RESOLUCIÓN No. 067-DPE-CGAJ-2022

Dr. César Marcel Córdova Valverde
DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO

CONSIDERANDO:

Que, el Art. 190 de la Constitución de la República del Ecuador 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".*

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que "*la Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior";*

Que, el artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que *"serán funciones de la Defensoría del Pueblo, la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país"*;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece que "*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución"*;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que "*La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación*";

Que, el artículo 2 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 481 de 06 de mayo de 2019, determina que "*la Defensoría del Pueblo es un órgano de derecho público desconcentrado, con jurisdicción nacional, que forma parte de la Función de Transparencia y Control Social. Esta entidad tiene personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa. Su sede nacional está en la capital del Ecuador y cuenta con delegados en cada provincia y en el exterior"*;

Que, el artículo 6 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo establece las competencias para el cumplimiento de los fines de la Defensoría del Pueblo.

Que, de acuerdo con el artículo 9 literal b); y e) numeral 2) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, "*el Defensor del Pueblo representa legal, judicial y extrajudicialmente a la entidad, y tiene la atribución de dictar la normativa interna de la misma"*;

Que, el Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor determina como competencia de la Defensoría del Pueblo, "*conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y la quejas*

que presente cualquier consumidor nacional o extranjero que resida o este de paso en el país, y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por las violaciones o inobservancias de los derechos fundamentales del consumidor establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como leyes conexas.

En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal".

Que, el Art. 43 de la Ley de Arbitraje y Mediación determina a la mediación como "*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"*.

Que, el Art. 44 Ibidem, dispone "*la mediación podrá solicitarse a los centros de mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados, y podrán someterse al procedimiento de mediación que establece la presente Ley, sin restricción alguna, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir. El Estado o las instituciones del sector público podrán someterse a mediación, a través del personero facultado para contratar a nombre de la institución respectiva. La facultad del personero podrá delegarse mediante poder"*.

Que, así mismo, el Art. 47 Ibidem, dispone "*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. En caso de lograrse el acuerdo, el acta respectiva contendrá por lo menos una relación de los hechos que originaron el conflicto, una descripción clara de las obligaciones a cargo de cada una de las partes y contendrán las firmas o huellas digitales de las partes y la firma del mediador. Por la sola firma del mediador se presume que el documento y las firmas contenidas en éste son auténticas. 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.*

Si el acuerdo fuere parcial, las partes podrán discutir en juicio únicamente las diferencias que no han sido parte del acuerdo. En el caso de que no se llegare a ningún acuerdo, el acta de imposibilidad firmada por las partes que hayan concurrido a la audiencia y el mediador podrá ser presentada por la parte interesada dentro de un proceso arbitral o judicial, y esta suplirá la audiencia o junta de mediación o conciliación prevista en estos procesos. No obstante, se mantendrá cualquier otra diligencia que deba realizarse dentro de esta etapa en los procesos judiciales, como la contestación a la demanda en el juicio verbal sumario. En los asuntos de menores y alimentos, el acuerdo a que se llegue mediante un procedimiento de mediación, será susceptible de revisión por las partes, conforme con los principios generales contenidos en las normas del Código de la Niñez y Adolescencia y otras leyes relativas a los fallos en estas materias".

Que, el Art. 28 del Reglamento de Trámites y Procedimientos de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución 047-DPE-CGAJ-2022, señala "***De los trámites defensoriales.*** - *Las peticiones presentadas ante la Defensoría del Pueblo se atenderán de acuerdo con los siguientes trámites: 1. Acciones urgentes, 2. Gestión oficiosa, 3. Investigación*

defensorial, 4. Vigilancia del debido proceso, 5. Sumario para protección de derechos de personas usuarias y consumidoras, 6. Garantías jurisdiccionales, 7. Seguimiento del cumplimiento de sentencias, 8. Emisión de medidas de cumplimiento obligatorio, 9. Otras establecidas por ley y atribuidas como competencia de la Defensoría del Pueblo, y 10. Otras acciones estratégicas de intervención previstas en este Reglamento."

