edu.ec">camuees@uees.edu.ec</a>
25	Centro de Mediación y Solución de Conflictos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo - SOLUTEQ	Quevedo	Av. Walter Andrade Km 1,5 de la vía a Santo Domingo, Predios de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo	05-2758841	<a href="mailto:csoluteq@gmail.com">csoluteq@gmail.com</a>
26	Centro de Mediación de la Cámara de Comercio de Santo Domingo de los Colorados	Santo Domingo	Calle Latacunga 712 entre calles 29 de Mayo y 3 de Julio	02-2762004 02-2750064	<a href="mailto:pchanalata@hotmail.com">pchanalata@hotmail.com</a> <a href="mailto:info@camaracomercioستodgo.com">info@camaracomercioستodgo.com</a>
27	Centro Nacional de Mediación de la Superintendencia de Compañías Planta Central Guayaquil	Guayaquil	Pichincha 200 y Avenida 9 de Octubre Piso 14	043728500 Ext: 2283-2255	<a href="mailto:mpozol@supercias.gob.ec">mpozol@supercias.gob.ec</a> <a href="mailto:pserna@supercias.gob.ec">pserna@supercias.gob.ec</a>
28	Centro de Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos de Consultorios Jurídicos Gratuitos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – PUCE	Quito	Av. Ladrón de Guevara y av. 12 de Octubre ( Instalaciones de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador)	02-2991007	<a href="mailto:mediacion@puce.edu.ec">mediacion@puce.edu.ec</a>
29	Centro Gratuito de Mediación de la Universidad del Azuay	Cuenca	Av. Miguel Cordero 1-225 y Cornelio Merchán	07-2830817	<a href="mailto:ochoag@uazuay.edu.ec">ochoag@uazuay.edu.ec</a> <a href="mailto:cvazquez@uazuay.edu.ec">cvazquez@uazuay.edu.ec</a>
30	Centro de Mediación del Centro sobre Derecho y Sociedad - CIDES	Quito	Pasaje San Pedro N32-13 y calle Joaquín de Jibaja	02-2503395	<a href="mailto:infocides@cides.org.ec">infocides@cides.org.ec</a>
31	Centro de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos Familia, Educación y Sociedad para la Paz - SOLPAZ	Quito	Av. América N31-105 entre av. Mariana de Jesús y calle San Gabriel, piso 1, oficina 100	02-2548029	<a href="mailto:mediacionsolpaz@gmail.com">mediacionsolpaz@gmail.com</a>

