

**CENTRO DE MEDIACION MUNICIPAL DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CIUDAD
DELGADO, DEPARTAMENTO DE SAN
SALVADOR**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL
SERVICIO DE MEDIACIÓN**

ÍNDICE

I. Presentación	3
II. Objetivos	3
III. Base Legal	3
IV. Procedimiento	4-10
Modificaciones y vigencia	10

I. PRESENTACIÓN

El Centro de Mediación Municipal de la Alcaldía Municipal Ciudad Delgado, Departamento de San Salvador, tiene como función brindar el servicio de mediación como una resolución alterna de conflictos en las diferentes tipologías como patrimonial, convivencia, comunitaria, contravenciones y de otras materias que procedan a ser resueltas a través de este mecanismo, regulado en la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República y su Reglamento, Ley Marco y Ordenanza para la Convivencia Ciudadana y Contravenciones Administrativas del municipio de Ciudad Delgado.

Es importante que las relaciones humanas estén en armonía y permitan construir las bases para una cultura de paz y convivencia ciudadana, es lo que motiva a construir espacios de solución de conflictos, la Mediación es un proceso ágil y confiable, donde las personas puedan acceder a una pronta y cumplida justicia, de forma voluntaria, garantizando la imparcialidad y confidencialidad por medio del dialogo pacífico y respetuoso, con el apoyo de un tercero neutral llamado mediador que facilita la buena comunicación, para que las partes puedan resolver sus diferencias y llegar a acuerdos favorables sostenibles en el tiempo.

II. OBJETIVOS

Objetivo General:

Establecer los lineamientos que permitan facilitar la comunicación efectiva entre las personas en conflicto, de manera imparcial mediante el diálogo, en búsqueda de soluciones satisfactorias.

Objetivos Específicos:

Definir un sistema de atención que proporcione información y asesoría a las personas usuarias que solicitan el servicio de mediación.

Considerar el proceso de mediación, de tal forma que las partes identifiquen opciones de acuerdos, soluciones realistas, satisfactorias a sus intereses y necesidades, sostenibles en el tiempo.

Definir los criterios de mediabilidad, tipología de casos y las orientaciones de procedimiento que se utilizarán para la prestación del servicio de mediación.

III. BASE LEGAL

El presente Manual se fundamenta en la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República en el artículo sesenta y cuatro, Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje en los artículos del siete al veinte, Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, en los artículos del dieciocho al veinticuatro, Proceso de Acreditación y Registro de Mediadores, Conciliadores y Centros de Mediación, en el romano VI numeral uno literal b) inciso final, Instructivo sobre criterios y requisitos de acreditación de mediadores, conciliadores y centros de mediación, Romano IV numeral uno literal a), requisitos para centros de mediación institucionales, municipales y privados. (y artículos treinta numeral cuatro, treinta y uno numeral siete y treinta y tres del Código Municipal y la Ley marco y Ordenanza para la Convivencia Ciudadana y Contravenciones Administrativas del municipio de Ciudad Delgado, Departamento de San Salvador.

IV. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

1. CRITERIOS DE MEDIABILIDAD

Los criterios de Mediabilidad para ingresar casos al Centro de Mediación son los siguientes:

- a) Que el conflicto sea de naturaleza patrimonial, convivencia, comunitarias contravenciones y de otras materias procedentes;
- b) Que las partes estén debidamente identificadas, para la primera convocatoria de mediación; para esto bastará el nombre y la dirección del convocado;
- c) Que el solicitante muestre disposición para resolver el conflicto, participando en la construcción de entendimientos a través de la mediación, aceptando las condiciones de confidencialidad y voluntariedad;
- d) Que las partes sean mayores de edad y en pleno uso de sus facultades. Cuando se presenten menores de dieciocho años y que cuando los temas a tratar tengan implicaciones jurídicas, se acompañarán de su representante legal;
- e) Que la persona a convocar sea la idónea para tomar decisiones en un posible acuerdo de solución al conflicto en el momento de la mediación;
- f) Que los asuntos que se pretenden tratar no vulneren derechos irrenunciables tales como: derechos de familia, derechos laborales u otros considerados derechos inalienables por la doctrina de los derechos humanos, aun cuando exista aceptación expresa de parte;
- g) Que la relación de los participantes con episodios de violencia intrafamiliar, no son mediables;
- h) Que el caso no se esté ventilando en instancia judicial