Que, el Art. 30 del Reglamento de Trámites y Procedimientos de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución 047-DPE-CGAJ-2022, dispone "***De la gestión oficiosa. -*** *Son acciones directas, informales e inmediatas que ejecuta la Defensoría del Pueblo y tienen como finalidad solucionar de manera eficaz la afectación de un derecho. Para el efecto se utilizarán los medios más expeditos que permitan la solución del asunto planteado. […]"*

Que, la Resolución N.26-2018 de 20 de febrero del 2018, expidió las directrices para el Registro y Funcionamiento de los Centros de Mediación, registro de directores/as y mediadores/as, así como los centros de formación de mediadores/as, en el Art. 3 señala "*El Pleno del Consejo de la Judicatura autorizará el registro y la renovación del registro de los centros de mediación y centros de formación de mediadores, además de su cancelación o eliminación, cuando corresponda; la Secretaría General estará a cargo de los registros; la Dirección Nacional de Asesoría Jurídica del Consejo de la Judicatura, emitirá los informes jurídicos; y, la Subdirección Nacional de Centros de Mediación y Justicia de Paz, emitirá los informes técnicos relativos al funcionamiento del servicio de mediación y de formación de mediadores a nivel nacional".*

Que, la Defensoría del Pueblo al ser la Institución Nacional de Derechos Humanos, contempla la necesidad de que se puedan llegar a acuerdos que solucionen los conflictos en materias ambiental, comercial y otras que sean transigibles de acuerdo con la normativa vigente y las competencias institucionales.

Que, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, cuenta con un sistema de facilitación y resolución alternativa de conflictos.

En ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República del Ecuador, en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y demás normativa legal vigente resuelve:

CREAR Y REGLAMENTAR EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR.

CAPITULO I
DE LA CREACIÓN

Art. 1.- Creación:

Disponer la creación del Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, con sede en la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Concepción, avenida de la Prensa N54-97 y Jorge Piedra.

Art. 2.- Objeto:

El Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador proporcionará a la ciudadanía una alternativa de resolución de conflictos para obtener acuerdos amistosos y eficaces, sobre asuntos que versen en materias que sean transigibles de acuerdo con

la normativa vigente y las competencias institucionales**;** para lo cual el reglamento normará la estructura, organización, funcionamiento y procedimiento a seguir en los casos de mediación que conozca el centro.

Art. 3.- **Ámbito:** El Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador prestará sus servicios anivel nacional, para la resolución de conflictos entre personas naturales o jurídicas, públicas o privadas; así como para la difusión de mediación.

En consecuencia, cumplirá con lo siguiente:

1. Administrar los procedimientos de soluciones de conflictos y mediación;
2. Mantener una lista oficial de mediadores, de conformidad con el presente Reglamento;
3. Mantener un archivo sistematizado de los procedimientos de mediación;
4. Fomentar relaciones con instituciones públicas, privadas, nacionales o extranjeras, vinculadas con la mediación y, suscribir convenios que sean necesarios para el cumplimiento de sus objetivos; y,
5. Promover el trabajo conjunto con los demás centros de mediación legalmente establecidos.

Para ello contará con el personal calificado y suficiente, así como con espacios físicos necesarios para la eficiente prestación de servicios a sus usuarios.

CAPITULO II
DE LA ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO

Art. 4.- **De la Sede**: El Centro de Mediación tendrá su sede en la provincia de Pichincha, cantón Quito y atenderá a los usuarios/as a nivel nacional a través de audiencias virtual y/o presencial.

El/la Defensor/a del Pueblo o la persona delegada por la máxima autoridad, podrá solicitar al Consejo de la Judicatura el registro de otras oficinas a nivel nacional, así como eliminarlas mediante resolución.

Art. 5.- **De la Estructura Orgánica**: El Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador estará conformado por:

a) La Presidencia del Centro, que la ejercerá la máxima autoridad de la Defensoría del Pueblo;
b) La Dirección del Centro, estará a cargo del/la funcionario/a que designe la máxima autoridad.
c) Mediadores/as, serán designado por el Director/a del Centro de entre los/as servidores/as de la Defensoría del Pueblo, previo a la verificación de requisitos legales.
d) Secretario/a, serán designado por el Director/a del Centro de entre los/as servidores/as de la Defensoría del Pueblo.

