Instructivo de buenas prácticas de mediación

Agosto 2026

DIRECCIÓN NACIONAL DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE JUSTICIA

SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE CENTROS DE MEDIACIÓN Y JUSTICIA DE PAZ

Quito, Ecuador

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Nombre del documento	Versión	Fecha de aprobación	Descripción de la modificación
Instructivo de buenas prácticas de mediación	1.0	Agosto - 2026	Versión inicial

ACTA DE APROBACIÓN

ELABORACIÓN		
NOMBRES Y APELLIDOS	**CARGO**	**FIRMA**
Trilce Amaranta Guerra Carrión	Analista	TRILCE AMARANTA GUERRA CARRION Firmado digitalmente por TRILCE AMARANTA GUERRA CARRION Fecha: 2026.08.31 08:25:02 -05'00'
Paola Raquel Ortiz Ortiz ***(ASESOR TÉCNICO Y METODOLÓGICO)***	Analista de Soporte Integral a la Gestión 2	PAOLA RAQUEL ORTIZ ORTIZ Firmado digitalmente por PAOLA RAQUEL ORTIZ ORTIZ Fecha: 2026.08.13 09:01:06 -05'00'

REVISIÓN Y VALIDACIÓN		
NOMBRES Y APELLIDOS	**CARGO**	**FIRMA**
María Isabel Espinosa Ortega	Directora Nacional de Acceso a los Servicios de Justicia (E)	Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: MARIA ISABEL ESPINOSA ORTEGA
Cristian José Salazar Ortiz	Subdirector Nacional de Soporte Integral a la Gestión	CRISTIAN JOSE SALAZAR ORTIZ Firmado digitalmente por CRISTIAN JOSE SALAZAR ORTIZ Fecha: 2026.08.14 15:04:40 -05'00'
Cristian Patricio Díaz Gómez	Director Nacional de Planificación (E)	CRISTIAN PATRICIO DIAZ GOMEZ Firmado digitalmente por CRISTIAN PATRICIO DIAZ GOMEZ Fecha: 2026.08.17 12:45:01 -05'00'

APROBACIÓN		
NOMBRES Y APELLIDOS	**CARGO**	**FIRMA**
María Isabel Espinosa Ortega	Directora Nacional de Acceso a los Servicios de Justicia (E)	Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: MARIA ISABEL ESPINOSA ORTEGA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 6
2. OBJETIVO 6
3. ALCANCE 6
4. BASE NORMATIVA 6
5. RESPONSABLES 8
6. DESARROLLO DEL DOCUMENTO 8
7. GLOSARIO DE TÉRMINOS 32
8. ANEXOS 33

NOTA DE LIBERACIÓN DEL DOCUMENTO

El presente instructivo constituye un documento de consulta para los servidores judiciales del Consejo de la Judicatura, su administración se encuentra sujeto a seguimiento y control institucional.

El contenido del documento se encuentra sujeto a los acuerdos y parámetros de confidencialidad; por lo que, no se permite la reproducción parcial o total del mismo, ni su transmisión en ninguna forma o por cualquier medio fuera de las instalaciones institucionales. En caso de requerirse deberá solicitar la correspondiente autorización de la Dirección Nacional de Planificación - Subdirección Nacional de Soporte Integral a la Gestión.

El presente documento utiliza un lenguaje genérico, a fin de evitar esquemas sexistas, para lo cual se emplea palabras neutras como “servidores” (en lugar de “los servidores”, “las servidoras”). Solo en casos en que tales expresiones no existan, se empleará la forma masculina como genérica para hacer referencia a las personas, según el sexo, hombre o mujer. Esta práctica comunicativa que es recomendada por la Real Academia Española en su Diccionario Panhispánico de Dudas obedece a dos razones:

(a) en español es posible “referirse a colectivos mixtos a través del género gramatical masculino”, y (b) es preferible aplicar “la ley lingüística de la economía expresiva”, para así evitar el abultamiento gráfico y la consiguiente ilegibilidad que ocurriría en el caso de utilizar expresiones tales como “los”, “os/as”, y otras fórmulas que buscan visibilizar la presencia de ambos sexos.

1. INTRODUCCIÓN

El Ecuador ha consagrado constitucionalmente a la mediación no solo como un método alternativo de solución de conflictos, sino como un procedimiento sustancial para la consecución de la justicia y la paz social (Art. 190 CRE). Tras décadas de implementación, el sistema de mediación ha madurado, convirtiéndose en una vía indispensable para descongestión de la carga procesal de la justicia ordinaria.

A la par, el crecimiento exponencial de centros de mediación y la transformación digital con aceleración hacia la virtualidad han revelado un desafío crítico a la heterogeneidad operativa. Actualmente, la calidad del servicio, la interpretación de la norma y, fundamentalmente, la seguridad jurídica de las actas de mediación, pueden variar significativamente dependiendo del centro o del mediador que conozca la causa.

La justificación para la emisión de este instructivo de buenas prácticas, radica en la urgente necesidad de brindar herramientas que permitan fortalecer la prestación del servicio público de mediación. No se trata de crear nueva normativa, sino de operativizar la existente, cerrando la brecha entre la abstracción de la Ley de Arbitraje y Mediación y la realidad cotidiana de una audiencia.

En resumen, este Instructivo no es un documento doctrinario, sino una herramienta que coadyuva a la mejora continua de la prestación del servicio; y, busca esencialmente reducir la tasa de actas de mediación rechazadas para su ejecución en la justicia ordinaria, por defectos en su contenido o redacción. Además, considera los derechos humanos y el enfoque de género, evitando la revictimización.

Con este esfuerzo, el Consejo de la Judicatura reafirma su objetivo de consolidar a la mediación como un pilar fundamental en la administración de justicia del Ecuador, garantizando a la ciudadanía soluciones ágiles, voluntarias y efectivas a sus conflictos, en el marco de los principios de confidencialidad, imparcialidad y equidad.

2. OBJETIVO

Fortalecer la calidad del servicio público de mediación mediante la provisión de herramientas prácticas que permitan operativizar la normativa vigente, con la finalidad de asegurar la correcta redacción y estructuración de las actas de mediación, garantizando su validez jurídica y un trato con enfoque de derechos.

3. ALCANCE

El alcance de este Instructivo de buenas prácticas es de carácter estrictamente práctico y operativo, aplicable al desarrollo de las audiencias y a la etapa de redacción de acuerdos en el servicio público de mediación.

4. BASE NORMATIVA

Constitución de la República del Ecuador: Establece un marco garantista donde el acceso a la justicia es un derecho fundamental, asegurando a toda persona el derecho a la tutela efectiva[1],

[1] Constitución de la República del Ecuador, artículo 75: *"Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y*

imparcial y expedita de sus intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad, para que en ningún caso quede en indefensión. Este sistema integra expresamente a los medios alternativos al reconocer el arbitraje y la mediación como procedimientos válidos para la solución de conflictos en materias transigibles[2], cuya aplicación debe regirse por los principios del ejercicio de derechos[3], garantizando una justicia al alcance de cualquier persona y colectividad sin distinciones ni discriminación de ningún tipo.

Código Orgánico de la Función Judicial (COFJ): Respetando los derechos garantizados en la Constitución y los instrumentos internacionales, establece a la mediación como un servicio público fundamental del Estado. En este contexto, establece como facultad jurisdiccional esencial de las y los juzgadores el procurar la conciliación y derivar las causas a los Centros de Mediación[4] debidamente reconocidos por el Consejo de la Judicatura, legitimando la intervención de estos centros como actores clave en la resolución de conflictos bajo la supervisión institucional. En este marco, el Consejo de la Judicatura ha expedido normativa secundaria vigente relativa al registro y funcionamiento de los Centros de Mediación.[5]

Código Orgánico General de Procesos (COGEP): Reconoce la calidad del acta de mediación como un título de ejecución[6], equiparándola procesalmente a una sentencia ejecutoriada. Esta disposición permite que, ante el incumplimiento de los acuerdos, la parte afectada acceda directamente a la vía de apremio para exigir el cumplimiento forzoso de las obligaciones claras, expresas y exigibles contenidas en el documento.

Ley de Arbitraje y Mediación: Define a la mediación como un procedimiento de solución de conflictos extrajudicial y definitivo[7], donde las partes, asistidas por un tercero neutral, procuran un acuerdo voluntario sobre materia transigible. Este proceso se blinda bajo el principio de confidencialidad[8]. Su eficacia jurídica radica en que el acta de mediación que contiene el acuerdo goza de efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada[9], siendo ejecutable por la vía de apremio al igual que las sentencias de última instancia.

