



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE DERECHO

TEMA:

**“La mediación comunitaria como experiencia en Ecuador,
Argentina, Colombia y Chile”**

AUTORA:

Vinces Loor Doménica

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
ABOGADO DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA
REPÚBLICA DEL ECUADOR**

TUTOR:

Briones Velasteguí, Marena Alexandra

Guayaquil, Ecuador

2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE DERECHO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Doménica Vinces Loor** como requerimiento para la obtención del Título de **ABOGADA DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.**

TUTOR

f. _____

Briones Velasteguí, Marena Alexandra

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Lynch Fernandez, Maria Isabel

Guayaquil, Ecuador 10 de febrero de 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICA

CARRERA DE DERECHO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Vines Loor, Doménica

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **La mediación comunitaria como experiencia en Ecuador, Argentina, Colombia y Chile**, previo a la obtención del Título de **Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, Ecuador 10 de febrero de 2020

LA AUTORA

f. _____
Vines Loor, Doménica



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICA

CARRERA DE DERECHO

AUTORIZACIÓN

Yo, Vines Loor, Doménica

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **La mediación comunitaria como experiencia en Ecuador, Argentina, Colombia y Chile**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, Ecuador 10 de febrero de 2020

LA AUTORA

f. _____
Vines Loor, Doménica

REPORTE DE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, a sidebar shows document details: 'Documento: TESIS DOMENICA VINCES URKUND.docx (D63726707)', 'Presentado: 2020-02-10 21:39 (-05:00)', 'Presentado por: dominicavinces20@gmail.com', and 'Recibido: marena.briones.ucsg@analysis.orkund.com'. A green box indicates '0% de estas 20 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.' The main area is split into 'Lista de fuentes' and 'Bloques'. The 'Lista de fuentes' shows several URLs and local files. The 'Bloques' section shows a comparison between the document and an external source, with a 98% match rate. The text in the blocks is: 'se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para'.

f. _____
Marena Alexandra Briones Velasteguí

Tutora

f. _____
Vinces Loor, Doménica

Estudiante

AGRADECIMIENTO

A mis distinguidos catedráticos quienes compartieron sus valiosos conocimientos para contribuir a mi formación académica.

A mi tutora, Marena Briones Velasteguí, por su paciencia, dedicación y tiempo que sin duda fueron fundamentales en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres, quienes incansablemente me dieron las herramientas y los consejos necesarios para triunfar y nunca desmayar en el intento.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLITICA**

CARRERA DE DERECHO

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

JOSÉ MIGUEL, GARCÍA BAQUERIZO, MGS.

DECANO DE LA FACULTAD

f. _____

MARITZA, REYNOSO GAUTE DE WRIGHT, MGS.

COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

DR. JOSÉ MIGUEL VÉLEZ COELLO

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad: Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas

Carrera: Derecho

Periodo: UTE B-2019

Fecha: 10 de febrero de 2020

ACTA DE INFORME FINAL

La abajo firmante, docente tutora del Trabajo de Titulación denominado **“La mediación comunitaria como experiencia en Ecuador, Argentina, Colombia y Chile”**, elaborado por la estudiante **Doménica Vines Loor**, certifica que durante el proceso de acompañamiento dicha estudiante ha obtenido la calificación de **10 (DIEZ)**, lo cual la califica como **APTA PARA LA SUSTENTACIÓN**.

Marena Alexandra Briones Velasteguí

Tutora

ÍNDICE

RESUMEN	XI
Palabras claves	XI
ABSTRACT.....	XII
Key words	XII
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	4
UNA MIRADA GENERAL A LA MEDIACIÓN COMUNITARIA	4
1. Antecedentes históricos de la mediación	4
2. Conceptos de mediación comunitaria	7
3. Objetivos de la mediación comunitaria	8
4. Características de la mediación comunitaria	9
5. Tipos de conflictos que resuelve la mediación comunitaria	10
6. Ventajas de la mediación comunitaria	10
7. El mediador comunitario	11
CAPÍTULO II.....	12
EXPERIENCIAS EN MEDIACIÓN COMUNITARIA	12
1.1. Chile	15
1.2. Colombia.....	17
1.3. Argentina.....	20
1.4. Ecuador	23
CONCLUSIÓN.....	27
BIBLIOGRAFÍA	28

RESUMEN

Se ha aplicado la mediación comunitaria desde tiempos inmemorables por los líderes de las tribus, instituciones religiosas y un sinnúmero de figuras que fueron mutando conforme el tiempo. Y se han determinado varias concepciones con distintas visiones y en distintas épocas, que resulta necesario considerar las experiencias que han tenido ciertos países de América Latina, para comprender la perspectiva de la mediación comunitaria en distintos escenarios, con diversos problemas sociales, económicos y culturales que se han producido a lo largo de los años y que este método alternativo de solución de controversias ha ayudado a resolver conflictos comunitarios o vecinales. Así como también resulta inevitable explorar la naturaleza de la mediación comunitaria, sus ventajas, características, objetivos y demás para discernir de forma precisa la esencia de la mediación comunitaria, su labor en pro del beneficio colectivo, de la participación ciudadana y de la permanencia de lazos sociales, posibilitando una visión clara de la mediación comunitaria y su aplicación como método idóneo y eficaz para mantener la convivencia pacífica y la armonía dentro de las comunidades y vecindarios.

Palabras claves

Mediación comunitaria, experiencias en mediación comunitaria, conflictos comunitarios, participación ciudadana.

ABSTRACT

Community mediation has been applied since ancient times by the leaders of the tribes, religious institutions and countless figures that have been mutated along the years. Several conceptions with different visions and at different moments have been determined and it makes necessary to consider the experiences of some Latin American countries, that have understood the perspective of community mediation in different ways, with different social, economic and cultural problems that have been occurred over the years, and that this alternative method of dispute resolution has been helpful to solve community or neighborhood conflicts. It is also inevitable to explore the nature of community mediation, its advantages, its characteristics, its objectives, and to accurately discern its essence; its work for collective benefit, citizen participation and the preserve of social ties, enabling a clear vision of community mediation and its application as an ideal and effective method to maintain peaceful coexistence and harmony within communities and neighborhoods.

Key words

Community mediation, experiences in community mediation, community conflicts, citizen participation.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se analiza la figura jurídica de la mediación comunitaria, la diferenciación de sus principales características, procedimientos, aplicación y experiencias de 4 países de América Latina, que evidencian distintas realidades sociales, económicas, de ubicación geográfica, entre otros aspectos. Los países que se van a analizar son Ecuador, Argentina, Colombia y Chile, que, a pesar de contar con diversos sistemas jurídicos y con problemas sociales distintos, convergen en un objetivo común. Se entiende a la mediación comunitaria como una alternativa de solución de conflictos, que a diferencia de la justicia ordinaria intenta darle un tinte diferente a un problema, puesto que este tipo de mediación es considerada como el mecanismo que brinda a los ciudadanos la oportunidad de controlar y mejorar la conducta social dentro de una comunidad.

Los países escogidos muestran relevantes diferencias en cuanto al tratamiento de la mediación comunitaria, por lo que esto nos permite realizar una comparación de sus resultados en la sociedad. Colombia conoce la mediación comunitaria como conciliación en equidad y posee una basta experiencia en este tipo de resolución de conflictos. Además, reconoce constitucionalmente la conciliación y cuenta con un Programa Nacional de Conciliación, lo que a breves rasgos indica que en el país colombiano la mediación está tomando un papel muy importante en la sociedad. Argentina, por su parte, desde 1995 cuenta con la Ley 24.573 sobre conciliación y mediación, que ha ido evolucionando con el tiempo y ha logrado ampliar los límites de la mediación. Chile tiene una gran trayectoria en cuanto a programas de resolución alternativa de conflictos. Este país ha instaurado la mediación obligatoria en varios campos del derecho como familia, salud, laboral, derechos del consumidor; así mismo, tiene una basta experiencia en conflictos vecinales que se refieren a mediación comunitaria. Sin embargo, Chile no cuenta con un cuerpo legal que regule de forma general la mediación, lo que resulta ser una cuestión relevante para el análisis comparado.