Art. 6.- **De la Presidencia**: El Presidente/a del Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo, tendrá las siguientes funciones:

1. Aprobar el Plan de Desarrollo del Centro;
2. Solicitar el registro de nuevas oficinas de mediación al Consejo de la Judicatura o suprimirlas a nivel nacional;
3. Designar al/la Director/a del Centro;
4. Delegar sus funciones, cuando lo considere necesario; y,

5. Las demás que le confiere el ordenamiento jurídico.

Art. 7.- **De la Dirección del Centro de Mediación**: La Dirección del Centro estará a cargo del funcionario que sea designado por la máxima autoridad de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Art. 8.- **Del/la Director/a del Centro de Mediación**: Será responsablepor la dirección y gestión del centro a nivel nacional.

Deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Acreditar al menos 80 horas de formación y capacitación teórico-práctica,
2. Haber observado por lo menos cinco casos reales;
3. Haber actuado como mediador/a anteriormente.
4. Acreditar idoneidad profesional y probidad ética.

Sus funciones son:

1. Dictar las políticas de funcionamiento del Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo;
2. Emitir actos administrativos y normativos, necesarios para el desarrollo y funcionamiento del Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo;
3. Dirigir, supervisar, controlar y coordinar el funcionamiento de las oficinas del Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales a nivel nacional;
4. Habilitar a los mediadores/as disponiendo su inclusión en la Lista Oficial de Mediadores/as, y excluirlos/as de la lista de ser el caso;
5. Designar al secretario/as del Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo;
6. Asignar mediadores/as que intervendrán en los procedimientos de mediación; o, sustituirlos, cuando lo amerite;
7. Gestionar la renovación del registro del Centro y sus oficinas a nivel nacional, de conformidad con el Instructivo de Registro de Centros de Mediación;
8. Preparar y presentar el Plan de Desarrollo bianual, conforme lo establecido por el Instructivo de Registro de Centros de Mediación y, supervisar el alcance de los objetivos establecidos en el mismo.
9. Conocer las solicitudes de mediación que se presenten en el Centro;
10. Sustituir al mediador/a en caso de ser necesario;
11. Actuar como mediador/a;
12. Planificar programas de formación y capacitación en mediación y métodos alternativos de solución de conflictos, que cuenten con el respectivo aval académico de una institución universitaria;
13. Difundir y fomentar la utilización de la Mediación como un procedimiento alternativo de resolución de controversias;
14. Promover la suscripción de convenios de cooperación interinstitucional, en materia de mediación, con personas jurídicas públicas o privadas, nacionales o internacionales;
15. Presentar a la Secretaría General del Consejo de la Judicatura el "Informe Anual Actualizado", el "Reporte de Causas" bianual, y la Lista Oficial de Mediadores/as de manera bianual, en cumplimiento a lo dispuesto en el Instructivo de Registro de Centros de Mediación;
16. Comunicar a la Secretaría General del Consejo de la Judicatura sobre el cambio de la directiva, la inclusión y exclusión de las y los mediadores/as y cualquier otro cambio que se produzca en el Centro dentro de los diez días posteriores al hecho; y,

17. Ejercer las demás funciones que le asigne la presidencia del Centro de Mediación.

Art. 9.- **De los/las Mediadores/as:** El Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales, contará con una lista oficial, que será notificada anualmente al Consejo de la Judicatura o cuando ésta sea modificada, de conformidad con la normativa vigente.

Serán considerados/as mediadores/as el personal de la Defensoría del Pueblo, a quienes la Dirección del Centro incluya en la Lista Oficial de Mediadores/as, previa verificación del cumplimiento de los requisitos previstos en este Reglamento y la Ley.

Art. 10.- Requisitos: Para integrar la lista oficial de mediadores/as del Centro de Mediación, se requiere:

1. Acreditar 80 horas de formación y capacitación teórico-práctica;
2. Haber observado por lo menos cinco casos reales;
3. Ser servidor/a público/a de la Defensoría del Pueblo de Ecuador; y,
4. Acreditar idoneidad profesional y probidad ética.

Una vez que se realice la verificación de requisitos, el Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, remitirá al Consejo de la Judicatura el expediente del/a mediador/a para su registro respectivo de conformidad a lo establecido en la normativa vigente.