---

celeridad; en ningún caso quedará en indefensión. El incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley."

[2] Constitución de la República del Ecuador, artículo 190: *"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. (…)"*

[3] Constitución de la República del Ecuador, artículo 11: *"El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios (…)"*

[4] Código Orgánico de la Función Judicial, artículo 130: *"(…) Es facultad esencial de las juezas y jueces ejercer las atribuciones jurisdiccionales de acuerdo con la Constitución, los instrumentos internacionales de derechos humanos y las leyes; por lo tanto deben: (…) Procurar la conciliación y acuerdo de las partes ante la o el juzgador durante el proceso judicial cuando la ley lo permita. Cuando las partes lo consideren pertinente, en el momento procesal oportuno, se derivará la causa a uno de los Centros de Mediación reconocidos por el Consejo de la Judicatura. (…)"*

[5] Código Orgánico de la Función Judicial, artículo 264: *"Al Pleno le corresponde (…) Expedir, modificar, derogar e interpretar obligatoriamente el Código de Ética de la Función Judicial, el Estatuto Orgánico Administrativo de la Función Judicial, los reglamentos, manuales, instructivos o resoluciones de régimen interno, con sujeción a la Constitución y la ley, para la organización, funcionamiento, responsabilidades, control y régimen disciplinario; particularmente para velar por la transparencia y eficiencia de la Función Judicial; (…) Expedir las directrices para el registro y funcionamiento de los centros de arbitraje y mediación de conformidad con la Ley de la materia y su Reglamento."*

[6] Código Orgánico General de Procesos, artículo 363: *"Son títulos de ejecución los siguientes: (…) El acta de mediación (…)"*

[7] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 43: *"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."*

[8] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 50: *"La mediación tiene carácter confidencial (…)"*

[9] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 47: *"(…) El acta de mediación en que conste el acuerdo tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada y se ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia siguiendo la vía de apremio, sin que el juez de la ejecución acepte excepción alguna, salvo las que se originen con posterioridad a la suscripción del acta de mediación. (…)"*

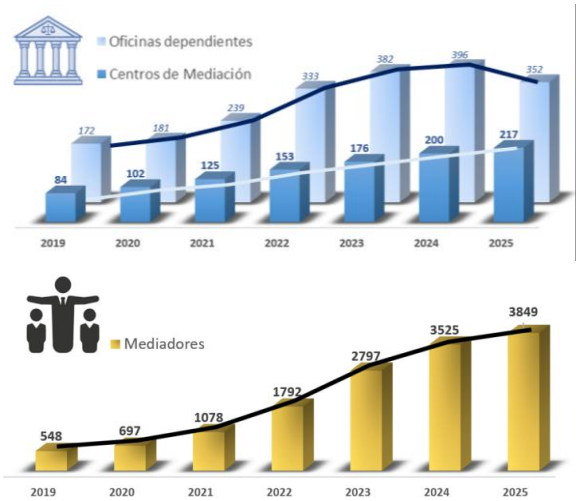
5. RESPONSABLES

El cumplimiento del presente instructivo, en caso de ser requerido, será responsabilidad de los Mediadores y los Centros de Mediación de la República del Ecuador.

6. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

El crecimiento de la mediación en el Ecuador como método alternativo a la solución de conflictos, se refleja en las cifras de los libros de registro ante el Consejo de la Judicatura, teniendo que desde el año 2019 el número de centros de mediación se ha incrementado en un 258% pasando de 84 a 217 centros activos al cierre de 2025; y, el crecimiento en aproximadamente el 700% de mediadores pasando de 548 a 3849.



Fuente: *Boletín de Mediación No. 1 al 31 de diciembre 2024 & Libros Registro de Secretaría General al 31 de enero de 2026*.
Elaboración: Subdirección Nacional de Centros de Mediación y Justicia de Paz.

Para que este crecimiento sea ordenado y sostenible es necesario que sea acompañado por el desarrollo de marco regulatorio, acompañamiento, supervisión y herramientas técnicas que permitan el fortalecimiento de los actores claves de los mecanismos alternativos de solución de conflictos como lo es el presente Instructivo.

Con base en el análisis de entrevistas, jornadas de capacitación y conversatorios recientes, se han identificado los siguientes nudos críticos en la práctica actual de la mediación en Ecuador:

Inconsistencia en materias complejas: Se ha evidenciado desconocimiento técnico al abordar materias especializadas (Laboral/Tributario/Tránsito). Esto puede derivar en la negativa a mediar asuntos transigibles por exceso de cautela, o la suscripción de acuerdos que vulneran derechos irrenunciables (ej. en materia laboral) por desconocimiento del orden público.

Riesgo de inejecutabilidad por redacción deficiente del acta: Un porcentaje significativo de actas presenta fallas técnicas en su estructuración: obligaciones condicionales ("pagará si puede"), falta de cláusulas de aceleración en pagos a plazos, u omisión del domicilio judicial electrónico para la fase de ejecución. Esto traslada el conflicto a los juzgados en lugar de resolverlo.

Desafíos en el enfoque de género y atención prioritaria: Aunque existe voluntad, faltan protocolos estandarizados para manejar dinámicas de poder asimétricas en audiencias de familia, o para garantizar la accesibilidad universal real para personas con discapacidad más allá de la infraestructura física.

Brecha digital normativa: Existe confusión generalizada en los operadores sobre la validez de los acuerdos realizados en audiencias vía telemática. Se detecta una práctica riesgosa de admitir firmas "digitalizadas" (imágenes pegadas) en lugar de firmas electrónicas certificadas, lo que vicia de nulidad a los títulos de ejecución nacidos en entornos virtuales.

6.1 DECÁLOGO DE LAS Y LOS MEDIADORES



1) Controlarás la legalidad: No es un escribano. Tienes el deber ético de no permitir acuerdos ilegales o sobre derechos irrenunciables, aunque las partes así lo quieran. Solo mediarás lo transigible, nunca sobre asuntos de violencia intrafamiliar.[10]

2) Actuarás con imparcialidad, neutralidad, independencia y profesionalismo: Si tienes conflicto de interés, te excusarás inmediatamente, ya que como mediador de un procedimiento debes ser neutral[11]. Quien actúa como mediador está inhabilitado para ser abogado en litigios posteriores sobre el mismo conflicto[12]. Deriva los casos de las materias en las que no tienes la especialidad técnica, por ejemplo, para el cálculo de liquidaciones.

---

[10] Constitución de la República del Ecuador, artículo 190 *"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 puedan transigir"*

[11] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 43: *"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 (…)"*

[12] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 49: *"Quien actúe como mediador durante un conflicto queda inhabilitado para intervenir en cualquier proceso judicial o arbitral relacionado con el conflicto objeto de la mediación, ya sea como árbitro, abogado, asesor, apoderado o testigo de alguna de las partes. (…)"*

3) Verificarás la capacidad: Solo personas con capacidad legal para transigir pueden acordar y firmar. Verificarás con rigor la "legitimación" a través de los poderes o procuración vigente con cláusulas especiales para transigir[13].

4) Verificarás la voluntariedad y comprensión: El acuerdo debe ser libre; cualquier coacción anula el acta[14]. Explica a las partes que el acta es un título de ejecución; si incumplen, habrá efectos jurídicos[15].

5) Protegerás la confidencialidad: Lo que pasa en la audiencia, se queda en la audiencia, debe mantener absoluta reserva[16].

6) Redactarás como para el Juez: Escribe el acta pensando en que un juez de la vía ordinaria debe leerla y ejecutarla sin dudas[17]. No narrarás historias, el acta contiene acuerdos, no cuentos. Sé claro en la redacción. Recuerda que tu acta cierra el conflicto; redáctala para que no pueda ser reabierto.

7) Asegurarás la presencia: Si una parte no va, convoca nuevamente, de no asistir gestiona la constancia de imposibilidad sin dilaciones[18].

8) Respetarás los plazos: Si hay un auto de derivación judicial de una causa a mediación intraprocesal, tienes 15 días (prorrogables) para reportar el resultado[19].

9) Cuidarás la validez de las firmas: En caso de audiencia telemática, se deberá verificar la validez de las firmas electrónicas.[20]

10) Custodiarás el archivo: Los expedientes (físicos o digitales) deben estar organizados y seguros y respaldados, recuerda que en cualquier momento podrán solicitarte copias certificadas del acta de mediación[21].