En Ecuador, el uso de la mediación se ha ido incrementando en los últimos años, producto de la creación del Programa Nacional de Mediación, introducido por el Consejo de la Judicatura, que regula los centros y lleva un registro organizado de ellos. En nuestro país la mediación es facultativa, procede por la mera voluntad de las partes

que están interesadas en resolver un conflicto pendiente. La mediación comunitaria está prevista en la Ley de Mediación y Arbitraje promulgada en el año 1997, y se encuentra vigente con su última reforma realizada en el 2018. Así mismo, el COGEP determina ciertas características que deben poseer las actas de mediación.

La mediación ofrece una alternativa de solución que es construida en conjunto; tomando en cuenta los intereses reales de las partes, sus emociones y las diversas particularidades que han dado origen a un determinado conflicto, dando como resultado un acuerdo armónico y sobretodo efectivo para las partes. La mediación comunitaria tiene un efecto muy importante en la sociedad, pues, a más de aportar con la solución de conflictos activos, también aborda la prevención de futuros conflictos y fomenta en la comunidad la cultura del diálogo, incentiva la creación de mejores normas de convivencia y de protocolos de actuación frente a conflictos.

Así, al final, como conclusiones, constan las apreciaciones que ha sido posible obtener una vez efectuada la sistematización de las experiencias de mediación comunitaria en los países seleccionados. Se evidencian semejanzas y diferencias, y las respectivas comparaciones en cuanto a tales experiencias. Y se analizan posibles derroteros que podrían ayudar a mejorar este sistema alternativo de resolución de controversias en las comunas del Ecuador.

CAPÍTULO I

UNA MIRADA GENERAL A LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

1. Antecedentes históricos de la mediación

Desde los tiempos más remotos los seres humanos nos vemos visto inmersos en todo tipo de problemas sociales, familiares, intergrupales y demás, por lo que surgió la necesidad natural de buscar mecanismos de solución de conflictos que coadyuven a mejorar la convivencia social, a mantener las relaciones interpersonales y a procurar un ambiente armónico en donde se construya una cultura de paz. La mediación es considerada una de las formas más antiguas de solución de controversias. Carulla (2003) afirma lo siguiente:

Existe una rica tradición de mediación en el Nuevo Testamento cuando Pablo se dirigió a la congregación de Corinto pidiéndoles que no resolvieran sus diferencias en el tribunal, sino que nombraran a personas de su propia comunidad para conciliarlas (1 Corintio 6: 1-4). La mediación es congruente con los valores bíblicos del perdón, la reconciliación, y la comunidad (pág. 1).

En un sinnúmero de culturas la mediación se ha hecho presente casi de forma natural y autónoma con la institución del patriarca como jefe de familia y su rol en la resolución de los conflictos familiares, pues este personaje era muy respetado por todos los miembros en razón de su sabiduría, experiencia y firmeza; así como en otras culturas el anciano de la tribu era quién intervenía en la disputa y en virtud de su sapiencia daba su veredicto final que era aceptado y respetado por todos (Carulla, 2003). La mediación surge también como sinónimo de autosuficiencia e independencia. Los gremios comerciales, mercaderes, entre otros, sintieron la necesidad de resolver sus desavenencias sin la imposición de una autoridad externa, por lo que la mediación y hasta cierto punto el arbitraje representaban la fórmula idónea para preservar esa independencia (Carulla, 2003). Así mismo, conforme fue evolucionando la sociedad se fue incorporando la resolución de conflictos por la autoridad, que tuvo sus inicios con el surgimiento y la evolución de los Estados. Se

otorgó la facultad o poder a un tercero, con autoridad de imperio, destacándose, entre ellos, el Señor, el Rey, el Monarca, el César, a quienes se atribuía la resolución de los conflictos entre sus súbditos (Aedo, 2008).

Si bien es cierto que no tenemos una fecha exacta del inicio de la mediación como método de solución de conflictos, Miranzo (2010, p. 9) detalla que la mediación en el campo del derecho internacional se desarrolló en gran medida en la Edad Moderna, gracias a la relevancia de las relaciones entre los países y al respeto a los pactos realizados entre ellos, pues, entonces, la justicia solo se podía acordar mediante la mediación y el arbitraje. En esta época, el antecedente más destacado fue la Convención de la Haya de 1907, sobre solución de controversias internacionales (Miranzo, 2010, p. 9).

En los últimos años del siglo pasado Estados Unidos empezó a solucionar conflictos de índole laboral, familiar, ambiental, etcétera, mediante un método alternativo que satisfacía las necesidades urgentes de la sociedad: la mediación, un método más eficaz y efectivo, que resultaba totalmente distinto al tradicional (Pérez, 2007, p.111). De la misma forma, entre los años 1970 y 2000 se introdujo la mediación en varios países de América Latina y Europa, destacando Inglaterra como uno de los países pioneros en instaurar la mediación como método de solución de controversias (Pérez, 2007, p. 111).

La mediación ha evolucionado y se ha ido transformando conforme al tiempo gracias a las diversas disciplinas que se integraron al sistema. En el mundo jurídico ha sido institucionalizada como uno de los métodos idóneos para resolver conflictos, pues gracias a la introducción de la psicología, de técnicas de comunicación integrupal, del uso de metodologías de diálogo y de nuevas formas de interacción, ha logrado ocupar un gran papel en la sociedad durante las últimas décadas.

En cuanto a la mediación comunitaria no sabemos a ciencia cierta desde cuándo datan sus inicios. No obstante, a este respecto, Macho (2014) hace referencia a primeros indicios en Estados Unidos de América. A raíz de la creación de la *Civil Rights Act* y en respuesta a la fuerte demanda que imponía la sociedad, se comenzaron a instaurar centros de mediación comunitaria por los gobiernos estatales y locales, así como por fundaciones a lo largo de todo el país. Tal fue el éxito del sistema que en

1968 se creó el *National Center for Dispute Settlement*, también conocido como NCDS (Macho, 2014, pp. 948-949). Se empezó a mediar en todo tipo de conflictos comunitarios, que en la mayoría de los casos involucraban disputas raciales. A raíz de dicho acontecimiento, la mediación comunitaria en los Estados Unidos de América fue ampliando sus capacidades y tomando más importancia en el ámbito jurídico a nivel nacional, pues encontramos que en Philadelphia se instauró el primer *multi-door courthouse program*, al que se derivaban los casos comunitarios que llegaban a los tribunales para que sean sustanciados en mediación, con el fin de descongestionar el sistema jurídico tradicional (Macho, 2014, pp. 948-949). El NCDS realizó una gran labor y su ingerencia fue fundamental para la expansión de la mediación, pues sus miembros, además de mediar conflictos vecinales, concienciaban a los ciudadanos y líderes de las comunidades para formar nuevos mediadores e incentivar a las personas a confiar en el método y a aplicarlo en su vida cotidiana.

Por otro lado, en Argentina, uno de los países de América Latina pioneros en mediación comunitaria, ya se había empezado a trabajar la idea de la mediación comunitaria allá por el año 1989. En la Ciudad de Buenos Aires se establecieron ocho centros barriales, en los que se brindaba asistencia jurídica a los comuneros de la zona, y, posteriormente, en el año 1993, se incorporó la mediación como método de solución a los conflictos vecinales. Esta iniciativa fue realizada por el Ministerio de Justicia de la Nación y la Agencia Internacional para el Desarrollo, también conocida como AID. Posteriormente, entre 1995 y 1999, una reconocida Fundación de la capital organizó una unidad de mediación comunitaria, en la que se capacitó a un grupo de personas voluntarias para que fungieran como mediadores y lograr brindar el servicio a la comunidad (Macho, 2014, pp. 948-949).

La mediación comunitaria en su actual desarrollo ha puesto sus bases en dos situaciones. Una es una mirada a la mediación comunitaria como método alternativo al sistema ordinario de solución de conflictos, con el fin de descongestionarlo de la saturación de procesos judiciales y lograr así una mayor eficiencia en los tribunales. Por otro lado, tenemos una corriente inspirada en los movimientos políticos de la década de los años 60, que busca incentivar a la comunidad a participar en la resolución de controversias mediante este sistema que empodera a la ciudadanía, pues le otorga herramientas para lograr una efectiva toma de decisiones. La idea central es desarrollar

en las comunidades una participación efectiva, autosuficiencia para la resolución de conflictos, permanencia de las relaciones sociales, cultura de paz y armonía en sociedad.