Los principales factores para la Mediabilidad de los casos:

Casos en que sí se recomienda utilizar el procedimiento de mediación:

- a) Cuando las partes tienen una relación que deberán continuar en el tiempo, por lo que quieren terminar con el conflicto, pero no con la relación;
- b) Cuando una de las partes quiere conservar el control sobre el conflicto, siendo éstos casos en que no se tiene interés de trasladar el conflicto a un tercero;
- c) Cuando las partes comparten algún grado de responsabilidad por el estado del conflicto;
- d) Cuando las partes tienen buenos argumentos y existe una variada gama de posibilidades de solución del conflicto y de prevención de litigios futuros;
- e) Cuando la ley no provee la solución que desean las partes;
- f) Cuando el conflicto no conviene a nadie y ninguno realmente desea entablar juicio;
- g) Cuando se desea mantener una situación de privacidad y confidencialidad;
- h) Cuando la causa del conflicto radica en una mala comunicación;
- i) Cuando las partes necesitan, más que nada, una oportunidad de comunicarse en forma adecuada;
- j) Cuando estén en juego puntos de vista técnicos;
- k) Cuando se quieren minimizar los costos;
- l) Cuando se quiere resolver el conflicto rápidamente;
- m) Cuando las partes se encuentran estancadas en un proceso conflictivo y ya no encuentran salida;
- n) Cuando se quiere que no haya perdedores, ni ganadores;
- o) Cuando ya exista la resolución de un juzgado, pero se quieren resolver aquellos temas que no se consideraron;
- p) Cuando las personas expresan interés de participar directamente en la resolución de su propio conflicto;

Casos en que la mediación **no** se recomienda.

Cuando existen supuestos en que no se dará satisfacción al interés real de alguna o ambas partes o va en contra del interés social:

- a) Cuando se quiere probar la verdad de los hechos;
- b) Cuando se trata de principios o valores que no son negociables;
- c) Cuando el interés de una de las partes desea establecer una sanción o ver reconocidos en una decisión emanada por un juez;
- d) Cuando se desea sentar un precedente legal;
- e) Cuando una de las partes está ausente o incapacitada física, legal o psicológicamente (no está referido al caso de las personas con capacidades especiales);
- f) Cuando una de las partes no tiene interés en llegar a un acuerdo;
- g) Cuando ninguna de las partes está en condiciones de considerar la posibilidad de avenencia;
- h) Cuando la lentitud del procedimiento judicial favorecerá mucho a una de las partes;
- i) Cuando el solicitante pretende obtener ganancias colosales;
- j) Cuando la controversia involucra un delito, violencia o maltrato a niños, niñas y adolescentes;
- k) Cuando está involucrado el orden público y sea necesario ventilarse en otra instancia.

2. TIPOLOGÍA DE CASOS:

Será por su naturaleza:

PATRIMONIALES: se refiere a conflictos entre familiares y particulares sobre el ejercicio de sus derechos reales y personales; incluye entre otros: Problemas de árboles y desagües, ubicación de verjas o paredes en colindancia, servidumbre de uso de agua, energía eléctrica, de tránsito, acueductos y alcantarillados, arrendamiento, reclamación de pago de dinero en cumplimiento de pago de una deuda, terminación o prórroga de contratos escritos o verbales relacionados con la construcción, relacionado de equipos o muebles, traspaso de bienes, servicios de mantenimiento o profesionales en general.