---

[13] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 44: *"(…) 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 (…)"*

[14] Código Civil, artículo 1467: *"Los vicios que pueden adolecer el consentimiento son: error, fuerza y dolo."*

[15] Código Orgánico General de Procesos, artículo 363: *"(…) Son títulos de ejecución los siguientes: (…) 3. El acta de mediación (…)"*

[16] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 50: *"La mediación tiene carácter confidencial. Los que en ella participen deberán mantener la debida reserva (…) Las partes pueden, de común acuerdo, renunciar a la confidencialidad."*

[17] Código Orgánico General de Procesos, artículo 363: *"(…) Las y los juzgadores intervendrán directamente en la ejecución de los laudos arbitrales y de las actas de mediación (…)"*

[18] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 51: *"Si alguna de las partes no comparece a la audiencia de mediación a la que fuere convocada, se señalará fecha para una nueva audiencia. Si en la segunda oportunidad alguna de las partes no comparece, el mediador expedirá la constancia de imposibilidad de mediación."*

[19] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 46*: "(…) La mediación podrá proceder: (…) 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 (…) 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 (…) continuará la tramitación de la causa, a menos que las partes comuniquen por escrito al juez su decisión de ampliar dicho término"*

[20] Ley de Comercio electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, artículo 14: *"(…) La firma electrónica tendrá igual validez y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos que a una firma manuscrita en relación con los datos consignados en documentos escritos, y será admitida como prueba en juicio"*

[21] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 48: *"(…) El centro de mediación o el mediador independiente tendrá la facultad para expedir copias auténticas del acta de mediación"*

6.2 ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO, DERECHOS HUMANOS, INTERGENERACIONAL, INTERCULTURAL E INTERSECCIONALIDAD

6.2.1 Resumen de enfoques. -

- **Enfoque de derechos humanos:** Consiste en el reconocimiento y respeto pleno e irrestricto de los derechos humanos de todas las personas, conforme a lo establecido en la Constitución y en las normas supranacionales[22], sin admitir desigualdades derivadas de estereotipos sociales que puedan generar discriminación hacia las y los usuarios de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Este enfoque promueve que los Centros de Mediación, así como las y los mediadores, adopten acciones orientadas a proteger y garantizar los derechos y las libertades individuales de las personas.

- **Enfoque de género:** Consiste en comprender los factores que inciden en la construcción de las relaciones sociales y en las desigualdades asociadas a lo masculino y lo femenino. Este enfoque permite a los distintos actores de los mecanismos alternativos de solución de conflictos analizar y valorar las situaciones de violencia como manifestaciones de relaciones de poder sustentadas en la persistencia y legitimación de desigualdades sociales, las cuales se reflejan en vínculos inequitativos entre hombres, mujeres y personas de diversa condición sexo-genérica. En este marco, por ejemplo, las y los mediadores deben abstenerse de intervenir en asuntos relacionados con violencia intrafamiliar.[23]

- **Enfoque de interculturalidad:** Consiste en el reconocimiento de la diversidad étnica y cultural presente en todo el territorio nacional, inherente a la naturaleza de la mediación comunitaria. Este enfoque visibiliza la existencia de jerarquías sociales construidas en torno a las distintas culturas, muchas veces sostenidas por prácticas de racismo y exclusión, las cuales pueden profundizar la vulneración de derechos de quienes participan en los mecanismos alternativos de solución de conflictos[24].

- **Enfoque intergeneracional:** Consiste en reconocer que cada etapa del ciclo de vida: niñez, adolescencia, madurez y adultez; conlleva necesidades y derechos específicos, lo que implica priorizar la identificación y atención de las vulnerabilidades propias de cada una [25]. En este sentido, los actores de los mecanismos alternativos de solución de conflictos deben, por ejemplo: garantizar el interés superior de niñas, niños y adolescentes, así como respetar la voluntad de las personas adultas mayores, precautelando su bienestar integral y patrimonial.

---

[22] Definición basada en lo determinado en el *"Protocolo para peritos intérpretes y traductores que actúan en casos de violencia basada en género",* inserto en la Resolución 158-2023 del Consejo de la Judicatura.

[23] Definición basada en lo determinado en el *"Protocolo para peritos intérpretes y traductores que actúan en casos de violencia basada en género",* inserto en la Resolución 158-2023 del Consejo de la Judicatura.

[24] Definición basada en lo determinado en el *"Protocolo para peritos intérpretes y traductores que actúan en casos de violencia basada en género",* inserto en la Resolución 158-2023 del Consejo de la Judicatura.

[25] Definición basada en lo determinado en el *"Protocolo para peritos intérpretes y traductores que actúan en casos de violencia basada en género",* inserto en la Resolución 158-2023 del Consejo de la Judicatura.

- **Enfoque de interseccionalidad:** Se refiere a la comprensión de la interrelación entre diversos factores como el género, la orientación sexual, la etnia, la raza, la clase social, entre otros, los cuales pueden generar formas múltiples y simultáneas de discriminación y, en consecuencia, situaciones de exclusión en el ejercicio efectivo de derechos[26]. En este sentido, es fundamental que las y los mediadores reconozcan estas interacciones para ampliar su análisis sobre las distintas manifestaciones de desigualdad y exclusión social, y así contar con herramientas que les permitan garantizar los derechos de las personas en la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

6.2.2 Aplicación de enfoques. -

1) **Atención prioritaria y trato equitativo**: De conformidad con lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, en los procesos de mediación se prohíbe toda forma de discriminación, ya sea directa o indirecta, por razones de edad, etnia, discapacidad, condición física, situación migratoria, estado de salud o cualquier otra distinción de carácter personal o colectivo. En este marco, se debe garantizar a los grupos de atención prioritaria un trato equitativo, así como la protección y el ejercicio pleno de sus derechos. El presente Instructivo establece lineamientos de actuación que incorporan la perspectiva de género y los principios de igualdad y no discriminación[27] no revictimización[28] y acceso efectivo a la justicia.

2) **Inclusión efectiva[29]:** En los procesos de mediación se deben implementar los ajustes razonables necesarios para garantizar que todas las personas accedan al servicio en igualdad de condiciones. Estos ajustes comprenden modificaciones y adaptaciones pertinentes, de acuerdo con las necesidades específicas de cada usuario, a fin de asegurar el ejercicio pleno de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

   Dichos ajustes no deben implicar una carga desproporcionada o indebida para el centro de mediación; sin embargo, sí deben contemplar adecuaciones en los procesos internos, protocolos e infraestructura, orientadas a eliminar o reducir las barreras que limiten o impidan una participación plena y efectiva. Asimismo, estas adaptaciones no deben generar costos adicionales para las personas usuarias.

---

[26] Definición basada en lo determinado en el *"Protocolo para peritos intérpretes y traductores que actúan en casos de violencia basada en género",* inserto en la Resolución 158-2023 del Consejo de la Judicatura.

[27] El principio de igualdad y no discriminación se basa en que todos somos iguales ante la ley y nadie será discriminado por causa de su nacimiento, nacionalidad, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación, opinión política, situación económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad o diversidad cultural o cualquier otra condición propia o de sus progenitores, representantes o familiares. Para el efecto, el Estado debe adoptar las medidas necesarias para eliminar toda forma de discriminación.

[28] La Revictimización corresponde a nuevas agresiones, intencionadas o no, que sufre la víctima durante las diversas fases de atención y protección, así como durante el proceso judicial o extrajudicial, tales como: retardo injustificado en los procesos, desprotección, negación y/o falta injustificada de atención efectiva, entre otras respuestas tardías, inadecuadas o inexistentes, por parte de instituciones estatales competentes.

[29] Ley Orgánica de Discapacidades, artículo 13: *"En el diseño y la ejecución de políticas públicas, el Estado a través de los organismos competentes adoptará las medidas de acción afirmativa que sean necesarias para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad."*

3) **Respeto por la interculturalidad:** Ecuador es un país diverso, pluricultural y multiétnico, cada uno con identidades, lenguas, tradiciones, vestimentas y cosmovisiones propias[30]. En este contexto, la Constitución prohíbe toda forma de discriminación por motivos de idioma o etnia. En consecuencia, los procesos de mediación deben garantizar una comunicación libre, intercultural, inclusiva, diversa y participativa, en cualquier medio y forma, respetando el idioma propio de las personas. Por la naturaleza de la mediación comunitaria, se recomienda, en lo posible, contar con mediadores pertenecientes a las mismas comunidades o etnias. Asimismo, cuando sea necesario, se debe permitir que la persona usuaria comparezca asistida por un traductor o intérprete[31], si no comprende o no habla el idioma en que se desarrolla el procedimiento, garantizando en todo momento el principio de confidencialidad.