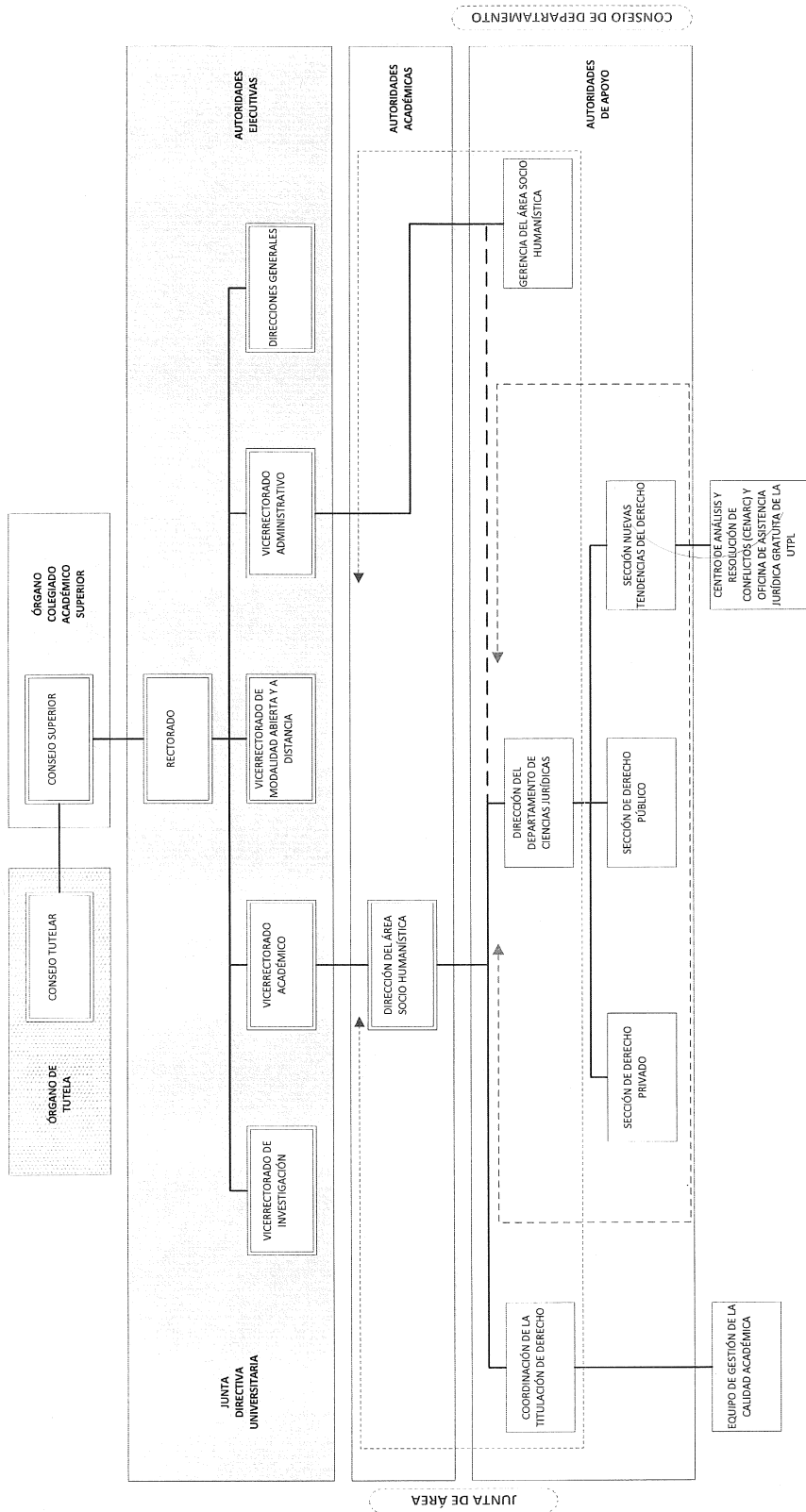
32	Centro de Mediación del Automóvil Club del Ecuador CEMACE - ANETA	Quito	Av. Eloy Alfaro 218 y calle Berlín	02-2504961 02-2229020	<a href="mailto:paronu@hotmail.com">paronu@hotmail.com</a> <a href="mailto:gobando@aneta.org.ec">gobando@aneta.org.ec</a>
33	Centro de Mediación María Alejandra	Ambato	Calle Sucre 09-52 y Pasaje Rodó. Edificio Sucre, piso 2	03-2821761 03-2820893	<a href="mailto:mediacionmalejandra@yahoo.com">mediacionmalejandra@yahoo.com</a>
34	Centro de Mediación Acordemos	Guayaquil	Calles José Mascote 914 y Hurtado, piso2, oficina 205	04-5122453 04-5122434	<a href="mailto:fjusticiadepaz@gmail.com">fjusticiadepaz@gmail.com</a>
35	Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Pichincha	Quito	Av. 6 de Diciembre 255 y calle Piedrahita	02-2567617 02-2567619	<a href="mailto:info@colabpi.pro.ec">info@colabpi.pro.ec</a> <a href="mailto:edgarandradei@hotmail.com">edgarandradei@hotmail.com</a>
36	Centro de Mediación de la Fundación Centro Integral de la Familia	Quito	Calles Vicente Ramón Roca E8-73 y Leonidas Plaza	02-2230511 02-2569499	<a href="mailto:cenfam@ecuanex.net.ec">cenfam@ecuanex.net.ec</a>
37	Centro de Mediación NUBETH	Machala	Calles Sucre 10-11 y 9 de Mayo. Edificio Coronel	07-2931087	<a href="mailto:nubeth1@hotmail.com">nubeth1@hotmail.com</a>
38	Centro de Mediación y Arbitraje de la Universidad San Francisco de Quito	Quito	Calles Diego de Robles y Pampite - Cumbayá	02-2971700	<a href="mailto:jurisprudencia@usfq.edu.ec">jurisprudencia@usfq.edu.ec</a>
39	Centro de Mediación y Negociación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Quito	Calle Espejo Oe 3-45 y Venezuela. Edificio Centro Comercial Pasaje Baca, piso 1	02-3952300	<a href="mailto:centro.mediacion@quito.gob.ec">centro.mediacion@quito.gob.ec</a>
40	Centro de Arbitraje y Mediación de la Corporación de Derechos Sociales - CEMACOR	Esmeraldas	Calle Sucre 512, entre calle Salinas y Mejía (Frente a la Casa de la Cultura)	06-2453875	<a href="mailto:cemacor-mediacion@hotmail.com">cemacor-mediacion@hotmail.com</a>