Art. 11.- **Deberes del/la Mediador/a**: Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, les corresponde a los/las mediadores/as:

1. Actuar con neutralidad;
2. Respetar el carácter confidencial de las audiencias;
3. Administrar el procedimiento de mediación asegurándose de su desenvolvimiento eficiente y eficaz;
4. Facilitar el logro de acuerdos que pongan fin al conflicto entre las partes;
5. Coordinar las audiencias de mediación y convocar a las partes en los casos a su cargo;
6. Elaborar y suscribir el documento de cierre del procedimiento de mediación y ponerlo en conocimiento de la Dirección del Centro;
7. Revisar el expediente de mediación;
8. Realizar las actividades tendientes a alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo;
9. Ejercer sus funciones con eficiencia y eficacia, dedicando el tiempo necesario para un adecuado y diligente manejo del procedimiento de mediación.
10. Cumplir con la Constitución, la Ley, los reglamentos y el Código de Ética del Centro;
11. Las que le asigne el Director del Centro.

Art. 12.- **Exclusión de la Lista**: Los/as Mediadores/as podrán ser excluidos de la Lista Oficial de Mediadores/as, en los siguientes casos:

1. A petición escrita del mediador/a debidamente fundamentada;
2. Por decisión del Director/a del Centro, previo el análisis técnico correspondiente, cuando:
    a. El/la mediador/a no acepte por dos ocasiones y sin justificación la designación efectuada;
    b. Incumpla sus funciones de mediador/a; y,
    c. No cumpla con lo dispuesto en el presente Reglamento o en el Código de Ética;
3. Cuando el/la Mediador/a se separe del cargo de servidor/a de la Defensoría del Pueblo por cualquier modalidad prevista en la Ley.

Art. 13.- Del Secretario/a del Centro: El Centro de Mediación, contará con un secretario/a, quien será designado/a por el/la Director/a del Centro y deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser servidor/a público/a de la Defensoría del Pueblo de Ecuador;
2. Tener conocimiento de los métodos alternativos de solución de conflictos;
3. Tener conocimientos en el manejo de sistemas informáticos, de información, operativos y de archivo; y,
4. Acreditar idoneidad profesional y probidad ética.

En caso de ausencia temporal o definitiva del/la secretario/a, el Director/a podrá designar Secretario/a ad-hoc mientras dure la ausencia o hasta que se designe un/a nuevo Secretario/a.

Art. 14.- Deberes del Secretario/a del Centro:

1. Recibir las solicitudes de mediación;
2. Abrir los expedientes de mediación;
3. Elaborar y notificar la designación del mediador/a;
4. Organizar y entregar el expediente al mediador/a designado/a;
5. Notificar las convocatorias a las audiencias de mediación;
6. Apoyar a los mediadores/as en la coordinación de audiencias y la confirmación de asistencias;
7. Realizar el seguimiento al cumplimiento del calendario de audiencias, en coordinación con los mediadores/as;
8. Mantener actualizados y bajo su custodia los expedientes físicos y digitales de los procedimientos de mediación;
9. Previa petición de parte y autorización del Director/a del Centrode Mediación, conferir copias certificadas de las actas de mediación y demás documentos originales a su cargo, así como compulsas;
10. Mantener el registro y estadística de las actuaciones de los mediadores y de los procedimientos de mediación (con tipo de acuerdos, sean totales o parciales; actas de imposibilidad de acuerdo; constancia de imposibilidad de mediación; y, razones);
11. Recibir y mantener actualizados los archivos físicos y digitales de la correspondencia que ingrese y se tramite en el Centro de Mediación;
12. Las demás que le asigne el Director/a del Centro.

CAPITULO III
DEL MANEJO ADMINISTRATIVO DE LA MEDIACIÓN

Art. 15.- Del Procedimiento de Mediación: Para iniciar el procedimiento de mediación se requiere:

1. Solicitud de ambas partes, o de una de ellas;
2. Derivación del expediente defensorial, o por la autoridad competente siempre que conste la voluntad de las partes o una de ellas de someterse al procedimiento de mediación
3. Verificación por parte del mediador que el caso sea susceptible de mediación

Art. 16.- Casos que son susceptibles de Mediación en el Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador:

1. Son susceptibles de mediación las materias, ambiental, comercial y otras que sean transigibles de acuerdo con la normativa vigente y las competencias institucionales

Art. 17. Casos que no serán susceptibles de gestión en el Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador:

1. Presuntas violaciones a los Derechos Humanos;
2. Casos que no son de competencia de la Defensoría del Pueblo;
3. Otros determinados por la ley.