CONVIVENCIA: se refiere a las relaciones de convivencia entre particulares y familiares por razones de residencia, trabajo o actividad comercial. Como también controversias entre personas con vínculos familiares, que convivan o no en la misma casa.

COMUNITARIOS: conflictos que involucran a individuos o comunidades, surgidos en las colonias, barrios, cantones y municipios, relacionados con la propiedad y uso de recursos colectivos tales como: el agua, energía eléctrica, obras comunales, salud, medio ambiente y organizaciones comunitarias; mejorando las relaciones de convivencia entre directivos comunales, ADESCO'S con la comunidad.

CONTRAVENCIONES: Aquella conducta social, que incida en la paz social, la tranquilidad, el orden, seguridad y medio ambiente, siempre que no constituya delito o falta.

Y OTROS: todo aquel conflicto que sea posible y **legal** resolver por la vía de la mediación.

3. ENTREVISTA INICIAL.

El mediador o mediadora para determinar en la entrevista inicial, si un caso puede ser atendido en los centros de mediación, debe tener en cuenta:

- a) Los criterios para la selección de casos;
- b) La tipología de casos;
- c) Los requisitos a cumplir por el solicitante para el inicio del proceso.

En la receptoría de casos de mediación, en la entrevista inicial, el mediador o mediadora tendrá las siguientes funciones:

- a) Verificar si el caso es mediable;
- b) Explicar al solicitante los alcances del procedimiento de mediación; especificando el rol de las partes y la del mediador/a;
- c) Utilizar criterios técnicos para establecer si el caso ingresa a mediación; cuando el caso no procede, se orienta o deriva a la instancia correspondiente, llenado el Libro de orientaciones y derivaciones de casos FOAR-03.
- d) Si es el caso es mediable se procede a llenar el Libro de Entrada de Casos FOAR-04 y posteriormente se completa la solicitud de mediación FOAR-05 e ingresa el caso;

- e) Solicita la documentación que respalda el motivo de la mediación si es necesario;
- f) Registra en agenda (libro) la programación, señalando día y hora en que se efectuará la mediación y la tipología del caso;
- g) Elabora convocatoria llenando el formato FOAR-06 y su comprobante de entrega de convocatoria FOAR-06 A, luego se completa el expediente;
- h) El Coordinador/a del centro de mediación, revisa el expediente y designará un mediador/a responsable del caso.

4. SOLICITUD DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

La solicitud del servicio de mediación se completa con los siguientes datos:

- a. Documento de identificación personal de la parte solicitante, a efecto de verificar su capacidad jurídica;
- b. Dirección exacta del solicitante y de ser posible, con más de un medio que permita su localización territorial, telefónica o electrónica;
- c. Nombre completo de la persona a convocar y la dirección exacta donde se enviará la convocatoria y de ser posible, con más de un medio que permita su localización territorial, telefónica o electrónica;
- d. Breve descripción del motivo y lo que espera lograr la parte solicitante;
- e. Acordar hora y fecha de la primera sesión de mediación;
- f. Firma de aceptación del servicio de mediación en la solicitud;
- g. Apertura el expediente, asignando un número correlativo, agregando los formatos y documentos presentados.

5. CONVOCATORIA.

La convocatoria (FOAR-06) de la primera sesión de mediación se le entrega al solicitante, el día que se apertura el expediente y a la parte convocada se hará por los medios establecidos, dejando constancia en el expediente, a través del formato de comprobante de entrega de convocatoria (FOAR-06 A). El mediador/a designado del caso, realizará las convocatorias de acuerdo a las necesidades del mismo buscará verificar si la parte invitada ha recibido la convocatoria.