41	Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil	Guayaquil	Av. 9 de Octubre 100 y calle Malecón. Edificio La Previsora, piso 21, oficina 2105	04-2596130	<a href="mailto:mblum@lacamara.org">mblum@lacamara.org</a> <a href="mailto:jvargas@lacamara.org">jvargas@lacamara.org</a>
42	Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio Ecuatoriano - Americana	Quito	Av. 6 de Diciembre y calle La Niña. Edificio Multicentro, piso 4	02-2507450	<a href="mailto:arbitraje@ecamcham.com">arbitraje@ecamcham.com</a> <a href="mailto:mediacioncam@ecamcham.com">mediacioncam@ecamcham.com</a> <a href="mailto:directoram@ecamcham.com">directoram@ecamcham.com</a>
43	Centro de Mediación de la Fundación Desarrollo Solidario	Riobamba	Calle Juan de Velasco 20-60 entre calles Guayaquil y Olmedo	03-2954205	<a href="mailto:cm_fds2013@hotmail.com">cm_fds2013@hotmail.com</a>
44	Centro de Análisis y Resolución de Conflictos - CENARC	Loja	Calles Bernardo Valdiviezo entre José Antonio Eguiguren y 10 de Agosto, Edificio Colibrí.	07-2570819	<a href="mailto:rbeltran@utpl.edu.ec">rbeltran@utpl.edu.ec</a>
45	Centro de Mediación de la Universidad Católica de Cuenca - Sede Azogues	Azogues	Calles Rivera 3-12 y Sucre. Edificio Ondas Cañarís. Piso 2	07-2245536	<a href="mailto:cmediacion@ucacue.edu.ec">cmediacion@ucacue.edu.ec</a>
46	Centro de Mediación de la Asociación de Mujeres que Conforman el Cantón La Troncal	La Troncal	Av. 8 de abril y Jaime Roldós Aguilera. Edificio Gutiérrez. Oficina No. 5	09-94864520	<a href="mailto:abg.daysihurtado@hotmail.com">abg.daysihurtado@hotmail.com</a>
47	Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Ambato, Cámara de Industrias de Tungurahua y Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Ambato	Ambato	Calles Montalvo O3-31 y Rocafuerte	03-2423561	<a href="mailto:cam-ambato@outlook.com">cam-ambato@outlook.com</a>
48	Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de la Construcción de Santo Domingo	Santo Domingo	Av. Quito Km. 1,5 esquina. Entrada al Coliseo Tsáchilas	02-2743858	<a href="mailto:dir.cenarme.sdts@hotmail.com">dir.cenarme.sdts@hotmail.com</a>

49	Centro de Mediación de la Corporación Ecuatoriana de Cooperación e Inclusión de las Mujeres - CECIM	Quito	Calles García Moreno N5-48 y Chile	02-2583235	<a href="mailto:piedagacor@hotmail.com">piedagacor@hotmail.com</a>
50	Centro de Mediación de la Subsecretaría de Educación del Distrito de Guayaquil	Guayaquil	Edificio del Gobierno Zonal 8, Av. Carlos Luis Plaza Dañín y calle Francisco Boloña	04-3714460	<a href="mailto:rafaelmartillo13@hotmail.com">rafaelmartillo13@hotmail.com</a>
51	Centro de Mediación y negociación de las Fuerzas Armadas	Quito	Calle Exposición S4-71 y Benigno Vela, sector La Recoleta, Ministerio de Defensa Nacional	02-2951951 02-2280620	<a href="mailto:centromedmdn@midena.gob.ec">centromedmdn@midena.gob.ec</a>
52	Centro de Mediación de la Armada del Ecuador	Guayaquil	Parroquia Tarquí, Base Naval Norte, Av. Pedro Menéndez Gilbert	04-2284284 Ext: 114	<a href="mailto:cenman.armada@hotmail.com">cenman.armada@hotmail.com</a>
		Quito	La Exposición 218 y La Recoleta	02-2583680	<a href="mailto:cenman.armada@hotmail.com">cenman.armada@hotmail.com</a>
53	Centro de Mediación Gremial e Industrial CEMGIN	Quito	Hermanos Pazmiño E4-130 y Av. 6 de Diciembre, piso 1, oficina 108 Edificio Benalcázar 100	02-2224114 0992642813	<a href="mailto:gomclub@hotmail.com">gomclub@hotmail.com</a>
54	Centro de Mediación de la Universidad Católica de Cuenca - Sede Cañar	Cañar	Calle 3 de Noviembre y Av. Colón	07-2236005	<a href="mailto:mediacioncanar@ucacue.edu.ec">mediacioncanar@ucacue.edu.ec</a>
55	Centro de Mediación de la Universidad Católica de Cuenca - Sede San Pablo La Troncal	La Troncal	Av. Alfonso Andrade 833 y Calle Homero Montero	07-2420213	<a href="mailto:cmediacionlt@ucacue.edu.ec">cmediacionlt@ucacue.edu.ec</a>
56	Centro de Mediación Paz, Justicia y Equidad	Quito	Av. Atahualpa E1-131 y República, Edificio Centro Corporativo	02-3938350	<a href="mailto:gomclub@hotmail.com">gomclub@hotmail.com</a>