Art. 18.- De la Solicitud de Mediación: Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, la solicitud contendrá:

Para los casos en los cuales los/as solicitantes requieran el servicio de mediación:

1. Nombres y apellidos de los/las solicitantes y la calidad en que comparecen;
2. Direcciones de las partes, números telefónicos, correo electrónico; además podrán incluir números de casilla judicial de los/las profesionales que los patrocinen, de fax, etc.;
3. El detalle del conflicto;
4. Firma del/la solicitante;
5. Otros documentos relacionados con el conflicto, tales como: contratos, informes, partidas de nacimiento, etc.; y, delegación, poder o procuración judicial.

Para los casos en los cuales se adopte como un trámite defensorial de resolución, la mediación:

1. Nombres y apellidos de los/las solicitantes y la calidad en que comparecen;
2. Direcciones de las partes, números telefónicos, correo electrónico; además podrán incluir números de casilla judicial de los/las profesionales que los patrocinen, de fax, etc.;
3. Informe motivado de la razón por la cual se adopta la mediación como un trámite defensorial;
4. Expediente defensorial aperturado.

Art. 19.- **Admisión y trámite:** Las peticiones de mediación deben ingresarse en el Sistema Informático de Registro de Trámites Defensoriales, considerando lo establecido en el artículo 18 de este Reglamento.

Si la solicitud no cumple con los requisitos del artículo 18 del presente reglamento, el/la Peticionario/a de deberá completar la información faltante para iniciar el procedimiento de mediación.

Si la petición de mediación llegare por escrito o por medios electrónicos, cumpliendo lo establecido en el artículo 18 de este Reglamento, el/la servidor/a que tenga conocimiento del caso, procederá con el ingreso en el Sistema Informático de Registro de Trámites Defensoriales.

En los casos en los cuales se adopte como un trámite defensorial de resolución, la mediación, por cuanto el/la servidor/a a cargo del caso ha identificado que las partes buscan arribar a un acuerdo, previa autorización expresa de la parte o las partes interesadas, se remitirá el expediente con el informe de motivación respectivo al centro de mediación. Si en audiencia se llegare a acuerdos totales o parciales, con la suscripción del Acta se dará por finalizado el caso; de no haber acuerdos el expediente será devuelto para que se continúe con el trámite defensorial.

Si de la petición se desprende que el asunto no es susceptible de Mediación, de acuerdo con el artículo 17 de este Reglamento, se devolverá el expediente al/la servidor/a que lo remitió para que continúe con el trámite defensorial respectivo.

Art. 20.- **Designación y Aceptación del/la Mediador/a**: Con el ingreso de la información en el Sistema Informático de Registro de Trámites Defensoriales, el/la Director/a del Centro asignará al mediador/a que intervendrá en el procedimiento.

En caso de que el Mediador asignado se excuse de participar en el procedimiento, deberá realizarlo motivadamente y por escrito dentro del término de veinte y cuatro horas, dejándose constancia en el expediente, y se procederá con la asignación de un nuevo mediador.

Art. 21.- De la Sustitución del Mediador/a: Asignado el/la mediador/a, y en cualquier etapa del procedimiento, la autoridad del Centro de oficio o a petición de parte podrá sustituirlo/a, asignando un/a nuevo/a mediador/a.

Art. 22.- De las Invitaciones: Aceptada la asignación, el/la mediador/a señalará día y hora para la audiencia de mediación, para lo cual convocará a las partes por medio de una invitación, notificando por cualquier medio disponible.

En la medida de lo posible, se coordinará la fecha y hora de la audiencia previamente con las partes, atendiendo su disponibilidad.

De convocarse por medio de invitación a una entidad del sector público, se notificará obligatoriamente a la Procuraduría General del Estado conforme lo dispuesto en la Ley Arbitraje y Mediación.

En caso de inasistencia a la primera invitación, se podrá volver a remitir una segunda invitación señalando día y hora para la audiencia, para lo cual se deberá tomar en cuenta la voluntad del peticionario.

La inasistencia a la segunda invitación dará lugar a la generación y suscripción de la constancia de imposibilidad de mediación.

Art. 23.- **De las Audiencias de Mediación**: El/la mediador/a instalará la audiencia de mediación, en la que intervendrán las partes involucradas en el conflicto, por sus propios derechos o por medio de sus delegados o apoderados. No será necesario el acompañamiento de profesiones del derecho.