4) **Presunción de capacidad y autonomía:** Toda persona tiene derecho al reconocimiento de su personalidad y capacidad jurídica, por lo que debe ser considerada capaz en el ejercicio de sus derechos. En este marco, se debe respetar su dignidad inherente, su autonomía individual y su libertad para tomar decisiones propias. Además de las formas legales de representación, como poderes o procuración, toda persona, especialmente aquellas con discapacidad o personas adultas mayores, tiene derecho a contar con los apoyos que requiera para el ejercicio de su capacidad jurídica. Para ello, podrá estar acompañada durante el proceso por una persona de su elección y confianza (familiar, tutor o tutora, especialista u otra persona con vínculo afectivo). El apoyo debe constituirse en un medio que facilite el ejercicio de la capacidad jurídica en condiciones de igualdad. La persona de apoyo tiene como función brindar acompañamiento afectivo y emocional, favorecer la comprensión del proceso y contribuir a reducir la angustia que pueda generarse durante la mediación.

   Las y los mediadores deben velar por el respeto de la voluntad de las partes, considerando que el apoyo o acompañamiento no puede, en ningún caso, sustituirla. No obstante, deberán observar aquellas circunstancias que puedan afectar la presunción de capacidad, verificando que la persona acompañante no ejerza coerción, presión o influencia indebida sobre la voluntad o conducta de la persona, ni sea beneficiaria o tenga interés directo o indirecto en el conflicto o en el acuerdo. De igual manera, se deberán identificar posibles indicios de coacción, engaño, presión o manipulación. En caso de detectarse señales de vulneración, la audiencia deberá ser suspendida.

   Las y los mediadores deberán dirigirse directamente a las partes, y no a sus acompañantes, evitando la intermediación en el manejo de la información.

---

[30] Constitución de la República del Ecuador, artículo 16: *"Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: (…) Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos."*

[31] Constitución de la República del Ecuador, artículo 76: *"En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: (…) Ser asistido gratuitamente por una traductora o traductor o intérprete, si no comprende o no habla el idioma en el que se sustancia el procedimiento."*

También, deberán brindar el tiempo necesario y la disposición adecuada para facilitar la comunicación y la expresión de cualquier situación, especialmente cuando la persona presente dificultades comunicativas o tenga discapacidad intelectual o psicosocial.

5) **Lenguaje claro, escucha activa y confirmación de comprensión:** Toda información relativa al proceso de mediación o acuerdos (derechos, naturaleza, contenido o efectos del acta) deberá brindarse utilizando un lenguaje claro, sencillo, coloquial y concreto, evitando tecnicismos, y adaptándose a las características de la persona (edad, madurez, nivel educativo, capacidad intelectual, situación de discapacidad o condiciones socioculturales).

   Se deberá comprobar de manera efectiva la comprensión de las personas respecto del contenido, alcance y consecuencias jurídicas del acta. Para este efecto, se requiere una actitud de escucha activa, paciente y respetuosa. Cuando se evidencie falta de comprensión, confusión o dudas, la o el mediador deberá reformular las preguntas o explicaciones las veces que sean necesarias, utilizando un lenguaje claro y accesible, evitando generar situaciones de nerviosismo, presión o incomodidad, y asegurando que todas las inquietudes sean debidamente aclaradas.

6) **Uso apropiado del lenguaje:** Las y los mediadores, así como el personal de los centros de mediación, deberán comunicarse con naturalidad, claridad y respeto, evitando el uso de expresiones estigmatizantes, revictimizantes, así como de infantilismos o diminutivos que puedan afectar la dignidad de las personas[32].

7) **Interés superior del niño[33]:** En los procesos de fijación de pensiones alimenticias y régimen de visitas, los acuerdos deben orientarse prioritariamente a garantizar el bienestar y los derechos de niñas, niños y adolescentes, por encima de los intereses o conflictos de sus progenitores. En este sentido, se deberá procurar que las condiciones acordadas sean adecuadas y seguras; por ejemplo: evitando establecer lugares de entrega o recepción que resulten hostiles o inapropiados, salvo en situaciones de riesgo inminente.

8) **Protocolo de alerta por violencia:** No se deberá instalar ni continuar un proceso de mediación cuando se identifique la existencia de medidas de protección vigentes por violencia intrafamiliar, debiendo derivar el caso a la justicia especializada. Para ello, es fundamental que las y los mediadores cuenten con capacitación y sensibilización que les permita comprender los contextos en los

---

[32] Constitución de la República del Ecuador, artículo 11: *"Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación."*

[33] Código de la Niñez y Adolescencia, artículo 11: *"El interés superior del niño es un principio que está orientado a satisfacer el ejercicio efectivo del conjunto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; e impone a todas las autoridades administrativas y judiciales y a las instituciones públicas y privadas, el deber de ajustar sus decisiones y acciones para su cumplimiento."*

que se produce la violencia, así como las dificultades para identificar situaciones de violencia de género, violencia intrafamiliar y otros tipos de violencia [34]. Igualmente, deberán orientar a las víctimas sobre el ejercicio de sus derechos, actuar de manera adecuada para recabar información relevante para una eventual denuncia y garantizar, en todo momento, la no revictimización.

9) **Facilitación de la firma:** Al momento de la suscripción del acta, se deberá consultar de manera previa, directa y respetuosa a la persona sobre los ajustes razonables que requiere para firmar en igualdad de condiciones, garantizando en todo momento su autonomía, voluntad y dignidad. Se evitará cualquier forma de invasión corporal o intervención no consentida, como tomar su mano, guiar sus movimientos o colocar el esferográfico, salvo que exista una solicitud expresa y voluntaria[35]. Toda actuación deberá orientarse al respeto del consentimiento informado y a la eliminación de prácticas paternalistas o asistencialistas [36].

6.3 DEL PROCESO DE MEDIACIÓN



6.3.1 Primer contacto y preparación. -

a) **Publicidad engañosa y falsas expectativas:** Como mediador, su deber ético fundamental es garantizar la transparencia absoluta desde el primer contacto con el usuario. No se debe utilizar publicidad engañosa o estrategias de promoción que prometan resultados específicos, "éxitos garantizados" o tiempos de resolución irreales, dado que el resultado del proceso depende exclusivamente de

---

[34] Código Orgánico Integral Penal, artículo 663: *"(…) Se excluye de este procedimiento* [conciliación] *las infracciones contra la eficiente administración pública o que afecten a los intereses del Estado, delitos contra la inviolabilidad de la vida, integridad y libertad personal con resultado de muerte, delitos contra la integridad sexual y reproductiva y delitos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar."*

[35] Código Civil, artículo 1467: *"Los vicios que pueden adolecer el consentimiento son: error, fuerza y dolo."*

[36] Código Civil, artículo 1461: *"(…) La capacidad legal de una persona consiste en poderse obligar por sí misma, y sin el ministerio o la autorización de otra."*

la voluntad de las partes y no de tu intervención[37]. Es una mala práctica generar falsas expectativas sobre el alcance legal del servicio, como sugerir la posibilidad de transigir sobre derechos irrenunciables[38] o asegurar la ejecución inmediata de acuerdos sin advertir sobre los procedimientos judiciales pertinentes en caso de incumplimiento. Esto incluye la prohibición del uso del nombre e imagen institucional del Consejo de la Judicatura en la oferta y desarrollo de los procesos de mediación. Su comunicación debe ser objetiva, centrada en las ventajas procesales y el ahorro de recursos, gestionando siempre una expectativa realista sobre los costos, los límites legales de la materia y la naturaleza del sistema de mediación.

b) Recepción de la solicitud y guía informativa: La solicitud de mediación se consignará por escrito y deberá contener la designación de las partes, su dirección domiciliaria, sus números telefónicos si fuera posible, y una breve determinación de la naturaleza del conflicto[39]. La gestión de la mediación trasciende el mero trámite administrativo para convertirse en una orientación activa. Es su responsabilidad garantizar que el usuario comprenda plenamente la naturaleza voluntaria de la mediación, aclarando que su rol no es el de un juez y que el resultado depende de las partes, aunque el acta final tenga fuerza de sentencia ejecutoriada. Debe explicar el alcance del principio de confidencialidad, asegurando que la información revelada está protegida, y transparentar el tratamiento de sus datos personales[40], especificando que la recolección de correos electrónicos y direcciones tiene como fin exclusivo la validez de las citaciones y la futura ejecución del acuerdo[41]. Esta práctica es indispensable para asegurar que el usuario acceda al sistema con un consentimiento verdaderamente libre, informado y sin vicios.