2. Conceptos de mediación comunitaria

A continuación se presentan varias conceptualizaciones de lo que ciertos autores consideran, en términos generales, acerca de la mediación comunitaria, para así tener una idea más clara de la figura jurídica que nos compete analizar.

Gorjón y Saucedo (2015) señalan que:

La mediación comunitaria es el procedimiento voluntario mediante el cual un tercero ofrece un espacio de diálogo, en el que utilizando técnicas y habilidades en la resolución de conflictos benefician a la comunidad, fomentando la solidaridad, reciprocidad, responsabilidad y el sentido de pertenencia de los miembros de la comunidad, bajo las reglas que determinan la moral y el orden público, con la finalidad de alcanzar la justicia social (p. 7).

Este tipo de mediación es un método alternativo que se ocupa principalmente de controversias vecinales o comunitarias que generalmente surgen en pueblos, sectores, comunidades, organizaciones y grupos en general que presentan lazos de permanencia en común (Puentes, 2007).

La mediación comunitaria se introduce en el derecho privado con un carácter social y cultural muy arraigado. Se aplica una metodología idónea para este tipo de conflictos que permite resolver situaciones diversas, evitando la judicialización con el fin de mantener las relaciones sociales entre las partes y asegurar el cumplimiento del acuerdo contruido en beneficio de ambos (Piedra, 2017, p. 3).

En este sentido Folberg y Tylor (1994) mencionan que:

La mediación comunitaria, se ocupa de la resolución de conflictos y disputas dentro de una comunidad empleando los recursos de los que dispone esta misma. Por este motivo el mediador suele ser un miembro de dicha comunidad

y que no ejerce la mediación de forma profesional, acorde con una perspectiva de promoción de la justicia social pretende que los individuos participen activamente en el tratamiento y solución de los asuntos que les afectan directa e indirectamente. Problemas vecinales, de integración de subgrupos con orígenes culturales distintos, de inseguridad o una amenaza externa a la salud o calidad de vida de la comunidad son ejemplos de cuestiones susceptibles de mediación comunitaria (p. 57).

La mediación ofrece una alternativa al juzgado en la que la solución deja de ser impuesta para pasar a ser algo creado en conjunto y en consonancia con particularidades de las partes. El tercero neutral e imparcial conduce la mediación con el ánimo de acompañar a aquellos que han elegido de forma voluntaria el proceso, en la búsqueda de una solución autogestionada al desencuentro, en la que ambas partes se sientan ganadoras.

3. Objetivos de la mediación comunitaria

Existen diversos puntos de vista acerca de los objetivos principales de la mediación comunitaria. Por ello, puede resultar un tanto subjetiva su categorización; sin embargo, se han recogido varias nociones a fin de conocerlos mejor. Gozáini (1995) señala que “con la mediación se persigue incorporar la denominada justicia coexistencial, donde el órgano actuante "acompañe" a las partes en su conflicto, orientándolas con su consejo en la búsqueda racional de respuestas superadoras de la crisis” (p. 78).

La Fundación Mediara citada por Piedra (2017) especifica cinco objetivos de la mediación comunitaria, que son los siguientes:

- Facilitar el reconocimiento mutuo de las partes en conflicto y la legitimidad de todos los intereses y aportaciones.
- Garantizar y respetar la voluntariedad de las partes, tanto en la aceptación como en la continuidad del proceso.
- Velar porque todas las partes sean iguales y gocen de las mismas oportunidades (horizontalidad en el proceso).

- Utilizar los recursos de forma sostenible. Para la resolución del conflicto se utilizarán los recursos de que dispone la comunidad, de forma que se aproxime a acuerdos reales y posibles.
- Asegurar la legitimidad y competencia de las personas mediadoras, lo cual redundará en el éxito del proceso de mediación (p. 3).

4. Características de la mediación comunitaria

Rozenblum (2007) señala ciertas características fundamentales de la mediación comunitaria. Una es que este tipo de mediación logra satisfacer en mayor medida a ambas partes, puesto que, gracias al principio de celeridad, el proceso es más ágil y expedito, dado que se realiza de forma oral y el acuerdo de las partes no está sujeto a ningún tipo de recurso. Por otro lado, Rozenblum (2007) agrega que este proceso reduce el grado de violencia interpersonal, puesto que lo que se intenta en las partes es fomentar la comunicación entre ellos, ya que resulta una gran estrategia para resolver el fondo del conflicto y satisfacer las necesidades e intereses reales de ambas partes, aceptando o negando las propuestas realizadas de acuerdo a lo que mejor les convenga personalmente. Y, finalmente, la mediación comunitaria humaniza a las personas y fortalece la responsabilidad en sí mismo acerca del manejo de sus propios conflictos y de la toma de decisiones para resolverlos (Rozenblum, 2007).

Por su parte, el Centro sobre Derecho y Sociedad (s.f.) recoge las siguientes características:

- Es generalmente gratuita.
- Algunas autoridades campesinas, indígenas y populares se encuentran empeñadas en remitir conflictos a mediación como una política local de persuasión.
- El mediador comunitario suele trabajar sin horario ni oficina, pues está presente donde lo necesita su comunidad.
- La confidencialidad no es absoluta, pues el mediador interactúa con las autoridades comunitarias. Muchas veces las mediaciones se realizan frente a la autoridad local en aquellos casos que guardan relación con la vida y armonía de las comunidades (p. 1).

5. Tipos de conflictos que resuelve la mediación comunitaria

Como ya se ha mencionado, la mediación comunitaria está inmersa y se desarrolla dentro de las comunas, vecindarios, sectores marginales y grupos organizados en general, que intercambian y mantienen relaciones entre sus miembros por el territorio, las costumbres, las ideologías, que, al ser parte de una comunidad, deben lidiar con aspectos en común que pueden resultar caóticos al momento de la convivencia social, pues, dada la diversidad de pensamiento y de las actuaciones de los integrantes, se generan diferencias que buscan ser resueltas a través de la mediación comunitaria, con el fin de darle un tratamiento más armónico al conflicto y lograr mantener o recuperar las relaciones de sus miembros.

Los conflictos que generalmente se presentan en estas comunidades guardan relación con el hecho de compartir en distintas formas el espacio, las áreas sociales, las áreas verdes, los servicios básicos, los buenos hábitos de limpieza, las responsabilidades como comuneros, las normas básicas de convivencia, entre otros incidentes que son parte del diario vivir de los integrantes.

6. Ventajas de la mediación comunitaria

Según De Armas (2014), la mediación comunitaria genera creación de ciudadanía y fomenta la participación ciudadana dado que parte de la base de reconocer como ciudadanos a todas las personas que forman parte de un conflicto, mediante lo cual logra empoderarlos y los incentiva a que sean ellos mismos quienes encuentren una solución pactada y consensuada, con el apoyo de un mediador comunitario (p. 237).

A continuación se recogen las ventajas que el Centro sobre Derecho y Sociedad (s.f.) considera importantes al momento de aplicar la mediación comunitaria en la resolución de controversias dentro de las comunidades:

- Toma en cuenta lo que desean las partes.
- Sirve para un desahogo emocional y por eso alivia las tensiones entre las partes.

- Permite restablecer la armonía y mantener la relación entre las partes en conflicto, si así lo desean.
- La mediación suele ser mucho más rápida que un juicio.
- Es más barata que un juicio.
- La mediación, especialmente la mediación comunitaria, considera las propias vivencias, las tradiciones y circunstancias sociales de las personas.
- Se puede hacer en los idiomas ancestrales de las personas en conflicto.