Art. 24.- **Del Desarrollo de las Audiencias de Mediación**: El/la mediador/a convocará a tantas audiencias virtuales y/o presenciales como sean necesarias para alcanzar acuerdos totales o parciales que pongan fin al conflicto.

Dentro de las audiencias, el mediador/a utilizará las técnicas o métodos que considere útiles para el manejo del conflicto y la búsqueda de una solución a la controversia.

El/la mediador/a actuará de conformidad con los principios de neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, ética y respetando la voluntad de ambas partes.

A las audiencias de mediación, podrán asistir observadores con fines académicos y/o expertos neutrales; siempre que las partes y el Centro lo autoricen y suscriban un Convenio de Confidencialidad.

Quienes participen en las audiencias dejarán constancia de su comparecencia en la hoja de registro de asistencia, proporcionada por el/la mediador/a, quien también firmará.

Art. 25.- **De las experticias neutrales**: Dentro del procedimiento de mediación las partes podrán

designar, de mutuo acuerdo, uno/a o más expertos/as neutrales para que realicen un estudio que les permita contar con criterios objetivos sobre algún punto de la controversia. Este estudio se realizará según las siguientes reglas:

a) Las partes y el/la experto/a neutral, previo a la designación, acordarán la modalidad de contratación y los honorarios que correspondan. Estos correrán por cuenta de las partes, sin ninguna intervención del/a mediador/a ni del Centro de Mediación.
b) Con la designación, las partes determinarán de mutuo acuerdo el mandato para los/las expertos/as neutrales. El mandato determinará el ámbito y límites del estudio, así como el plazo en que se presentará el análisis.
c) El estudio presentado por los/las expertos/as neutrales no será vinculante para las partes, sino que les servirá de referencia para que tomen sus decisiones.
d) El estudio se someterá al principio de confidencialidad y no podrá ser utilizado por ninguna de las partes en un proceso adversarial; salvo que las partes de mutuo acuerdo, renuncien a la confidencialidad para este efecto.

Art. 26.- **Del Cierre del Procedimiento**: El procedimiento de mediación concluye con cualquiera de los siguientes instrumentos:

1. El acta de acuerdo total de mediación, cuando las/los intervinientes han resuelto el conflicto en todas sus partes;
2. El acta de acuerdo parcial de mediación, cuando las/los intervinientes resuelvan parte del conflicto;
3. El acta de imposibilidad de acuerdo, cuando realizado el procedimiento de mediación las partes no han resuelto el conflicto;
4. La constancia de imposibilidad de mediación, cuando convocadas las partes, por dos ocasiones, una de ellas o ambas no asistieren de manera consecutiva; o, por falta de acreditación de los comparecientes; o,
5. La razón motivada sentada por el/la mediador/a, por causas no especificadas en los numerales anteriores.

Art. 27.- **De los Documentos de Cierre**: Los documentos de cierre deberán contener:

1. Encabezado;
2. Título;
3. Lugar y fecha de suscripción;
4. Comparecientes;
5. Antecedentes;
6. Documentos habilitantes y anexos, de ser el caso; y,
7. Firmas o huellas digitales de las partes y/o del mediador, según el caso.

Para aquellos casos en los cuales las audiencias se realicen en forma virtual, el mediador deberá remitir el acta, a través de correo electrónico al servidor/a de la Defensoría del Pueblo que acompaña el procedimiento de mediación para la impresión y suscripción de las partes intervinientes.

Art. 28.- De las Actas de Acuerdo Total y Parcial de Mediación: Las actas de mediación en que consten los acuerdos podrán fin a los conflictos de manera total o parcial y tendrán efectos de sentencias ejecutoriadas, en caso de incumplimiento la parte afectada podrá remitirse a la autoridad judicial competente para su ejecución.