c) Adecuación del espacio y neutralidad del entorno: Como garante del proceso, debe asegurar que la sala de audiencia constituya un territorio estrictamente neutral, libre de cualquier elemento que sugiera parcialidad hacia alguna de las partes. Es una buena práctica gestionar la infraestructura física como una técnica de intervención estructural, organizando el mobiliario de tal manera que evite posiciones de confrontación directa o agresiva. El mobiliario debe permitir establecer una distancia física prudente y segura entre los intervinientes, garantizando un entorno que cumpla con los estándares técnicos de

---

[37] Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, artículo 6: *"(…) Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor."*

[38] Constitución de la República del Ecuador, artículo 190: *"(…) Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir."*

[39] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 45: *"La solicitud de mediación se consignará por escrito y deberá contener la designación de las partes, su dirección domiciliaria, sus números telefónicos si fuera posible, y una breve determinación de la naturaleza del conflicto."*

[40] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 50: *"La mediación tiene carácter confidencial (…)"*

[41] Código Orgánico General de Procesos, artículo 66: *"Las partes, al momento de comparecer al proceso, determinarán dónde recibirán las notificaciones. Son idóneos los siguientes lugares: el casillero judicial, domicilio judicial electrónico, correo electrónico de una o un defensor legalmente inscrito o el correo electrónico personal."*

confidencialidad y que proporcione la seguridad psicológica necesaria para que el diálogo fluya sin intimidación ni riesgos a la integridad.

6.3.2 Convocatoria y notificación. -

d) Validez de la notificación electrónica: Para asegurar la eficacia de la convocatoria, especialmente en procesos telemáticos, es imperativo que realice las notificaciones en el domicilio judicial electrónico o en los correos electrónicos señalados por las partes. Debes verificar que el/los correo/s electrónico/s sea/n correcto/s y dejar constancia del envío, ya que la legislación vigente reconoce a este medio como válido para garantizar el derecho a la defensa y evitar futuras nulidades por falta de convocatoria.[42]

e) Gestión estratégica de la notificación física en casos conflictivos: En situaciones de alta conflictividad, como en inquilinato donde pueda existir resistencia a recibir la convocatoria, se constituye una buena estrategia coordinar la entrega de la convocatoria física con el auxilio de la Policía Nacional (UPC). Esta acción no solo garantiza la seguridad del personal del centro, sino que la presencia de la autoridad pública actúa como un elemento disuasivo que motiva la recepción del documento y la comparecencia de la parte invitada, transformando una posible evasiva en una oportunidad de diálogo.

f) Audiencia y agotamiento de la instancia de convocatoria: Se celebra en el lugar, día y hora establecidos. Se recomienda declarar instalada hasta diez minutos después de la hora fijada, con la presencia de las partes o sus representantes legales, si los hubiera. En caso de que no pueda llevarse a cabo la audiencia se sienta la inasistencia en el expediente y se señala fecha para una nueva audiencia[43]. Si en el segundo señalamiento una o ambas partes no comparecen, la o el mediador respectivo expedirá la constancia de imposibilidad de mediación, asegurando así que se han agotado todos los mecanismos razonables para facilitar el encuentro, protegiendo al centro de posibles alegatos de indefensión[44].

g) Características de la audiencia: Si durante la audiencia de mediación, culmina el horario establecido, se la puede continuar si es la voluntad de las partes y si se cuenta con la disponibilidad del mediador; o a su vez, se podrá continuar al día siguiente en el horario que se fije. Podrá haber varias audiencias de mediación conforme los requerimientos del procedimiento. La audiencia puede suspenderse, a petición de las partes y previa justificación de las mismas.

---

[42] Código Orgánico General de Procesos, artículo 55.1: *"(…) A las personas naturales o jurídicas que hayan pactado expresamente en un contrato un domicilio electrónico para citaciones se les citará en las direcciones de correo electrónico. (…)"*

[43] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 43: *"Si alguna de las partes no comparece a la audiencia de mediación a la que fuere convocada, se señalará fecha para una nueva audiencia. Si en la segunda oportunidad alguna de las partes no comparece, el mediador expedirá la constancia de imposibilidad de mediación."*

[44] Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 47: *"El procedimiento de mediación concluye con la firma de un acta en la que conste el acuerdo total o parcial, o en su defecto, la imposibilidad de lograrlo. (…)*

6.3.3 Instalación de la audiencia. -

a) **Apertura y comunicación asertiva:** Al recibir a las personas, es importante establecer un clima de confianza y seguridad mediante una presentación personal, clara y cordial, sentando las bases para que las partes lo identifiquen como un tercero imparcial. Debe emplear una comunicación asertiva y empática, utilizando un tono franco y positivo. Es fundamental que valide emocionalmente a las partes desde el saludo, demostrando una escucha activa que legitime su presencia, lo cual reduce la tensión inicial y predispone a las partes hacia la colaboración en lugar de la confrontación. Una de las buenas prácticas en estos procesos para ambientar a las partes es ofrecer bebidas calientes o frías.

b) **Verificación de legitimación:** En caso de que alguna de las partes no comparezca por sus propios derechos, se debe realizar una verificación de la documentación que acredite la calidad de la comparecencia (poderes, delegación, procuración), asegurando la existencia de cláusula especial para transigir[45].

c) **Ubicación de las partes:** A fin de reducir el riesgo de enfrentamiento, dirigir de manera natural pero estratégica la ubicación física de las partes en la sala. Invitar a los comparecientes a sentarse direccionándolos a posiciones que fomenten la equidad y eviten la confrontación visual directa o agresiva, asegurando una distancia adecuada que respete su espacio personal, pero permita la comunicación. Esta disposición estratégica del mobiliario no es un detalle menor; es una herramienta para equilibrar el poder percibido y reforzar tu posición de neutralidad equidistante frente a ambos actores.

d) **Bienvenida y bases del proceso:** Se recomienda dar la bienvenida, volviendo a presentarse ante las partes de manera igualitaria, felicitándolos por la decisión de acudir voluntariamente a fin de buscar un acuerdo, explicando los beneficios de la mediación frente a un proceso en la vía ordinaria.

   Se debe explicar con claridad los cuatro pilares que sostienen el proceso: 1) Voluntariedad: Las partes buscan llegar a un acuerdo de buena fe, pero nadie está obligado a firmar en contra de su voluntad; 2) Confidencialidad: La audiencia de mediación es reservada, no obstante que las partes pueden, de común acuerdo, renunciar a la confidencialidad; 3) Imparcialidad: La actuación del mediador es neutral para facilitar el diálogo, sin favorecer a ninguna parte; y, 4) Efecto Jurídico: El acuerdo alcanzado tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada. Esta exposición es crucial para gestionar las expectativas de los usuarios, aclarando que están construyendo un título de ejecución y no participando en una charla informal.

   Ejemplo:

[45] Código Civil, artículo 2350: *"Todo mandatario necesitará de poder especial para transigir."*

> *Bienvenida y presentación …*
>
> - *Voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y efecto jurídico …*
> - *Confirmación:*
> - *"¿Han asistido voluntariamente a este proceso de mediación?*
> - *¿Están de acuerdo en que todo lo que digan aquí será confidencial?*
> - *¿Estamos claros de los efectos del acta de mediación, en caso de llegar a un acuerdo?"*

e) Reglas de comportamiento: A fin de facilitar un diálogo fluido, enriquecer el debate y que las partes se sientan escuchadas en la búsqueda de satisfacer sus pretensiones o intereses, se deben definir reglas de comportamiento basadas en el respeto mutuo, entre las principales se debe establecer el orden y turnos para el uso de la palabra sin interrupciones, la escucha activa y participación constructiva.

Ejemplo:

> *"Para que podamos tener una reunión productiva, tenemos que respetar algunas reglas sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar.*
>
> - *Cada uno va a tener su espacio para hablar y exponer sus puntos, en este sentido ¿Estamos de acuerdo en escuchar respetuosamente el uno al otro sin interrupciones?*
> - *Puede que no estemos de acuerdo en lo que dice la otra persona, no obstante, es importante mantener el respeto ¿Están de acuerdo en no insultar ni agredir, ni en utilizar un lenguaje ofensivo o apodos para dirigirnos el uno al otro?*

La o el mediador controla la actividad de las partes y el tiempo de la audiencia, evita las dilaciones innecesarias, procura el respeto mutuo entre las partes y puede realizar preguntas que considere pertinentes para la construcción de acuerdos.