7. El mediador comunitario

Al fungir como facilitador en una mediación voluntaria entre vecinos o comuneros, el mediador comunitario debe pertenecer a la comunidad en la que se desempeña como mediador, donde ha surgido el conflicto, es decir, esta persona debe ser parte de la comunidad, reconocida por todos, respetada y considerada en su vecindario. Así mismo, debe contar con la formación adecuada para poder brindar a las partes en conflicto las herramientas necesarias, y de ese modo guiarlas hasta la resolución de dicho conflicto.

En cuanto a la legitimación del mediador, básicamente descansa en el reconocimiento de sus vecinos y en la formación académica respectiva como mediador, así como en su participación en el sistema. “Si, por el contrario, el modelo de mediación es institucionalizado, la persona mediadora habrá de, además de estar formada específicamente, ser conocedor de las especialidades culturales y sociales del entorno en el que habrá de desarrollar su función” (Soletto, 2014, pág. 27).

En términos generales, el mediador comunitario debe ser una persona neutral, imparcial y equitativa, que forme parte de una comunidad determinada en la que presta sus servicios de forma voluntaria y gratuita, con el fin de mantener el respeto y las relaciones sociales entre los comuneros.

CAPÍTULO II

EXPERIENCIAS EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

La convivencia armónica en las comunidades y la calidad de vida de sus habitantes son puntos clave de preocupación de los Estados, que son los encargados de brindar seguridad pública y fortalecer la justicia social en los diversos países de América Latina. Se ha logrado demostrar a través de la experiencia que la tarea de implementar y aplicar estrategias realmente idóneas y eficaces, para intentar contener la inminente violencia en las comunidades, resulta ser compleja, debido a la multiplicidad de factores y conductas que se presentan en la actualidad.

Es preciso comprender que el conflicto es inherente a la vida en sociedad, y las diversas manifestaciones que este puede tener varían dependiendo de los factores presentes en cada barrio, del nivel de pobreza, de la educación, del hacinamiento, de la emigración, etcétera. También pueden variar de acuerdo al grado de importancia que se les brinde, es decir, según qué tanto se ocupan las autoridades de satisfacer las necesidades básicas de los ciudadanos. Otros factores que también inciden en el tema son la cantidad y la calidad de los recursos institucionales y comunitarios que se empleen para la contención de la violencia. Todos estos aspectos son de gran importancia para comprender el nivel de conflictividad que existe en una determinada comunidad (Aries y Macuer, 2009).

Mediante las experiencias que analizaremos a continuación podremos evidenciar lo complejo que resulta hablar acerca de un solo sistema para dar solución a la violencia y la conflictividad que viven barrios y comunidades en los diversos países de América Latina, en particular los seleccionados para este trabajo. Mediante categorías se logrará discernir de una forma más precisa la situación que cada país tiene respecto de las experiencias recogidas y cómo estas pueden variar de acuerdo a los múltiples elementos que inciden en los niveles de violencia.

CATEGORÍAS PAÍSES	CENTROS DE MEDIACIÓN	MATERIA DE CONFLICTO	FIGURA DEL MEDIADOR	ACUERDO
CHILE	Unidades de justicia vecinal implementadas por el Ministerio de Justicia.	Arrendamiento de bienes en general, uso de espacios públicos, incumplimiento de contratos celebrados por las partes, problemas de convivencia entre vecinos, filtraciones, uso de servidumbres, construcciones o ampliaciones irregulares, deslindes entre terrenos, animales, ruidos y olores molestos, mal manejo de basura, follaje de plantas y árboles.	No establece.	No establece.
COLOMBIA	Programa Nacional de Justicia en Equidad instaurado por el Ministerio de Justicia y del Derecho.	Asuntos relacionados con conflictos por ganado o mascotas, daños en cultivos, pasos de agua, basura, convivencia. Aportes sociales, sociedades de hecho, ventas de establecimientos de comercio, títulos valores (pago de letras, cheques, pagarés, facturas); contratos de compraventa, arrendamiento, permuta, suministro, transporte, mutuo, hospedaje y prendas.	El conciliador en equidad es parte de una comunidad, respetado y reconocido por todos, conocedor de las costumbres de su comunidad y mediante las cuales construye el proceso de mediación. Lo propone y respalda la misma comunidad a la que pertenece, sin embargo debe ser nombrado por los jueces de mayor jerarquía de la jurisdicción a la que corresponde. Las funciones que desempeñan los conciliadores en equidad son ad honorem.	Al acuerdo se arriba a través de una conciliación en equidad, que consta en un acta de conciliación. Tiene los mismos efectos que un acta de conciliación en derecho.

CATEGORÍAS PAÍSES	CENTROS DE MEDIACIÓN	MATERIA DE CONFLICTO	FIGURA DEL MEDIADOR	ACUERDO
ARGENTINA	Existe una Red Federal de Mediación Comunitaria bajo la dependencia de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos. Además, varios programas de Casas de Justicia, que en general dependen institucionalmente del Ejecutivo o de la Corte.	Los temas más recurrentes en esta instancia se relacionan con ruidos molestos, filtraciones, problemas de medianería, etcétera.	Tienen que contar con formación, dictada por una institución avalada por el Ministerio de Justicia de la Nación. En cuanto a la formación académica sólo es necesario tener la secundaria completa. Pero sobre todo hace falta una gran vocación por las personas. La labor es voluntaria, ad honorem.	Los acuerdos que se logran luego del respectivo proceso, son acuerdos privados.
ECUADOR	“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. El Consejo de la Judicatura también podrá organizar centros de mediación comunitaria” (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006).	Las calumnias entre vecinos, el uso excesivo de alcohol y drogas, incumplimiento de las normas comunitarias. Problemas con respecto a linderos de los terrenos. Conflictos relacionados con aperturas de vías o caminos vecinales y el uso de los mismos, robo de animales, producción, sembríos, daños en propiedades ajenas, entre otros.	Debe ser una persona que forme parte de la comunidad a la que va a brindar el servicio, respetada y elegida por los comuneros, con la formación académica apropiada de un Centro de Mediación legalmente reconocido por el Consejo de la Judicatura. El trabajo es ad honorem y sin horario específico. Debe estar a disposición de la comunidad.	“Art. 59, inc 2º: 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, 2006). “Art. 15.- El acta en la que conste la mediación total o parcial de la controversia tiene efecto de sentencia ejecutoriada y de cosa juzgada y se ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia, siguiendo la vía de apremio, sin que el juez ordinario acepte excepción alguna ni sea necesario iniciar un nuevo juicio” (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006).

1.1. Chile

No existe legislación sobre mediación comunitaria, ni una política clara y sistemática respecto de métodos alternativos de solución de controversias. Sin embargo, existe una fuerte tendencia que promueve el desarrollo de tales métodos con el fin de que constituyan mecanismo primordial para la resolución de conflictos

Según el Programa de la Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos “ONU – HÁBITAT” (2016), las Unidades de Justicia Vecinal constituyen uno de los proyectos implementados por el Ministerio de Justicia de Chile desde 2011, para mejorar el acceso a la justicia en las comunidades del país. Se iniciaron en 4 zonas de atención y se han ido extendiendo progresivamente en colaboración con organizaciones locales como las municipalidades. Se considera como un plan piloto que mediante las experiencias busca generar cambios positivos en el sistema, con el fin de obtener una legislación que logre abarcar todo tipo de factores intervinientes en la introducción de un programa que asegure el acceso igualitario a la justicia, la voluntariedad y una oferta de servicios integrales y diversificados.

De acuerdo al análisis del Ministerio de Justicia, la necesidad de estas unidades responde a las barreras de acceso que impiden la solución de problemas vecinales y comunitarios y a la falta de respuesta adecuada del sistema, que afecta la percepción que las personas tienen de la Justicia y, en concreto, su calidad de vida (Mera, 2016, pág. 417).

Se trata de un sistema multipuertas que comprende varios mecanismos alternativos de solución de controversias, entre ellas, la mediación comunitaria. Está conformada por un equipo de profesionales que evalúan previamente el conflicto y guían a los ciudadanos por la vía que más se adecue a la resolución del conflicto, brindando, entre otras cosas, asesoría legal y psicológica, así como la derivación necesaria a otras instituciones del Estado, como parte del conjunto de servicios al que tiene acceso la comunidad.

