

# Guía para los Servicios de Mediación



PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE  
ACCESO A JUSTICIA, LA MEDIACIÓN  
COMO SERVICIO DE LA DEFENSA PÚBLICA

derechos y **acceso a justicia**  
en nuestra comunidad





# Guía para los Servicios de Mediación



PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE  
ACCESO A JUSTICIA, LA MEDIACIÓN  
COMO SERVICIO DE LA DEFENSA PÚBLICA

derechos y **acceso a justicia**  
en nuestra comunidad



Con el financiamiento de:



## Guía para los Servicios de Mediación

El presente documento responde a las normas vigentes que se suscriben a los servicios de Mediación, y describe la política institucional, estructura y el sistema de trabajo en la materia.

Así como describe los procedimientos e instrumentos de gestión relacionados los trámites administrativos en la atención integral de personas usuarias, metodologías del servicio propiamente dicho, y elaboración de informes, así como trámites de publicación de resultados.

### Equipo Responsable

#### **Dirección Ejecutiva del CEJ**

María Victoria Rivas

#### **Equipo Técnico:**

##### **Coordinación Técnica**

Livia Cardozo Sánchez

##### **Asesora y Facilitadora de Proceso**

Nora Edith Lezcano Chaves

##### **Análisis y diseño de procesos**

Patricia Mendoza

##### **Edición**

Diego Rivas

#### **Defensora General**

María Lorena Segovia Azucas

#### **Directora General Académica de Cooperación y Desarrollo**

Tania María Abdo Rocholl

##### **Directora de Mediación**

Cristina Zarza

##### **Director de Relaciones Internacionales**

Francisco Hermosilla

##### **Mediadoras y Mediadores**

Elsa Lomaquis

Gerardo Enrique Giménez Lezcano

Emilio Andrés González Montanía

Las recomendaciones vertidas en este material son de exclusiva responsabilidad de quienes las emiten y no representan, necesariamente, el pensamiento del Centro de Estudios Judiciales.

## PRESENTACIÓN

En el marco de la iniciativa de fortalecimiento del servicio de mediación de la Defensa Pública, mediante la Implementación del Plan Piloto de la Oficina Modelo de Mediación en la sede de la ciudad de Caacupé, a ser utilizada como referencia para replicar el modelo en las demás sedes a nivel país, estamos presentado la “Guía para los Servicios de Mediación”, en la cual se describe la política institucional, estructura y el sistema de trabajo de la mediación, con los principios de derechos humanos.

El objetivo principal de esta propuesta es la unificación de criterios en la gestión de los Servicios de Mediación dentro del Ministerio de la Defensa Pública, cuyo resultado será el acceso a la justicia de manera simplificada.

Con la implementación de la “Guía para los Servicios de Mediación”, tendremos una asistencia más eficiente y eficaz, y eso redundará en beneficio de las personas que acuden a en busca de auxilio jurídico al Ministerio de la Defensa Pública, y a partir de este documento Mediadores, Mediadoras, Defensores, Defensoras, y funcionariado en general, adecuaran cualquier proceso concerniente a la mediación, a lo establecido en la presente guía que es obligatoria a partir del 01 de diciembre del año 2022, conforme a la Resolución D.G. N° 1899/2022, de fecha 06 de diciembre de 2022.

En este esfuerzo, fue fundamental la alianza entre el Centro de Estudios la Agencia Española Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y el Ministerio de la Defensa Pública, y estoy convencida de que es este proyecto es solo el principio de un largo camino juntos en busca de la efectiva materialización del acceso a justicia en Paraguay.

**María Lorena Segovia Azucas**  
**Defensora General**

## INTRODUCCIÓN

En el marco del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de la Defensa Pública (MDP) y el Centro de Estudios Judiciales, y la cooperación del Proyecto “Incidencia ciudadana para el acceso a justicia a nivel comunitario”, financiado por la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo Internacional (AECID), surge la presente Guía para los Servicios de Mediación.

Este documento ha sido elaborado en el contexto de un proceso sumamente participativo que contó con numerosas reuniones virtuales, presenciales, cuestionarios, Modelo de Servicio de Mediación del Ministerio de la Defensa Pública (MDP).

Por parte del Ministerio de la Defensa Pública por Tania María Abdo Rocholl, Directora General Académica y de Cooperación para el Desarrollo, Francisco Hermosilla, Director de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales, Cristina Zarza Benítez, Directora de Mediación, y el equipo de la Experiencia Piloto de la Sede de la Ciudad de Caacupé, Ana Carolina Silveira, Coordinadora de Defensores Públicos, y João Carlos Báez Villalba, actual Coordinador de Defensores Públicos, y Mediadoras y Mediadores Elsa Lomaquis de González, Gerardo Enrique Giménez Lezcano y Emilio Andrés Gonzales Montaña, y en el marco de la “Mesa de Diálogo y Trabajo hacia un modelo de Servicio de Mediación del MDP”, integrado por las Mediadoras y los Mediadores del MDP a nivel nacional, y Defensoras/es Públicos de la Sede de la Experiencia Piloto.

A efectos de implementar el plan piloto de la “Oficina Modelo de Mediación” en la sede de la Defensa Pública de la ciudad de Caacupé, fueron realizados durante los meses de abril a julio de 2021 un total de cinco reuniones conjuntamente presenciales con el equipo de trabajo interinstitucional y equipo de la experiencia piloto de sede Caacupé, y cuatro encuentros de la mesa de diálogo y trabajo de referencia.

Se agradece el valioso aporte de quienes son protagonistas en el día a día de la implementación de la mediación en la Defensa Pública: las mediadoras y mediadores, a nivel país.