6.3.4 Desarrollo de la mediación. -

a) Recopilación de información: Es importante recabar el contexto y expectativas sobre el problema de cada una de las partes, utilizando técnicas de escucha activa (mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar, resumir, pero sin valorar). Se debe hacer preguntas que permitan hacer visibles las percepciones, razones o motivaciones de las partes, evitando dar la sensación de "interrogatorio", sin adentrarse en detalles sin relevancia o puntos de conflicto personal, sino dar enfoque en el fondo de los intereses.

Para ello una buena práctica es intentar que las partes reconozcan cumplimiento o cosas positivas de la otra parte, ya que ayuda a bajar de posiciones a intereses y necesidades, resaltando los puntos de consenso y las “pequeñas concesiones”, mueven a hacer otras.

En este punto es importante recoger insumos para la negociación, identificando la zona del posible acuerdo (ZOPA), donde se establecen los márgenes de negociación que van entre el límite mínimo de pretensión del solicitante y el límite máximo de aceptación del invitado. Lo que esté fuera de estos límites convierte la negociación en algo improbable, y descubrir el interés de las partes es crucial para que se dé la negociación.

b) Negociación y propuesta de solución: Previo a llegar a un acuerdo, el mediador puede ayudar a aterrizar las propuestas a la realidad de las partes, combinar propuestas o proponer alternativas de solución. Para el efecto, dependiendo el caso se puede observar lo siguiente:

- ✓ Exponer el costo beneficio que involucra un acuerdo respecto a la vía judicial ordinaria.
- ✓ Realizar validación emocional, reconociendo los sentimientos de las partes desde la empatía antes de pasar a la negociación monetaria.
- ✓ En caso de impases, se puede tomar un descanso y realizar reuniones privadas para explorar intereses ocultos y destrabar conflictos.
- ✓ Solo se puede negociar sobre materia transigible. En casos de familia (alimentos), los acuerdos son susceptibles de revisión posterior.
- ✓ Fomentar que la participación de los patrocinadores o acompañantes sea de aporte a la solución del conflicto más no de incitadores al conflicto.

Es crucial distinguir entre negociar posiciones y negociar intereses; la posición es rígida, como el avalúo de un bien, mientras que el interés se enfoca en descubrir la necesidad de la otra parte respecto a ese bien. Identificar los intereses propios y los de la contraparte permite descubrir intereses comunes, lo cual es fundamental para una negociación exitosa, centrándose en los intereses, no en las posiciones.

El modelo clásico de negociación, desarrollado por Fisher, Ury y Patton, incluye siete elementos: intereses, opciones, legitimidad, compromiso, comunicación, relación y la Mejor Alternativa Posible a un Acuerdo Negociado (MAPAN). Es fundamental planificar un plan B y ser creativos con las opciones para agrandar las posibilidades y mejorar las condiciones.

Cuando una de las partes objeta, el mediador debe escuchar con atención para entender la emoción y la causa de la objeción, enfocando la respuesta en la causa y no en el efecto. La técnica de anclaje consiste en lanzar una primera oferta un tanto al azar al inicio de la negociación para adquirir control, siempre que esta sea razonable y justificada.

Respecto a las negociaciones asimétricas, como en el ámbito laboral o de niñez y adolescencia, donde una parte carece de la información necesaria, el mediador debe sugerir la suspensión del proceso. Esto permite a la parte menos informada buscar asesoría legal, como en la Defensoría Pública o consultorios jurídicos, empoderándoles antes de continuar.

c) Establecimiento del acuerdo: El mediador debe ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo, sea total o parcial: Qué, quién, cómo, cuándo y dónde. El acuerdo debe ser realista, legal, equilibrado, concreto y evidenciable. Se debe evitar ambigüedades como: “en lo posible”, “a la brevedad”, “cuando pueda”, “según disponibilidad” o sujeto a otras condiciones.

La formalización de acuerdos por escrito en el acta de mediación, es la etapa decisiva en la que se estipula lo logrado, al momento del cierre de la negociación.

Es importante tener en cuenta lo crucial de una adecuada redacción de acuerdos en el acta de mediación, ya que un acuerdo no explorado o analizado adecuadamente está destinado al fracaso. La redacción debe ser lo suficientemente clara para que de ser el caso un juez la entienda, evitando ambigüedades que requieran interpretación sobre la intención del mediador.

6.4 BUENAS PRÁCTICAS ESPECÍFICAS EN FUNCIÓN DE LA MATERIA



6.4.1 Materia Laboral. -

a) Respetar irrestrictamente los derechos adquiridos e irrenunciables del trabajador y detallarlos (ej. afiliación IESS, décimos ya causados).

b) Desglosar minuciosamente los rubros de liquidación en el acuerdo (desahucio, horas extras) para evitar futuras impugnaciones por ambigüedad.

c) Rechazar la redacción de actas que establezcan pagos globales sin especificación para evitar la inejecutabilidad del acta de mediación por falta de determinación de los montos.

6.4.2 Materia de tránsito. -

a) Aplicar únicamente en accidentes culposos sin resultado de muerte ni lesiones graves[46], sustentando la reparación integral en lo posible en informes técnicos objetivos (avalúo mecánico, médico-legal) para sustentar la reparación integral.

b) Incluir una declaración expresa en el texto del acta donde las partes manifiesten que no existe muerte y/o lesiones graves derivadas del siniestro.

c) Informar que el plazo para el cumplimiento íntegro del acuerdo es de 180 días sin admisión de prórroga, y, una vez cumplido, se extingue la acción pena[47].

d) Informar que en el plazo de cumplimiento del acuerdo se suspende el tiempo imputable a la prescripción del ejercicio de la acción penal[48].

---

[46] Código Orgánico integral Penal, artículo 663: *"(…) La conciliación podrá presentarse hasta antes de la conclusión de la etapa de instrucción fiscal en los siguientes casos: (…) Delitos de tránsito que no tengan resultado de muerte, ni de lesiones graves que causen incapacidad permanente, pérdida o inutilización de algún órgano."*

[47] Código Orgánico Integral Penal, artículo 665: *"(…) El plazo máximo para cumplir con los acuerdos de conciliación será de ciento ochenta días."*

[48] Código Orgánico Integral Penal, artículo 665: *"(…) Durante el plazo para el cumplimiento de los acuerdos de conciliación se suspenderá el tiempo imputable a la prescripción del ejercicio de la acción penal y los plazos de duración de la etapa procesal correspondiente. (…)"*

e) Informar que el incumplimiento del acuerdo no podrá ser utilizado para fundamentar una condena o agravación de la misma[49].

6.4.3 Materia de familia. -

a) Informar que, aunque el acta es Título de Ejecución, en materia de niñez los acuerdos no causan ejecutoria definitiva; son susceptibles de revisión si cambian las circunstancias del menor.

b) Asegurar la "inversión de roles" en cuentas SUPA si cambia la tenencia. En cambios de tenencia, negociar la "inversión del rol" del código SUPA (el alimentante pasa a ser beneficiario) en la misma audiencia para asegurar continuidad.

c) Declarar la imposibilidad de mediación sobre medidas de protección.

d) Consultar a las partes la existencia de medidas de protección interpuestas entre ellas. En caso de que las partes informen al mediador la existencia de medidas de protección, el mediador procurará asegurar el cabal cumplimiento de la o las medidas para el desarrollo de la audiencia.

e) Mantener reuniones privadas y confidenciales por separado con las partes (caucus) con el fin de asegurar que exista la voluntariedad y no coacción de las partes.

f) Sugerir, en temas de visitas, evitar lugares que revictimicen a cualquier individuo involucrado en el acuerdo.

g) Utilizar la Tabla de Pensiones Alimenticias vigente de manera obligatoria debido a que la pensión alimenticia no puede ser inferior al mínimo establecido en la misma[50].

h) Informar que no es posible mediar en casos de patria potestad[51], estado civil[52], violencia de género y demás causas que no tengan el carácter de transigible debido a la vulneración de derechos[53].