Una de las particularidades que se puede destacar es que, a pesar del gran desarrollo de este sistema, los acuerdos a los que llegan las partes mediante mediación tienen un soporte insitucional débil, por lo que carece de sentido la labor de lograr

construir un acuerdo que, basado en la voluntad de las partes, contribuya a mantener relaciones sociales pacíficas, si con el pasar de los días y frente a cualquier eventualidad no va a poseer la fuerza necesaria para que se ejecute. Podría, incluso, pensarse que su no obligatoriedad pudiera acarrear un efecto contraproducente en la sociedad: no confiar en el sistema. Pues, entonces, todo lo que se hubiere hablado y convenido habría sido en vano, se regresaría a los arreglos a medias y se incrementaría la conflictividad y la violencia en las comunidades.

Bajo esta idea, Frontaura, Leturia, Rogazy, Solar y Trigo (2009) señalan que, “a la ausencia de una política sistemática y continua en el tiempo que fomente y apoye la extensión de estos mecanismos, se une el hecho de una débil estructura jurídica para su validación institucional” (p. 53). Es preciso, entonces, indicar que resulta imperativo establecer una relación real, funcional y legítima entre los diversos sistemas de justicia cooperativa y las instancias oficiales del Estado, pues, sin duda, la seguridad jurídica contribuirá a que este sistema de mediación comunitaria resulte exitoso y tenga realmente un efecto positivo en la sociedad.

Al hablar de las instalaciones con las que cuentan las diferentes comunidades, los recursos institucionales resultan un factor importante para el desarrollo de un programa de mediación comunitaria, pues, según las experiencias revisadas para este trabajo, solo ciertos establecimientos cuentan con un nivel de calidad adecuado y están al alcance general de la población. Otros locales tienen muchas dificultades para llegar a la comunidad debido a su ubicación, al limitado espacio físico con el que cuentan o a la escasez de recursos, sean estos tecnológicos o materiales de trabajo diario. Es un trabajo arduo que necesita de atención estatal y de recursos institucionales adecuados para, de una manera efectiva, socializar, incentivar y sensibilizar a la población acerca de esta metodología de solución alternativa de conflictos. Generalmente quienes forman parte de estas comunidades desconocen por completo su funcionamiento y algunos hasta dudan de su existencia. Por lo tanto, uno de los objetivos de estos centros es formar como mediadores a personas claves que formen parte de la comunidad, para que ellos difundan y motiven a vecinos, presenten casos al centro y transmitan esta alternativa para mejorar la convivencia social.

1.2. Colombia

En América Latina, Colombia es uno de los países pioneros en reconocer la figura de la conciliación en la Constitución y, además, en contar con una legislación respecto de los métodos alternativos de solución de conflictos. También es considerado un país rico en cuanto a experiencias de años en la materia que se aborda, que denominan conciliación en equidad.

La conciliación en equidad tiene un desarrollo y un contenido especiales. Se desarrolla básicamente dentro de las comunidades del país y la figura del mediador tiene mucho protagonismo, ya que, al ser este una persona reconocida y valorada por su comunidad, puede conducir la conciliación de una forma especializada, con un procedimiento que se adapte mejor a las circunstancias, recurriendo a tradiciones y usos comunes para la toma de decisiones.

El conciliador en equidad debe ser ciudadano colombiano mayor de 18 años, no requiere profesión alguna, basta con el reconocimiento que tenga por parte de la comunidad en la que reside; pero, su labor como conciliador requiere de una formación previa, avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho. Debe incorporar en el proceso las costumbres y las características de la misma comunidad, para así lograr mejores recepción, comunicación y colaboración entre las partes, con el fin de conducirlos a la construcción de un acuerdo (Ministerio de Justicia de Colombia, 2020).

En este sentido se debe mencionar que:

El conciliador en equidad debe ser propuesto y contar con el apoyo de la comunidad a la que pertenece, pero es nombrado por los jueces de mayor jerarquía de la jurisdicción a la que pertenece. El trabajo del conciliador en equidad es ad honorem (Mera, 2016, pág. 390).

Los conflictos comunitarios que se someten a conciliación en equidad pueden culminar con un acta de acuerdo total, un acta de acuerdo parcial, una constancia de imposibilidad de acuerdo, o, incluso, con un acta de constancia de inasistencia. Si se

termina con éxito la conciliación, usualmente se concluye con un acta de conciliación, sea total o parcial, que posee dos efectos jurídicos importantes. Uno es el efecto de cosa juzgada, es decir, dicho conflicto se da por terminado entre las partes, y el segundo es que presta mérito ejecutivo, es decir, las obligaciones contenidas en dicha acta de conciliación son completamente exigibles ante la autoridad competente en caso de incumplimiento de las partes (Ministerio de Justicia de Colombia, 2020).

Mera (2016). recoge que el programa instaurado por el Ministerio de Justicia y del Derecho ha tenido mucho éxito desde los inicios, pues ha logrado brindar sus servicios a las comunidades marginales del país de manera organizada a lo largo de los años. Añade que el proyecto llamado Programa Nacional de Justicia en Equidad ha logrado abordar más de 230 municipios y que se estima que existen aproximadamente 5.200 conciliadores en equidad nombrados. Estas cifras son realmente significativas -dice Mera- para el progreso de la conciliación en equidad, pues se evidencia el gran impacto social que esta ha tenido en las comunidades y barrios marginales en cuanto a la resolución de sus conflictos. Agrega que cada vez son más los interesados en la aplicación de estos métodos alternativos de solución de conflictos, y que, poco a poco, se ha ido educando a la población, instruyendo a los líderes más respetados por los comuneros, así como también a los más jóvenes, para incentivarlos a formar parte de este proyecto en beneficio de la comunidad.

Torregrosa (2011) considera que con respecto a las representaciones sociales de los conciliadores en equidad, que en breves palabras no son más que consensos grupales acerca de cómo perciben la conciliación en su medio a través de las experiencias, es importante mencionar que estos ven al mecanismo como una herramienta de ayuda para arreglar pacíficamente los conflictos, sin tener que recurrir a instancias judiciales. Agrega que se basan en el diálogo como punto clave para lograr una conciliación entre las partes y que consideran que la gratuidad y la voluntariedad son factores importantes, pues eso permite una mayor aceptación y resulta fácilmente accesible para toda la comunidad, lo que también contribuye al descongestionamiento de los tribunales, la economización de recursos y tiempo, y la derivación de conflictos menores y problemas de orden social.

Se percibe -dice Torregrosa (2011)- que los conciliadores se apropian de la facultad que tienen para hacer comparecer a las partes con la finalidad de intentar un arreglo amigable, plantear los hechos, presentar las pruebas que los soporten, o si es del caso, advertirles que, *“si una de las partes no concurre, o si no hay conciliación*

se extenderá un acta en que así se haga constar, advirtiendo a las partes que en este caso no quedan exentas de asistir a las distintas audiencias de conciliación que señala la Ley” (pág. 58).

La mayoría de los conciliadores que, a base de sus experiencias, colaboraron con el desarrollo del estudio referido por Torregrosa tienen una palabra en común, que repiten mucho en sus respuestas: “acuerdo”. Esto -dice Torregrosa (2011)- define en gran medida la idea central con la que dichos conciliadores realizan sus funciones en los diversos centros de atención a la comunidad, así como la concepción que tienen sobre el concepto de conciliación en equidad. En términos generales -continúa Torregrosa- se puede determinar que para dichos conciliadores el asunto está en establecer acuerdos entre las partes, respetar las diferencias y los diversos puntos de vista, aclarando los hechos y de acuerdo a las expectativas de las partes; analizar las propuestas y resaltar las posibles soluciones. Así mismo -agrega Torregrosa-, le dan un valor importante a la palabra de quienes intervienen en el acuerdo, pues toman a esta como suficiente para un real compromiso, con el objetivo de no recurrir a instancias judiciales que traerían costos considerables, una escalada del conflicto y demás factores que precisamente se intentan evadir. Por eso -remata Torregrosa-, en su función como mediadores, ellos promueven y valoran la voluntad y el compromiso de las personas como el medio idóneo de solución definitiva.