6. EL MEDIADOR/A EN LAS SESIONES DE MEDIACIÓN.

Para las diferentes sesiones de mediación el mediador/a tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) Revisión del caso;
- b) Define las actividades y estrategias a utilizar en el proceso de mediación, se llena el formato FOAR-07;
- c) Preparación del espacio físico;
- d) Recibir e identificar a las partes;
- e) En caso de existir la participación de otras personas en las sesiones, como abogados, peritos, observadores; el mediador hará la consulta a las partes y pedirá el consentimiento para la participación de los mismos y explicará el rol dentro de la sesión, quienes tendrán que firmar el Convenio de Confidencialidad FOAR-08;
- f) El mediador/a procede a dar inicio a la sesión de la mediación;
- g) Al finalizar la sesión de mediación se llena el formato de Resultado de Sesión de Mediación FOAR-09;
- h) El mediador/a responsable archiva el expediente FOAR-10.

7. ETAPAS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Apertura del Proceso de Mediación

El día de la sesión y con la asistencia de los participantes, el Mediador/a realiza lo siguiente:

- a) Hace su presentación y la de los participantes, informa del proceso y define las reglas de comportamiento, asegurándose que las partes comprendan la naturaleza y efectos del procedimiento, su rol profesional como mediador, el rol de los participantes y las normas de comportamiento que deben ser observadas en las sesiones;
- b) Si las partes expresan su consentimiento para continuar con el proceso, lee el Convenio de Confidencialidad en el formato FOAR-08, seguido de la firma de los participantes.

Definición del conflicto

El Mediador /a concede la palabra a cada una de las partes para que relaten su visión del conflicto (posición) y como desean resolverlo, aplicando los principios de equidad, igualdad y autocomposición, los cuales permitirá definir los temas a tratar.

Búsqueda de Soluciones

Identificados los intereses de cada una de las partes, el Mediador/a facilita las condiciones y aplica técnicas, para que ellos mismos generen opciones de solución, formulen propuestas y hagan una selección de las mismas.

Resultado

El mediador/a al tener ya los resultados de acuerdo, procede a elaborar acta con o sin acuerdos, con los elementos establecidos en el Reglamento del Centro de Mediación.

- a) Elaborada el Acta con o sin Acuerdos el Mediador/a procede a su lectura, seguido de la firma de los participantes y del mediador/a quien deberá firmar el acta el mismo día.
- b) El Mediador/a documenta el resultado de la sesión de mediación, en el formato respectivo. (FOAR-09)
- c) En los casos mediados con resultados de acuerdo y se haya establecido sesión de seguimiento de acuerdos, quedara establecido en el Acta y en el formulario de resultados FOAR -09.
- d) El día de la reunión de seguimiento se realizará el mismo procedimiento de la sesión de Mediación, así como se elabora acta si surgieren nuevos acuerdos, se modificarán los anteriores o se ratificaran los acuerdos que dieron lugar al seguimiento.

FINALIZACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

El mediador/a revisa el expediente y complementa los formatos respectivos y entrega el expediente al Coordinador/a para su revisión y proceder a su archivo definitivo (FOAR-10) conforme a lo establecido en el Reglamento.

V. MODIFICACIONES Y VIGENCIA.

El presente Manual podrá actualizarse de acuerdo a los cambios que surjan en la estructura organizativa del Centro de Mediación de la Alcaldía Municipal de Ciudad Delgado o cuando la Procuraduría General de la República, realice modificaciones a este manual o al momento que se renueve la Acreditación del Centro, dicha modificación deberá presentarse ante la Unidad de Acreditación de mediadores, conciliadores y centros de mediación.

Si la Unidad de Acreditación, aprueba la modificación, serán incorporadas al Manual.

El presente documento deberá ser socializado por el/la coordinador/a del Centro de Mediación, con todo el personal a su cargo.

El presente Manual, entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación, es decir día treinta de septiembre de dos mil veintidós, por medio de Acuerdo Municipal número: SEIS, del acta número TREINTA Y OCHO, emitido por el Honorable Concejo Municipal de Ciudad Delgado.