---

[49] Código Orgánico Integral Penal, artículo 662: *"(…) El incumplimiento de un acuerdo no podrá ser utilizado como fundamento para una condena o para la agravación de la pena. (…)"*

[50] Código de la Niñez y Adolescencia, artículo 9: *"Con la calificación de la demanda el Juez/a fijará una pensión provisional de acuerdo a la Tabla de Pensiones Alimenticias Mínimas que con base en los criterios previstos en la presente ley (…)"*

[51] Código de la Niñez y Adolescencia, artículo 105: *"La patria potestad no solamente es el conjunto de derechos sino también de obligaciones de los padres relativos a sus hijos e hijas no emancipados, referentes al cuidado, educación, desarrollo integral, defensa de derechos y garantías de los hijos de conformidad con la Constitución y la ley."*

[52] Código Civil, artículo 2352: *"No se puede transigir sobre el estado civil de las personas."*

[53] Código Orgánico Integral Penal, artículo 663: *"(…) La conciliación podrá presentarse hasta antes de la conclusión de la etapa de instrucción fiscal en los siguientes casos: (…) Se excluye de este procedimiento las infracciones contra la eficiente administración pública o que afecten a los intereses del Estado, delitos contra la inviolabilidad de la vida, integridad y libertad personal con resultado de muerte, delitos contra la integridad sexual y reproductiva y delitos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar."*

6.4.4 Materia tributaria. -

a) Limitar la mediación exclusivamente a la facultad de transigir sobre intereses, recargos y facilidades de pago, sin afectar el capital de impuestos retenidos ni actos firmes [54].

b) Informar que, una vez ingresada la solicitud de mediación en el sistema del SRI se suspenden los plazos de caducidad/prescripción de la acción de cobro.

c) Sugerir a las partes que, el pago inmediato (aunque sea menor por remisión de intereses) puede resultar más beneficioso que acudir a la justicia ordinaria.

d) Enfocar la negociación, en casos con el Estado, en el análisis costo-beneficio para el interés público.

e) Sugerir la inclusión de una cláusula de aceleración de pago, con el fin de brindar seguridad a la autoridad tributaria.

6.4.5 Materia civil . -

a) Asegúrate de que quien se sienta a mediar sea el titular del derecho o tenga un poder legal expreso para transigir y confirma que el conflicto trate sobre dichos derechos.

b) Sugiere la inclusión de establecer como única vía válida de pago las transferencias o depósitos a las cuentas identificadas en el acta, con el fin de evitar la falta de comprobables.

c) Sugiere la inclusión de una cláusula de aceleración de pago, con el fin de alcanzar una pronta ejecución del acta de mediación.

d) Determina plazos y montos fijos para evitar ambigüedades al momento de ejecutar el acta de mediación ante el juzgado de primer nivel.

e) Sugiere la inclusión de establecer domicilios electrónicos con el fin de la citación y/o notificación directa.

f) Asegúrate de que, en caso de determinarse el pago de intereses, se regule conforme lo estipulado por el Banco Central del Ecuador[55].

---

[54] Código Tributario, artículo 56.7: *"(…) La transacción extraprocesal procederá también en casos de obligaciones tributarias contenidas en actos administrativos de determinación tributaria firmes o ejecutoriados que no hubiesen sido impugnados en sede judicial, en cuyo caso podrá transar únicamente respecto de facilidades y plazos para el pago, así como sobre la aplicación, modificación, suspensión o levantamiento de medidas cautelares."*

[55] Código Civil, artículo 2114: *"En los préstamos en que el deudor se compromete a pagar en especies el valor recibido, o a cubrir, en su defecto, al acreedor otra cantidad fijada de antemano, la mora del deudor no determinará más derecho en el acreedor que exigir la cantidad prestada con los intereses respectivos, de cuya proporción no podrá exceder su acción, ni bajo el concepto de cláusula penal."*

6.4.6 Materia de inquilinato . -

a) Sugiere detallar en el acta qué arreglos y obligaciones del bien inmueble deberán pagar las partes en mediación.

b) Motiva a las partes a establecer reglas claras sobre los espacios comunes, el acta debe detallar qué días, en qué horarios y bajo qué condiciones pueden utilizarse.

c) Informar que se pueden incluir cláusulas de desalojo u otras acciones en caso de incumplimiento de los acuerdos.

d) Señalar las reglas para establecer el valor a cancelar en casos de daños al bien inmueble.

6.5 ESTRUCTURACIÓN DEL ACTA DE MEDIACIÓN PARA FORTALECER SU EJECUTABILIDAD



Los acuerdos parciales o totales, deben ser trasladados al acta de mediación. En caso de finalizar la mediación sin acuerdo entre las partes, se suscribirá el acta de imposibilidad de mediación. En cualquier caso, deben ser redactadas por escrito y debidamente suscritas.

En este sentido, se establecen las siguientes secciones para la estructura del acta:

a) Encabezado: El encabezado debe contener los datos generales que permitan identificar al centro de mediación y al proceso, tales son:

1. Logo del centro de mediación (Opcional);
2. Nombre exacto del centro de mediación;
3. Número de registro ante el Consejo de la Judicatura;
4. Oficina dependiente (en caso de aplicar);
5. Número de subregistro de la oficina dependiente (en caso de aplicar);
6. Lugar de emisión (Cantón y parroquia);
7. Fecha: Fundamental para cómputos de prescripción;
8. Número de expediente;
9. Número de acta: Identificador único de acta, a fin de no tener duplicidad nacional, se sugiere codificar con el # de registro del centro, seguido del # de subregistro de la oficina dependiente, seguido del año, y finalmente un # secuencial;
10. Mediador: Nombre completo del mediador.

Ejemplo:

LOGO

CENTRO DE MEDIACIÓN XYZ
Registro N°: *123*
OFICINA DEPENDIENTE ABC
N° Subregistro: *##-123-00#*

Quito - Santa Prisca, 28 de marzo de 2028

Número de expediente: *123-00#-2028-001*
Número de acta: *123-00#-2028-001*
Mediador: *Nombres y apellidos*

b) Introducción y título: Se realiza una breve introducción respecto a la competencia del centro de mediación para posteriormente señalar el título del acta indicado si es acuerdo total o parcial.

Ejemplo:



"El Centro de Mediación XYZ, registrado con el No. 123 por el Consejo de la Judicatura, en virtud de lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación emite la siguiente:

ACTA DE MEDIACIÓN DE ACUERDO TOTAL/PARCIAL
No. *123-00#-2028-001*

c) Comparecencia y capacidad: Se debe realizar la descripción completa de los comparecientes, con los datos que permitan su identificación, incluyendo en lo principal: Nombres, apellidos, nacionalidad, estado civil y números de identificación (cédula/pasaporte/RUC). Es importante mencionar la modalidad y calidad en la que comparecen voluntariamente, si lo hacen por sus propios derechos o en representación con su respectivo detalle de la documentación que lo acredita.

Si comparece una persona jurídica (empresa / institución pública), se debe citar y adjuntar el nombramiento vigente y/o poder especial. Para casos del sector público, se debe verificar la facultad expresa para transigir del representante.

Ejemplo:



*"**1. COMPARECIENTES***

Comparecen a la suscripción de la presente Acta de Mediación, de manera presencial / telemática, por una parte, el/la señor/a XXXXXXXXXXX, portador/a de la cédula de ciudadanía/pasaporte número XXXXXXXX de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, de ocupación XXXXXXXX, de estado civil XXXXXXX; y, por otra parte, el/la señor/a XXXXXXXXXXX, portador/a de la cédula de ciudadanía/pasaporte número XXXXXXXX de nacionalidad ecuatoriana, mayor de

edad, de ocupación XXXXXXXX, de estado civil XXXXXXX, los dos por sus propios derechos.

Ambas partes comparecen de manera libre y voluntaria y, en presencia de la mediadora/ del mediador XXXXXXXXXXXXXXX debidamente autorizado/a suscriben la presente acta, conforme las siguientes cláusulas:"

d) Antecedentes

Del conflicto: Se debe realizar un resumen sucinto del contexto del conflicto que originó la mediación. Requisito expreso del Art. 47 de la Ley de Arbitraje y Mediación. Se sugiere no incluir discusiones o propuestas previas fallidas en virtud del principio de confidencialidad.

De la mediación: Se incluye el antecedente respecto a la solicitud de audiencia de mediación indicando el solicitante, así como de la o las convocatorias realizadas a las partes. Si las sesiones se desarrollaron en varias fechas colocar las fechas correspondientes.

De los acuerdos: En lo principal se debe incluir la declaración de que las partes comparecen de forma libre y voluntaria a la audiencia/s de mediación. Colocar los antecedentes necesarios y suficientes.