Otro punto importante a destacar es que la figura del conciliador logra tener dos posiciones importantes. Una es que aparece como tercero que guía la construcción de un acuerdo, o, en ciertos casos, puede asumir la carga del proceso proporcionando una determinada posición a las partes, que, al confiar plenamente en la experiencia y buena fe del conciliador, aceptan y asumen dicha solución como algo justo y equilibrado para ambas, que se adecua a sus derechos, sus obligaciones y las expectativas que poseen o exigen (Torregrosa, 2011, p. 59).

Se puede reconocer ciertos factores que han incidido en el éxito de la conciliación en equidad en las comunidades. La ausencia de costos, la efectiva realización sin mayor complejidad burocrática, las soluciones inmediatas que se brindan y el ahorro de tiempo e incidentes jurídicos han motivado a la sociedad a hacer uso de este mecanismo que les resulta muy cómodo y totalmente accesible.

De acuerdo a las experiencias revisadas para este trabajo, la instauración de centros de conciliación en equidad y su aplicación efectiva en las comunidades generan impacto en sus habitantes, pues los conduce a desarrollar empoderamiento

personal, capacidad de autogestión y manejo de sus conflictos. Durante la conciliación son las partes quienes intervienen como dueños de la situación y son quienes deben proponer alternativas de solución que los favorezca de la forma más equitativa posible para evitar futuras inconformidades.

Según Torregrosa (2011), algunos conciliadores consideran a la conciliación como una herramienta que contribuye a la construcción de una sociedad pacífica, pues las personas aprenden a comunicarse de una forma más armónica y menos violenta al momento de establecer sus diferencias. Del mismo modo -señala- los conciliadores consideran que el éxito de este mecanismo radica en la gratuidad del servicio, el acceso directo a las personas, la preocupación por la conservación de los lazos sociales, el valor único y esencial que poseen la palabra y la facilitación de acuerdos bilaterales mediante el diálogo y la interacción.

1.3. Argentina

El Estado se encarga de la mediación comunitaria de diversas formas, mediante Casas de Justicia, Centros de Acceso a Justicia, Defensorías, la Red Federal de Mediación Comunitaria, entre otras. Lo interesante es que poseen un excelente sistema de información digital, accesible a todos los ciudadanos, didáctica y práctico en cuanto a información relevante sobre el tema, las dudas frecuentes y los distintos puntos de acceso.

A pesar de no existir una normativa que regule específicamente la mediación comunitaria, desde los años 90 el Ministerio de Justicia se ha hecho presente creando el Programa Social de Servicio Jurídico y Formación Jurídica Comunitaria, por lo que se lo considera como precedente en el tema de mediación comunitaria (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, s.f.). Conforme pasaron los años, fue evolucionando y, para el año 1994, se llamó Programa de Atención Jurídica Comunitaria. Cuatro años más tarde se instauró el Plan Social de Asistencia Jurídica a la Comunidad y, finalmente, a partir del año 2000 se fue desarrollando la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, s.f.).

Actualmente existe la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria creada por la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de

Resolución de Conflictos. Es un nuevo modelo que establece relaciones entre el Estado y la comunidad, en el que se realiza un trabajo coordinado por distintos actores públicos y privados con el fin de operar en redes de participación ciudadana y teniendo como objetivo un cambio positivo en la sociedad (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2019).

La Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria es un punto de encuentro de instituciones estatales y de la sociedad civil, que trabajan de manera conjunta con el objetivo de institucionalizar la cultura del diálogo, promoviendo el cambio del concepto de justicia. Es un espacio institucional de encuentro, conformado por organismos locales, regionales y federales, para trabajar en forma articulada con el fin de compartir proyectos, experiencias, logros y dificultades a fin de fortalecerlos entre todos y establecer prácticas comunes en el fomento y construcción de una cultura de paz sostenible (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2019, p. 13).

Según reporta la página web del Gobierno de Argentina, hoy en día la Red está conformada por 198 centros de mediación comunitaria, que dependen de 53 organismos públicos y de la sociedad civil (municipios, defensorías del pueblo, universidades, asociaciones civiles, entre otros). También informa que actualmente estos centros son los que enfrentan la conflictividad barrial en las distintas localidades alrededor de todo el país (Gobierno de Argentina, s.f.).

Los problemas que más se atienden en estos centros de atención a la comunidad se encuentran relacionados con conflictos comunes vecinales y habitacionales, así como con problemas ambientales (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2019). Para enfrentar los casos, los centros están dotados de profesionales que forman un equipo interdisciplinario, compuesto por mediadores, trabajadores sociales, abogados y psicólogos, con el fin de brindar una atención completa y suficiente para contribuir a la solución de problemas de una manera eficiente (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2019).

Gracias a un estudio realizado por la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria, que presenta un diagnóstico de la mediación comunitaria en Argentina, es posible contar con cifras y datos relevantes acerca de las experiencias reales que se

han venido desarrollando a lo largo de los años en las comunidades y sectores barriales alrededor de todo el país. Según dicha investigación se estima: 1), que el 55% de los casos que se reciben son mediados; 2), que más de la mitad de tales casos terminan en acuerdo; 3), que de los casos terminados en acuerdos, el 59% se ha mantenido en el tiempo (Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, s.f.).

Es decir que, a pesar de tratarse de un acuerdo privado entre las partes, la mayoría de las personas que se someten voluntariamente a la mediación comunitaria han respetado la palabra dada y sostienen sus posiciones con el fin de mantener las relaciones sociales y no revivir un conflicto ya resuelto. Es preciso mencionar también que, en el 63,2% de los casos presentados, se logró una transformación positiva del conflicto con la intervención de los mediadores, incluso en los casos en los que no se logró concluir el proceso, lo que quiere decir que, aplicando las herramientas correctas, la influencia del mediador debidamente capacitado puede lograr en las personas efectos positivos realmente significativos para el sistema (Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, s.f.).

La promoción de este método alternativo de solución de conflictos ha tenido frutos, puesto que una gran mayoría de usuarios que forman parte de la Red aseguran que acudieron a los centros por conocimiento propio del sistema, gracias a la socialización del mismo en las comunidades (Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, s.f.).

Por otro lado, se puede destacar que estos centros están preparados para atender diversos tipos de conflictos de naturaleza comunitaria. Sin embargo, existe un protocolo de derivación para los casos en los que no cabe la mediación, ya sea por la materia de que se trata, ya sea por la magnitud del conflicto. El 61,9% de los usuarios manifestaron que efectivamente los centros cuentan con convenios, protocolos y demás sistemas que permiten la derivación de los casos cuando estos lo ameritan; sin embargo, cierto porcentaje de los encuestados aseguran que no cuentan con canales formales (Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, s.f.).

En cuanto a la infraestructura y el espacio físico con el que cuentan los centros, la mayoría de estos comparten el espacio con otras áreas, por lo que resulta insuficiente para el correcto funcionamiento, el desarrollo de actividades y el gestionamiento de las mediaciones, puesto que se estima que solo cuentan con una sala de mediación en

cada centro de atención (Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, s.f.). Por otro lado, de acuerdo a los resultados de la investigación, en su gran mayoría los centros no cuentan con sistema informático suficiente, e incluso varios centros no cuentan con conexión a Internet. Esto resulta ser un tema de alta importancia del que ocuparse, pues actualmente las herramientas que brinda la tecnología permiten brindar un servicio responsable y eficiente (Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, s.f.).

En cuanto a los acuerdos logrados por las partes, un 68% de conflictos han terminado con un acuerdo total escrito, por lo que se evidencia un alto nivel de cumplimiento y efectividad de los acuerdos, pues estos son producto de la propia voluntad de los intervinientes en concordancia con sus intereses personales individuales. Cierta sector de la experiencia estudiada, no obstante, indica que existe también cierto índice de incumplimiento, producto de varios factores: falta de interés de una de las partes, falta de solvencia económica para cumplir con el acuerdo y falta de consecuencias para quien incumple el acuerdo (Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, s.f.). Así mismo, se menciona la ausencia de seguimiento de los casos resueltos por parte del centro de mediación, pues se considera de vital importancia realizar un monitoreo constante una vez que finaliza el proceso, para asegurar la efectividad del acuerdo y para tener un registro con información real y actualizada, con el fin de poder corregir las posibles carencias del sistema (Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, s.f.).