			Atahualpa piso 9, oficina 901		
57	Centro de Mediación de la Fundación AD-LITEM	Manta	Av. 4, calle 10 y 11, Edificio Menoscal, Oficina 206	05-2624766	<a href="mailto:flor.holguin18@foroabogados.ec">flor.holguin18@foroabogados.ec</a>
58	Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Esmeraldas	Esmeraldas	Av. Simón Bolívar y Ricaurte	06-2455508 06-2453283	<a href="mailto:ccomesme@hotmail.com">ccomesme@hotmail.com</a> <a href="mailto:titohtoral@yahoo.com">titohtoral@yahoo.com</a>
59	Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Manta	Manta	Parroquia Tarqui, Av. 2 # 1047 entre calles 10 y 11	05-2621306 05-2626516 05-6213553	<a href="mailto:arbitraje@ccm.org.ec">arbitraje@ccm.org.ec</a>
60	Centro de Mediación Gobierno Provincial del Guayas	Guayaquil	Luque 111 y Pichincha. Edificio BancoPark, piso 14	04-2511677	<a href="mailto:raul.ledesma@guayas.gob.ec">raul.ledesma@guayas.gob.ec</a>
61	Centro de Mediación de la Universidad Metropolitana UMET- Quito	Quito	Vozandes N39-84 y Juan Diguja, sector la "Y"	02-2443959 Ext: 53	<a href="mailto:eguez@umet.edu.ec">eguez@umet.edu.ec</a>
62	Centro de Mediación Laboral del Ministerio del Trabajo	Quito	Clemente Ponce N15- 59 y Piedrahita	3947440	<a href="mailto:lynda_andrade@trabajo.gob.ec">lynda_andrade@trabajo.gob.ec</a>
63	Centro de Mediación del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Pichincha CMGADPP	Quito	Santa Prisca No.257 y Pasaje Farget	2282668	<a href="mailto:nbano@pichincha.gob.ec">nbano@pichincha.gob.ec</a>
64	Centro Internacional de Arbitraje y Mediación (CIAM) de las Cámaras de Industrias y Comercio Ecuatoriana Británica y de Industrias y Producción	Quito	Av. Amazonas S/N y República, edificio Las Cámaras, piso nueve	2250883 2263481	<a href="mailto:info@egbcc.org">info@egbcc.org</a> <a href="mailto:eteran@cip.org.ec">eteran@cip.org.ec</a> <a href="mailto:pzambrano@cip.org.ec">pzambrano@cip.org.ec</a>
65	Centro de Mediación y Solución de Conflictos-CEMEJUAL	Santo Domingo de los Tsáchilas	Av. 29 de Mayo y calle Cocaniguas, primer piso alto	02-3702867 0993847956 0987516118	<a href="mailto:jchuico@yahoo.es">jchuico@yahoo.es</a> <a href="mailto:jsantintorres@hotmail.com">jsantintorres@hotmail.com</a>

ORGÁNICO ESTRUCTURAL UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURÍDICAS  
TITULACIÓN DE DERECHO



Anexo 2

Dr. José Barbosa Corbacho  
Rector – Canciller de la Universidad

Econ. Teodoro Alvarado Barros  
Director General de Recursos Humanos y  
Desarrollo Personal

Dra. Diana Rivera Rogel  
Directora del Área Socio-Humanística

(1) De conformidad al Estatuto Orgánico aprobado por el Consejo Superior el 18/02/2011 (Resolución 11.03.2011), y, Reforma aprobada el 18/02/2014 (Resolución 18.14.2014)