Ejemplo:



*"**2. ANTECEDENTES***

***2.1.** Con fecha dd de mmmm de aaaa, se genera una obligación … relación de los hechos que originaron el conflicto), de lo cual se generaron las siguientes obligaciones: … descripción clara de las obligaciones a cargo de cada una de las partes.*

***2.2.** Con fecha dd de mmmm de aaaa el/la señor/a XXXXX remitió al Centro de Mediación XXXXXXXX, una solicitud para una audiencia de mediación con el/la señor/a XXXXX, para tratar sobre XXXXX.*

***2.3.** Este Centro convocó a las partes a una audiencia de mediación que se celebró el día dd de mmmm de aaaa, en las instalaciones de la Oficina Matriz /Oficina dependiente ubicadas en: la calle XXXXXXX N° XXX y XXXXX de la parroquia XXXX del cantón XXXX.*

***2.4.** Los señores XXXXXXX y XXXXXXXX declaran comparecer de forma libre y voluntaria a la presente audiencia de mediación.*

***2.5.** …"*

e) Acuerdos: Esta sección es el corazón del acta como título ejecutivo, en la que bajo el principio de claridad y exigibilidad se deben redactar las obligaciones de: dar, hacer o no hacer (Qué, quién, cómo, cuándo, dónde), utilizando verbos imperativos ("pagará", "entregará"), estableciendo los ítems y montos exactos, fechas precisas y lugares determinados de cumplimiento (de ser el caso especificar el número de las cuentas bancarias, tipo, banco y titular). Es importante que, la redacción de los acuerdos no dependa de condiciones imposibles o futuras inciertas, evitado condicionales ambiguas ("tratará de", "en lo posible"). En esta sección no se deben transcribir las discusiones ("el señor dijo que..."). Se consignan únicamente los acuerdos.

Es una buena práctica establecer una cláusula de aceleración de pagos en los acuerdos de pago a plazos, incluyendo la estipulación de que el incumplimiento de una sola cuota hace exigible la totalidad de la deuda restante.

Se debe establecer las obligaciones en función de la especificidad de la materia, por ejemplo:

- **Laboral:** Desglosar rubros (desahucio, horas extras). Poner un monto global genérico dificulta la ejecución.
- **Familia:** Definir régimen de visitas con días, horas y lugar exacto de retiro/entrega.
- **Civil / tributario:** En caso de renuncia o condonación de intereses, debe constar explícitamente en el acta para evitar reliquidaciones judiciales posteriores.

Ejemplo:



*"3. **ACUERDOS***

Con base en los antecedentes expuestos, las partes de manera libre y voluntaria acuerdan lo siguiente:

***3.1.** Que, el/la señor/a XXXXXXXXXXXX, pagará, …*

***3.2.** Que, el/la señor/a XXXXXXXXXXXX, entregará, …*

***3.3.** Las partes declaran que esta es la única obligación existente entre ellas y que quedará extinguida con el pago que hará el deudor.*

***3.4.** Las partes acuerdan que en el caso de falta de pago de una o más de las cuotas descritas en el numeral 3.X anterior o en caso de pagos efectuados con posterioridad a la fecha establecida, la parte perjudicada podrá solicitar a través del procedimiento legal pertinente el pago de la totalidad del valor de la obligación."*

f) Declaraciones y aceptación: En esta sección las partes establecen la declaración formal de su aceptación voluntaria, reafirmando su conocimiento de que el acta tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada. Adicionalmente se establece el Domicilio físicos y electrónicos de las partes para efectos de ser necesario futuras citaciones y notificaciones de ejecución.

Ejemplo:

"4. DECLARACIONES Y ACEPTACIÓN

Las partes aceptan y ratifican el contenido de la presente Acta de Mediación con Acuerdo Total/parcial, por ser ellas mismas quienes llegaron al convenio, adicionalmente declarando que:

4.1. *Para la comparecencia a la audiencia de mediación y para la suscripción de la presente acta no se encuentran presionadas, ni afectadas en su voluntad, por lo que renuncian a cualquier reclamación o acción en contra del Centro y del mediador que ha participado en esta mediación, ya que el presente acuerdo trata sobre materia transigible y no afecta a terceros.*

4.2. *El dinero que se utilice para el cumplimiento de este acuerdo proviene y se destinará a actividades lícitas.*

4.3. *Reconocen que la presente acta de mediación surte el efecto de sentencia ejecutoriada.*

4.4. *En caso de incumplimiento, el/la señor/a XXXX señala que su domicilio se encuentra ubicado en la calle XXXXXX de esta ciudad de Quito, teléfono XXXX, correo electrónico: XXXXX y el/la señor/a XXXXXX, señala que su domicilio se encuentra ubicado en la calle XXXXXXXX, de esta ciudad de Quito, teléfono XXXX, correo electrónico: XXXXX. Las partes aceptan la validez de la citación y notificaciones por medios electrónicos."*

g) Clausulas finales: En esta sección se incluyen las clausulas referentes a la confidencialidad ratificando que lo discutido se mantiene en reserva, los costos de la mediación y anexos del acta.

Ejemplo:

"5. CONFIDENCIALIDAD

Todos los acuerdos que constan en esta acta de mediación serán confidenciales según lo que establece el Artículo 50 de la Ley de Arbitraje y Mediación. Las partes se obligan a mantener esta condición.

6. COSTOS DE LA MEDIACIÓN

De conformidad con el artículo 20 del Reglamento del Centro de Mediación … sus servicios son gratuitos / se cobran de conformidad a su tarifario y son asumidos por: el/la señor/a XXXX / las partes.

7. ANEXOS

Se acompañan como documentos anexos a esta acta, los siguientes:

7.1. *Copias de las cédulas de identidad de las partes.*
7.2. *…"*

h) Cierre formal y firmas: Finalmente se incluye una redacción de cierre para la firma del acta, donde se deja constancia de lo actuado se establecen los ejemplares que suscriben las partes. Se recomienda emitir un (1) ejemplar de acta original para cada parte y dos (2) para el archivo del Centro de Mediación (1 archivo centralizado de la Matriz y 1 para el archivo de la Oficina dependiente).

En audiencias telemáticas, es obligatorio el uso de firmas electrónicas certificadas (token o archivo) para mediadores y partes. Se prohíbe el uso de firmas manuscritas escaneadas en documentos nativos digitales para evitar nulidades. No es aplicable la mezcla de firmas físicas, digitalizas y electrónicas en un acta.

Con la sola firma de la o el mediador correspondiente se presume que el documento y las firmas contenidas en este son auténticas de conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

Ejemplo:



8. LUGAR Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN *(con firma física)*

Toda esta información consta en el expediente No. 123-00#-2028-001 de este Centro de Mediación.

Para constancia todo lo actuado y escrito, las partes y la mediadora firman la presente acta de acuerdo total de mediación, en cuatro ejemplares de igual tenor y valor en la ciudad de Quito, a los dd días del mes de mmmm de aaaa. Un ejemplar se entrega a cada una de las partes; y, dos (2) ejemplares reposarán en el archivo del Centro de Mediación y Negociación XYZ.

8. SUSCRIPCIÓN *(con firma electrónica)*

Toda esta información consta en el expediente No. 123-00#-2028-001 de este Centro de Mediación, con el respectivo respaldo digital del acta con firmas electrónicas.

El/La mediador/a deja constancia que los acuerdos constantes en esta acta de mediación fueron alcanzados por las partes en la audiencia celebrada el día dd de mmmm de aaaa. Que las partes acordaron suscribir esta acta de mediación mediante firmas electrónicas.

Nombres y apellidos (Parte)
C.C. ##########

Nombres y apellidos (Parte)
C.C. ##########

Nombres y apellidos de /de la mediador/a
MEDIADOR/A
CENTRO DE MEDIACIÓN XYZ

i) Archivo y custodia: El Centro de Mediación que emite el acta de mediación tiene como responsabilidad el archivo y custodia de los expedientes y actas de mediación generados. Esta gestión es clave, ya que dado el caso que una de las partes o la justicia ordinaria lo solicite, se debe contar con la organización y trazabilidad adecuada para emitir las copias certificadas correspondientes. En este sentido, cada Centro de Mediación, debe mantener un inventario y archivo organizado de los expedientes y actas generadas con sus respectivos habilitantes que permitan la fácil identificación. De igual manera se debe considerar esta responsabilidad respecto al archivo digital de las actas con firmas electrónicas. Se recomienda la digitalización de todos los expedientes, una vez finalizados, con el fin de precautelar la información y las causas en caso de cualquier eventualidad.

j) Derivación judicial: Si el proceso de mediación corresponde a una derivación judicial, la o el mediador correspondiente remitirá el acta que contenga el acuerdo total o parcial, la imposibilidad de acuerdo o las constancias de imposibilidad de mediación a la o el juzgador de origen, en el término de quince días contados desde la recepción del proceso en el Centro de Mediación de la Función Judicial, sus coordinaciones zonales y oficinas. Caso contrario, la o el juzgador de origen continuará con la tramitación del proceso judicial, a menos que las partes comuniquen por escrito su decisión de ampliar dicho término.

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

No aplica

8. ANEXOS

Anexo 1: Preguntas Frecuentes

Anexo 2: Errores