Finalmente, una de las cuestiones que se destaca es el alto índice de usuarios que considera que el servicio de mediación comunitaria es realmente efectivo. Muchos aseveran que, de darse el caso, lo volverían a utilizar y lo recomendarían sin duda alguna. Así mismo, se logró evidenciar un alto grado de conformidad por sentirse escuchados y una gran satisfacción de las expectativas planteadas (Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, s.f.).

1.4. Ecuador

La Carta Magna reconoce la mediación en su 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” (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Así mismo, el artículo 97 prevé:

Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir. Se reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Ecuador cuenta con la Ley de Arbitraje y Mediación desde 1997, ley que fue parcialmente reformada en 2018. Su artículo 58 reconoce y regula la mediación comunitaria: “como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos”. El artículo 59, por su lado, indica las generalidades que lo caracterizan:

“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.

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. El Consejo de la Judicatura también podrá organizar centros de mediación comunitaria (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006).

Una de las particularidades más interesantes del sistema ecuatoriano son los efectos que poseen las actas de mediación. Según el artículo 59, inciso 2, y el artículo 15, de la Ley de Mediación y Arbitraje, las actas de mediación comunitaria tienen efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada. En concordancia con lo dicho, el Código Orgánico General de Procesos (2015), en su artículo 153, dispone que las actas o convenios de mediación sean considerados como excepciones previas. Del mismo modo, en su artículo 363, determina que las actas de mediación serán títulos de ejecución y agrega que “las y los juzgadores intervendrán directamente en la ejecución de los laudos arbitrales y de las actas de mediación. Además ejecutarán las providencias preventivas ordenadas por los tribunales de arbitraje nacionales o internacionales” (Código Orgánico General de Procesos, 2015).

Ecuador cuenta con escasa experiencia en mediación comunitaria, que resulta compleja por la pluriculturalidad presente en la sociedad. A las diferentes comunidades se las ha reconocido constitucionalmente desde 1978, en particular a pueblos y comunidades indígenas, que incluso poseen derecho de propiedad inprescriptible sobre sus tierras. Así mismo, el Estado ecuatoriano respeta y regula la mediación comunitaria a base de las tradiciones ancestrales propias de su identidad (Contreras, s.f.).

En palabras de Contreras (s.f.), la mediación comunitaria se centra en las áreas urbanas marginales del país, en las que se evidencia una mayor necesidad de acceso a la justicia por las condiciones socio cultural que caracterizan a dichas áreas. Siguiendo esta idea, por razones de cultura, tradición y costumbres ancestrales propias de las comunidades en el Ecuador, la mediación comunitaria debería ser flexible, para que pueda adaptarse a la diversidad de grupos sociales. Contreras insiste en que el mediador comunitario debe conocer y respetar las tradiciones y costumbres ancestrales, debe comprender el comportamiento de la comunidad, debe compartir el mismo lenguaje; debe entender el tipo de conflictos que se producen, sus rituales, sus principios y sus formas de entender la justicia, para así lograr resultados positivos y una aceptación del sistema.

Contreras (s.f.). Afirma que las mediaciones comunitarias son muy similares a las mediaciones tradicionales, pero que tienen ciertas diferencias que las caracterizan. Que la lengua que se utiliza en las mediaciones comunitarias depende de la comunidad en donde se brinde el servicio. El punto es que debe utilizarse la lengua propia de la comunidad. Por otro lado, señala que, en dichas mediaciones, se aplican las

costumbres y formas de autoregulación siempre y cuando éstas no vulneren los derechos fundamentales. Y que, así mismo, el mediador debe ser un gran conocedor de las costumbres y la organización de la comunidad, respetado por todos y con completa disponibilidad de tiempo para atender a los comuneros cuanto estos lo necesiten. Agrega que otra característica importante es el tema de la confidencialidad: estas mediaciones se realizan generalmente frente a las autoridades locales de cada comunidad, puesto que estas imponen respeto y seriedad.

Tanto el sector público como el privado han logrado instaurar centros de mediación comunitaria a lo largo del país y reconocen los grandes beneficios que ha traído su implementación. En el año 2003 se sometió a concurso público un proyecto llamado Apertura de Centros de Mediación Comunitaria en el sur del país. Fue realizado por la Unidad Coordinadora para la Reforma y Modernización de la Administración de Justicia en Ecuador (Contreras, s.f.). Dicho programa tuvo como eje central ciertos sectores del país donde no existían instancias judiciales que colaboraran con la resolución de conflictos menores. Se abrieron varios centros de mediación comunitaria en las zonas sur y norte del país, entre ellos: Centro de mediación comunitaria de Guayaquil, Centro de mediación comunitario de la provincia del Napo, Centro de mediación comunitario de la provincia de Imbabura, Centro de mediación comunitario de Pichincha, Centro de mediación comunitario de Chimborazo, Centro de mediación comunitario de Guayas, Centro de mediación comunitario Amazónico en Macas, Centro de mediación comunitario de Alianza del cantón Palenque, Centro de mediación comunitario de Los Kañaris del cantón Cañar, Centro de mediación comunitario de Nueva visión del cantón Puyo, Centro de mediación de la Corporación de comunidades indígenas Maquipurashum —CORCIMA de la ciudad de Otavalo y Centro de mediación de la Unión de organizaciones campesinas e indígenas de Cotacachi —UNORCACI (Contreras, 2015).

Años atrás, el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Guayaquil también realizó un proyecto de mediación comunitaria llamado Centros Comunitarios de Justicia. Se instauraron varios centros de mediación comunitaria en las zonas urbano-marginales de la ciudad de Guayaquil, en conjunto con Naciones Unidas y con el apoyo de la Embajada de Holanda. El proyecto, sin embargo, no logró sostenerse con el paso de los años y actualmente ninguno de esos centros se encuentra brindando servicio. Los centros fueron instaurados en Bastión Popular-Bloque 10,

Mapasingue Este, Guasmo Sur y Suburbio (Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil, s.f.).

Una de las experiencias más significativas del país ha sido resultado del proyecto que implementó el Centro de Derecho y Sociedad, principalmente en las comunidades indígenas. Se capacitaron cerca de 200 mediadores comunitarios, que hasta la actualidad continúan aplicando los conocimientos aprendidos. Este método alternativo tuvo una gran acogida en los pueblos indígenas, puesto que, en razón de sus costumbres, desde la antigüedad ellos ya aplicaban sistemas similares de resolución de conflictos. Los parámetros del mediador comunitario son similares a los que se manejan en otros países: deben ser parte de la comunidad, respetados, con la formación académica necesaria, con vocación de servicio a la comunidad y con disponibilidad de tiempo (Vintimilla, s.f.).

Podemos concluir, entonces, que la mayoría de los conflictos pueden ser mediados, siempre y cuando no se trate de conflictos o delitos que, según las costumbres y tradiciones de la comunidad, merecen un castigo mayor. Debemos tener presente que en las comunidades indígenas se es muy determinante al momento de decidir si el conflicto se resolverá por las autoridades comunitarias, con la intervención de terceros, o por las mismas partes, por lo que el mediador comunitario debe estar preparado y conocer claramente el sistema interno, analizar previamente en qué casos puede intervenir con el fin de evitar una escalada del conflicto o inconformidades y molestias en los comuneros (Vintimilla, 2018).

CONCLUSIÓN

En términos generales, la mediación comunitaria es un sistema que funciona. Es percibida por los usuarios como algo positivo que beneficia su entorno social. Contribuye a fomentar en la sociedad una concepción distinta de la conflictividad. Es un gran apoyo para los gobiernos locales por su gran labor en brindar acceso a la justicia gratuita y de forma más práctica, así como por el ahorro de recursos que supone gracias a la descongestión de los tribunales. Permite un alcance efectivo a las controversias y evita que se incrementen los niveles de violencia en las comunidades y barrios de los países de América Latina, fomentando una cultura de paz y la participación ciudadana, y empoderando a los ciudadanos en el manejo y control de

sus propios conflictos. Las experiencias han logrado evidenciar que falta trabajar en la socialización y difusión de la mediación comunitaria en los barrios y comunidades, así como en mejorar la funcionalidad de la infraestructura de los centros de atención. Es evidente también que la mediación comunitaria no está estandarizada, ni del todo regulada por los países estudiados; sin embargo, tomando en cuenta las costumbres de las diversas comunidades, se ha logrado obtener buenos resultados a partir de los proyectos puestos en marcha.