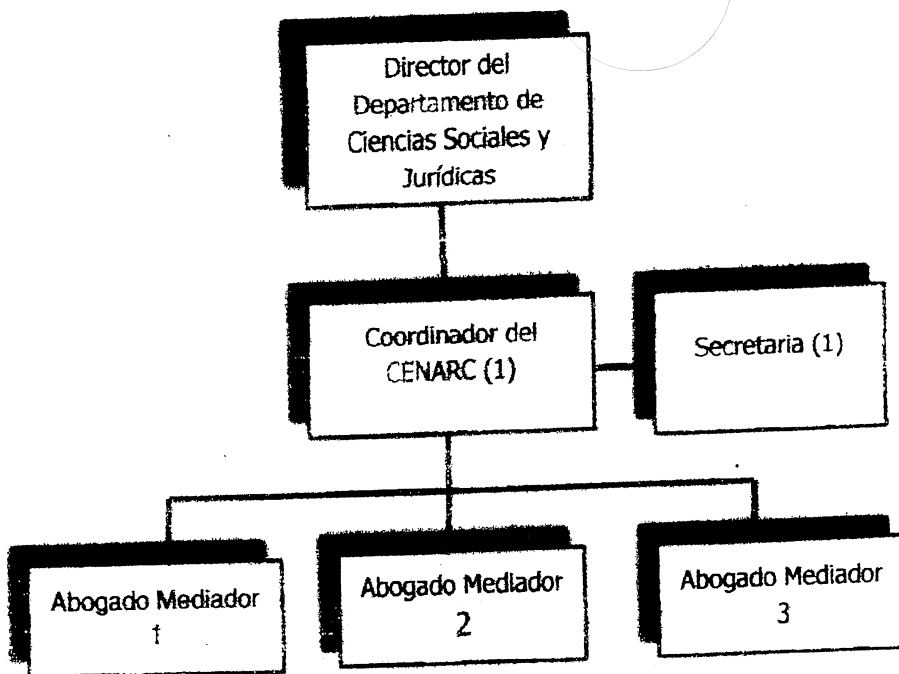
Anexo 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
CENARC



Vto. Bueno



Dr. Homero Tinoco Motamoros, Ph.D  
**DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE  
CIENCIAS SOCIALES Y JURIDICAS**

## **Anexo 4**

### **Convenios firmados**

La UTPL, el Centro de Mediación y la Oficina de Asistencia Jurídica Gratuita tiene firmados convenios con las siguientes instituciones:

- Defensoría del pueblo dirigido a fomentar la mutua colaboración en la promoción y el uso de la mediación.
- La Procuraduría General del Estado. Como parte de este convenio, el personal del CENARC ha realizado pasantías en el Centro de Mediación Adscrito a la Procuraduría General del Estado.
- Gobernación de la Provincia de Loja, Como parte de este convenio los estudiantes de la Titulación de Abogacía, tiene la posibilidad de realizar las Practicas Pre-profesionales en las diferentes dependencias de la Gobernación
- Súper Intendencia de Compañías, con los que se logró la formación de Mediadores de esa Institución.
- Se encuentra en ejecución el Convenio firmado con la Cámara de Comercio de Loja, mediante el cual el CENARC presta servicios de Mediación a los socios de esta Cámara, con una oficina de enlace y coordinación ubicada en el edificio de la Cámara de Comercio de Loja.

Organigrama Del Centro De Análisis Y Resolución De Conflictos Y Oficina De Asistencia Legal Gratuita De La Universidad Técnica Particular De Loja. Ver *Anexo 1*.

- Departamento de ciencias Sociales y Jurídicas
- Centro de Análisis y Resolución de conflictos y oficina de asistencia legal gratuita (CENARC)
- Secretaría del Centro
- Mediadores-Abogados
- Estudiantes, practicantes GP 3.1



## Anexo 5

### Encuesta sobre la calidad de Servicio de Mediación en el CENARC

#### USUARIO

**Estimado Usuario. Su opinión es muy importante para nosotros. Nos servirá para mejorar nuestro servicio. Por favor conteste las siguientes preguntas.**

1. **¿Cómo califica usted en general al CENARC?**
  - a. Malo
  - b. Bueno
  - c. Excelente
2. **¿Cómo califica usted las instalaciones del CENARC?**
  - a. Malo
  - b. Bueno
  - c. Excelente
3. **¿Cómo califica usted la intervención del mediador/mediadora?**
  - a. Mala
  - b. Buena
  - c. Excelente
4. **¿Considera usted adecuado el tiempo de duración del proceso de mediación?**
  - a. Si
  - b. No
5. **¿Cree usted que el mediador fue neutral (imparcial)?**
  - a. Si
  - b. No
6. **¿Considera usted que debe existir seguimiento desde el CENARC con respecto a si se ha cumplido lo acordado?**
  - a. Si
  - b. No
7. **¿Considera usted que se debe promocionar las actividades del CENARC?**
  - a. Si
  - b. No
8. **Si su respuesta es sí. ¿Cree que esta promoción debe ser en redes sociales e internet a través de una página web?**
  - a. Si
  - b. No
9. **Comentarios o Sugerencias.**

-----  
-----  
-----  
-----