Estos instrumentos contendrán:

1. Nombres, apellidos de los comparecientes, calidad en la que comparecen y números de cédulas o pasaportes;
2. Los antecedentes, a más de establecer la petición, las convocatorias y las audiencias realizadas, deberán contener una relación de los hechos que originaron el conflicto, de conformidad con la Ley de Arbitraje y Mediación.
3. De intervenir una entidad del sector público, de ser procedente se hará constar lo siguiente:
    a. Informe técnico de fiscalización o del administrador del contrato;
    b. Informe económico-financiero, de ser el caso;
    c. Informe jurídico fundamentado, pronunciándose favorablemente sobre la conveniencia y legalidad de los acuerdos arribados en la mediación, así como que se trata de materia transigible; y,
    d. Certificación presupuestaria, cuando los acuerdos impliquen la erogación de recursos públicos.
4. Determinación clara de los acuerdos y obligaciones a cargo de cada una de las partes, incluyendo la forma y el plazo para su cumplimiento;
5. Las partes declararán que los documentos, informes y certificaciones por ellos aportados como base del acuerdo de mediación son fiables y auténticos. Así también, se dejará constancia que los acuerdos que constan en el acta son de exclusiva responsabilidad de las partes.
6. En los casos en que intervenga la Procuraduría General del Estado, se deberá dejar constancia de la delegación. En el caso de gobiernos autónomos descentralizados, se dejará constancia de la autorización del correspondiente órgano colegiado, conforme al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización;
7. Se dejará constancia que las partes acuerdan libre y voluntariamente, así como de los efectos del acta de mediación, de conformidad con lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación;
8. Se establecerá la cuantía del acuerdo o en su defecto, la declaración de tratarse de cuantía indeterminada; y,
9. Los proyectos de las actas de acuerdo total y parcial deberán cumplir con lo dispuesto en este artículo, previo a su suscripción.

Art. 29.- **De la Acreditación**: Las partes, para suscribir el acta de acuerdo de mediación deberán acreditar la calidad en la que intervienen con la correspondiente documentación de respaldo:

1. Tratándose de personas naturales, deberán presentar cédulas de ciudadanía; y, en caso de extranjeros, cédula de identidad o pasaporte;
2. En caso de las personas jurídicas de derecho privado, quien las represente, deberá justificar su calidad con el nombramiento debidamente inscrito;
3. Si los comparecientes intervienen en representación de otra persona o autoridad pública, deberán presentar la delegación, poder o procuración judicial, con la correspondiente facultad para transigir.

Art. 30.- Las audiencias de mediación y la suscripción del acta podrán efectuarse de manera presencial en las instalaciones del Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo o virtual en cualquiera de las oficinas de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional con el acompañamiento de un/a servidor/a y con la participación del/la mediador/a.

Art. 31.- Reapertura del procedimiento de mediación: Las partes, de mutuo acuerdo, podrán solicitar la reapertura de un procedimiento de mediación que haya concluido con cualquier documento de cierre. Si este proceso concluye con un acuerdo total o parcial, se lo marginará en el documento de cierre anterior. Esto no requerirá de un nuevo procedimiento de mediación.

Art. 32.- **Casos de errores o falencias**: En el caso de que en el acta de acuerdo de mediación se deslizare error de cálculo, falencia manifiesta o fuere obscura, de suerte que afectare su ejecución, las partes de mutuo acuerdo podrán suscribir un acta de mediación modificatoria, aclaratoria, rectificatoria o ratificatoria. Esta acta deberá cumplir con los mismos requisitos que el acta original y será marginada conforme a la disposición anterior.

Art. 33.- **Confidencialidad:** La mediación tiene carácter confidencial a menos que las partes de común acuerdo, renuncien a la confidencialidad.

Queda prohibida la grabación de las audiencias de mediación por cualquier medio, salvo que las partes de mutuo acuerdo lo soliciten.

Igualmente se consideran confidenciales los expedientes y los documentos aportados, por una parte, aún para su contraparte.

Art. 34.- **Del manejo confidencial de los expedientes**: Formarán parte del expediente de mediación los siguientes documentos:

1. La solicitud de mediación o la derivación judicial, de ser el caso, con los respectivos documentos adjuntos.
2. La asignación del mediador/a y su aceptación;
3. La sustitución del mediador y su aceptación, de ser el caso;
4. Las convocatorias a las audiencias de mediación y otros oficios emitidos por el Centro deMediación;
5. Los registros de asistencia a las audiencias; y,
6. El acta de imposibilidad de acuerdo, la constancia de imposibilidad de mediación, la razón, o el acta de acuerdo total o parcial con todos sus documentos habilitantes.

Los escritos y documentos presentados por las partes son confidenciales, aún para la contraparte. El Centro de Mediación no podrá conferir copias a la contraparte, a menos que cuente con autorización escrita de la parte que lo haya presentado.