BIBLIOGRAFÍA

- Aedo, P. (2008). *Surmediación*. Centro de Mediación Paola Aedo. Recuperado de: <https://surmediacionblog.wordpress.com/>
- Arias, P. y Macuer, T. (2009). *Memoria Digital FLACSO-Chile*. Recuperado de: <http://www.flacsochile.org>
- Carulla, P. (2003). *La mediación: una alternativa eficaz para resolver conflictos empresariales*. Anuario de Justicia Alternativa.
- Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil (s.f.). *Más de una década sirviendo a la comunidad*. Recuperado de: http://www.centrodearbitraje.org/index.php?option=com_content&view=article&id=37&Itemid=37
- Centro sobre Derecho y Sociedad (s.f.) ¿Qué es la mediación comunitaria? Recuperado de: <http://cides.org.ec/index.php/mediacion/que-es-la-mediacion-comunitaria/83-mediacion>
- Código Orgánico General de Procesos. (2005). *Registro Oficial Suplemento 506*. Ecuador.
- Constitución de la República del Ecuador (2008). *Registro Oficial 449*. Ecuador.
- Contreras, J. (s.f.). Los Métodos Alternos de Solución de Controversias en Ecuador. Recuperado de Mediación y Monterrey: <http://blogdemediacionmonterrey.blogspot.com/2010/02/los-metodos-alternos-de-solucion-de.html>
- De Armas, P. (2014). *Mediación Comunitaria*. Revista Académica de la Facultad de Derecho de la Universidad La Salle.

- Estado Argentino. (s.f.). Redes Federales. Recuperado de Portal Oficial del Estado Argentino: <https://www.argentina.gob.ar/justicia/mediacion/redes-federales>
- Folberg, J., y Tylor, A. (1994). *Mediación resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.
- Frontaura, C., Leturia, F., Rogazy, M., Solar, M. y Trigo, P. (2009). Pertinencia, posibilidad y estrategias para implementar en Chile centros de mediación para la solución de conflictos vecinales y comunitarios. En Camino al Bicentenario, Propuestas para Chile, Concurso Políticas Públicas 2009.
- Gorjón, G. y Saucedo, B. (2015). *Los elementos de la mediación comunitaria*. XI Congreso Mundial de Mediación y I Congreso Nacional para la Construcción de la Paz, organizado por Prodiálogo, Prevención y Resolución de Conflictos y el Instituto de Mediación de México.
- Gozaíni, O. (1995). *Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos*. Buenos Aires: Depalma.
- Ley de Arbitraje y Mediación (2006). *Registro Oficial 417*. Ecuador.
- Macho, C. (2014). *Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del «movimiento ADR» en Estados Unidos y su expansión a Europa*. Anuario de Derecho Civil.
- Mera, A. (2016). *Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial. Centro de Estudios de Justicia de las Américas*. Recuperado de: http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/4093/mecanismosalternativosdesoluciondeconflictos_amera.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Justicia de Colombia (s.f.). ¿Cómo funciona la conciliación en equidad? Recuperado de: <https://www.minjusticia.gov.co/MASC/-Qu%C3%A9-es-Conciliaci%C3%B3n-en-Equidad/-C%C3%B3mo-funciona>
- Ministerio de Justicia de Colombia (s.f.). ¿Cómo ser conciliador en equidad? Recuperado de: <https://www.minjusticia.gov.co/MASC/-Qu%C3%A9-es-Conciliaci%C3%B3n-en-Equidad/-C%C3%B3mo-ser-un-Conciliador-en-Equidad>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina (s.f.). Buenos vecinos: la mediación comunitaria en Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.vocesporlajusticia.gob.ar/actualidad-ministerio/buenos-vecinos-la-mediacion-comunitaria-buenos-aires/>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina (s.f.). Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria. Acceso a la justicia, cohesión social,

gobernanza y sostenibilidad. Recuperado de:
<http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2019/03/miscelaneas47458.pdf>

Miranzo, S. (2010). *Quiénes somos, a dónde vamos...origen y evolución del concepto mediación*. Revista de Mediación.

Pérez, N. (2007). *Interculturalidad: ¿un ámbito de la mediación?* Portularia.

Piedra, J. (2017). *Aproximación a la mediación comunitaria. Retos y desafíos*. Revista de Mediación.

Programa de la Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos “ONU – HÁBITAT”. (2016). *Guía de Mediación Comunitaria*. Recuperado de:
https://derecho.uahurtado.cl/web2019/wp-content/uploads/2016/03/GuiaMediacion_vFinal.pdf

Puntes, S. (2007). *La mediación comunitaria: ciudadanos, derechos y conflictos*. Bogotá: Uniempresarial.

Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria (s.f.). *Presente y futuro de la Mediación comunitaria en la Argentina. Conclusiones del diagnóstico nacional prospectivo*. Recuperado de:
https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/documento_borrador-conclusiones_diagnostico_nacional_prospectivo_1.pdf

Rozenblum, S. (2007). *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Gráo.

Soletto, H. (2014). *Eurosocial*. Recuperado de: <https://eurosocial.eu>

Torregrosa, N. E. (2011). *Conciliación en Equidad: Representaciones Sociales Sobre el Concepto de Conciliación en Equidad de los Operadores de la Justicia en Equidad en Bogotá*. Diálogos de Saberes.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Vinces Loor, Doménica**, con C.C: # 1311094120 autor/a del trabajo de titulación: **La mediación comunitaria como experiencia en Ecuador, Argentina, Colombia y Chile** previo a la obtención del título de **Abogada de los Juzgados y Tribunales de la República del Ecuador** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **10 de febrero de 2020**

f. _____

Nombre: **Vinces Loor, Doménica**

C.C: **1311094120**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	La mediación comunitaria como experiencia en Ecuador, Argentina, Colombia y Chile		
AUTOR(ES)	Doménica Vínces Lóor		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Marena Alexandra Briones Velasteguí		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Derecho		
TÍTULO OBTENIDO:	Abogada de los Juzgados y Tribunales de la República del Ecuador		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	10 de febrero de 2020	No. DE PÁGINAS:	30
ÁREAS TEMÁTICAS:	Métodos alternativos de solución de conflictos, mediación comunitaria, experiencias en mediación comunitaria.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Mediación comunitaria, experiencias en mediación comunitaria, conflictos comunitarios, participación ciudadana.		
RESUMEN/ABSTRACT	<p>Se ha aplicado la mediación comunitaria desde tiempos inmemorables por los líderes de las tribus, instituciones religiosas y un sinnúmero de figuras que fueron mutando conforme el tiempo. Y se han determinado varias concepciones con distintas visiones y en distintas épocas, que resulta necesario considerar las experiencias que han tenido ciertos países de América Latina, para comprender la perspectiva de la mediación comunitaria en distintos escenarios, con diversos problemas sociales, económicos y culturales que se han producido a lo largo de los años y que este método alternativo de solución de controversias ha ayudado a resolver conflictos comunitarios o vecinales. Así como también resulta inevitable explorar la naturaleza de la mediación comunitaria, sus ventajas, características, objetivos y demás para discernir de forma precisa la esencia de la mediación comunitaria, su labor en pro del beneficio colectivo, de la participación ciudadana y de la permanencia de lazos sociales, posibilitando una visión clara de la mediación comunitaria y su aplicación como método idóneo y eficaz para mantener la convivencia pacífica y la armonía dentro de las comunidades y vecindarios.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593(98-652-1647)	E-mail: dmenicavinces20@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Maritza Reynoso Gaute De Wright		
	Teléfono: +593(99-460-2774)		
	E-mail: maritzareynosodewright@gmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			