Se podrán conferir copias únicamente a las partes intervinientes siempre que se cuente con autorización escrita de la parte que lo haya presentado, a la Procuraduría General del Estado en los casos en los que intervenga una entidad del sector público, o a una autoridad en aplicación de una disposición de la autoridad competente que le autorice el acceso a la información confidencial; copias que se remitirán con carácter confidencial.

Art. 35.- **De los costos:** El Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador garantizará la gratuidad de los servicios de mediación que se proporcione, por lo cual los casos que lleguen a su conocimiento no tendrán costo alguno para las personas que acudan.

CAPITULO IV
CÓDIGO DE ÉTICA

Art. 36.- **Principios:** Los/as mediadores/as y personal que forma parte del Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador cumplirán los siguientes principios:

1. Integridad y probidad;
2. Neutralidad;
3. Imparcialidad;
4. Confidencialidad;
5. Voluntariedad del procedimiento;
6. Independencia;
7. Eficiencia y eficacia;
8. Calidad y calidez en el servicio;
9. Respeto y transparencia.
10. Conocimiento y enfoque de Derechos Humanos

Art. 37.- **Deber de confidencialidad**: El/la mediador/a y el personal del Centro se abstendrán de comentar el caso de la mediación. Sin embargo, el/la mediador/a lo podrá hacer con fines pedagógicos, a efectos de estudio o aprendizaje, en cuyo caso no podrá revelar los datos personales de las partes o características sobresalientes que hicieran reconocibles a las partes a pesar de omitirse su identificación.

Art. 38.- **Del deber de excusa:** El/la mediador/a se excusará de intervenir en un procedimiento de mediación cuando:

1. Tuviera una relación de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, sociedad, comunidad o juicios pendientes, con cualquiera de los que intervengan;
2. Sea acreedor/a, deudor/a o fiador/a de alguno/a de las partes que intervengan;
3. Hubiere asistido a alguno/a de ellos/ellas profesionalmente, o haya emitido dictamen u opinión respecto del conflicto; y,
4. Existieren otras causales por las cuales no puede participar en la mediación ya que afectaría su ética profesional.

Si el/la mediador/a no se excusare, la o las partes podrán solicitar al Director/a del Centro de Mediación, la sustitución, quien asignará de inmediato otro mediador.

Art. 39.- La inobservancia de los principios contenidos en el código de ética del Capítulo IV de este Reglamento, dará lugar a la exclusión de la lista oficial de mediadores/as del Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador y a las sanciones administrativas a las que hubiere lugar.

Cuando viniere a conocimiento de la autoridad del Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo la presunción de la comisión de una falta imputable a un/a mediador/a, se le notificará otorgándole el término de 72 horas para que formule sus argumentos de descargo, concluido el cual, y sin más sustanciación se emitirá el informe respectivo.

Art. 40.- Ni el personal del centro ni el/la mediador/a podrán actuar como abogados/as, asesores/as, apoderados/as, peritos o testigos de alguna de las partes en los casos que hubieren conocido en ejercicio de sus actividades en el Centro de Mediación.

DISPOSICIÓN GENERAL:

Primera. - Las peticiones de mediación deben ingresarse en el Sistema Informático de Registro de Trámites Defensoriales, considerando lo establecido en el artículo 18 de este Reglamento.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

Primera. – En el plazo de 120 días, la Coordinación General Administrativa Financiera deberá ejecutar las acciones pertinentes a fin de adecuar la estructura institucional, Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, Manual de Descripción y Valoración de Puestos y demás instrumentos técnicos pertinentes, a lo dispuesto en la presente resolución.

Segunda. - En el plazo de 150 días, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica se encargará de realizar los ajustes necesarios identificados por la Dirección de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo en el sistema informático para el ingreso, registro y control de trámites defensoriales; así como coordinar el levantamiento de los procesos correspondientes.

DISPOSICIÓN FINAL:

De la ejecución de esta Resolución encárguese a la Secretaría General Misional.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, en el Despacho Defensorial, a los 15 días de diciembre de 2022.

Firmado electrónicamente por:
CESAR MARCEL CORDOVA VALVERDE

Dr. César Marcel Córdova Valverde
DEFENSOR DEL PUEBLO (E)