<b>GENERALIDADES .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>8</b>
<b>PRINCIPIOS .....</b>	<b>8</b>
<b>ALCANCE DE LA GUÍA PARA LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>Estructura del servicio de Mediación en la Defensa Pública.....</b>	<b>11</b>
<b>1. Dirección de Mediación .....</b>	<b>12</b>
Misión .....	12
Objetivo.....	12
Nivel de Autoridad.....	12
Requerimientos básicos .....	12
Áreas Internas .....	12
<b>1.1 Dirección de Mediación .....</b>	<b>12</b>
Funciones.....	12
<b>1.2 Unidades de Mediación .....</b>	<b>13</b>
Misión .....	13
Objetivo.....	14
Funciones.....	14
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>Ingreso de Causas a los servicios de Mediación .....</b>	<b>15</b>
Generalidades .....	15
Responsables .....	16
Documentos que intervienen.....	16
Procedimiento.....	17
Resolución N°489/21, que aprueba la Guía de los Casos Mediables .....	18
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>Análisis de Casos e invitación a las partes.....</b>	<b>19</b>
Generalidades .....	19
Responsables .....	20
Documentos que intervienen.....	20
Procedimiento.....	20

<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>Audiencia de Mediación .....</b>	<b>21</b>
Generalidades .....	21
Responsables .....	22
Documentos que intervienen.....	22
Procedimiento.....	22
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>Homologación de Acuerdos .....</b>	<b>24</b>
Generalidades .....	24
Responsables .....	25
Documentos que intervienen.....	25
Procedimiento.....	25
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>Registros de casos mediados.....</b>	<b>26</b>
Generalidades .....	26
Responsables .....	26
Documentos que intervienen.....	26
<b>Nómina de mediadores y mediadoras del Ministerio de la Defensa Pública .....</b>	<b>27</b>
<b>ANEXO 1 - Ficha de atención de casos y seguimiento posterior.....</b>	<b>28</b>
<b>ANEXO 2 - Formato de invitación a las partes.....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXO 3 - Convenio de confidencialidad .....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXO 4 - Informe de audiencia de mediación y formato de actas varias .....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXO 5 - Formulario de evaluación del servicio .....</b>	<b>36</b>
<b>Resolución D.G. N° 1899/2022.....</b>	<b>37</b>
<b>Referencias normativas.....</b>	<b>39</b>

## GENERALIDADES

Los procesos judiciales, como medios para resolver conflictos, proveen limitados elementos para llegar a una solución satisfactoria a ambas partes, en razón de que su decisión debe imponerse en forma coercitiva, constituyéndose en un proceso rígido, antes que consensual y flexible, como ocurre con los métodos no adversariales.

Con la sentencia impuesta por el Juez, ambas partes quedan como perdedoras del juicio, pues aquella parte que se considera “gananciosa” o “vencedora”, al final resulta también “vencida” o “perdedora” ante el conflicto debido a la cantidad de tiempo transcurrido, el desgaste físico, emocional y económico provocado por un juicio de largo trámite.

La aplicación de los métodos de resolución de conflictos, entre los cuales se encuentra la mediación, se enmarca en la Constitución Nacional, artículo 9 que establece: “*DE LA LIBERTAD Y DE LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS. Toda persona tiene el derecho a ser protegida en su libertad y en su seguridad. Nadie está obligado a hacer lo que la ley no ordena ni privado de lo que ella no prohíbe*”. Por consiguiente, permite que en el ámbito de los derechos disponibles libremente se apliquen métodos para resolver los conflictos por el principio de libertad.

En este sentido, fue aprobada la ley Nro 1879/02 de “*Arbitraje y Mediación*”, siendo éste un instrumento legal que permitió a dichos mecanismos constituirse en una posibilidad más para que las personas que se hallan ante un conflicto, encuentren una salida pacífica, participativa, rápida y económica a estas controversias.

Conforme a la normativa orgánica del Ministerio de la Defensa Pública el principio básico de la mediación en la Defensa Pública y de las unidades de mediación es lo dispuesto en el Art. 3 Núm. 4 de la Ley Orgánica de la Defensa Pública. “Confidencialidad. Los representantes y funcionarios de la Defensa Pública se encuentran sometidos a la obligación de confidencialidad respecto de la información confiada por sus asistidos acorde con la ética profesional.

En el año 2013, se crearon los primeros cargos del área de mediación en el Ministerio de la Defensa Pública con cargo al Presupuesto General de la Nación. A la fecha, totalizan se cuenta con 52 los cargos presupuestados para mediadores, lo que da muestra de la voluntad institucional en el fortalecimiento de ese servicio.

Complementariamente, la Defensa Pública por Resolución Nro. 245/16 del 28 de marzo de 2016 Anexo III incorporo en el organigrama Institucional la Coordinación de Mediación

a través de la Resolución D.G. N° 1693 del 30 de agosto de 2019 se aprobó el Manual de Organización, Funciones y Cargos del Ministerio de la Defensa Pública que incluye la Oficina de Mediación, y cuya función radica en dotar a las Unidades de Defensa Pública de recursos humanos calificados en mecanismos y herramientas de resolución de conflictos, con la finalidad de lograr mayores resultados en el trámite de casos en el menor tiempo posible. Por Resolución D.G. N° 646/2022 de 11 de mayo de 2022, se resolvió en su Art. 2° ELEVAR a la Oficina de Mediación al Rango de Dirección, asumiendo la Nomenclatura de “Dirección de Mediación”, Art. 3° INCLUIR a la “Dirección de Mediación” en la Estructura Orgánica de la Dirección General Académica y de Cooperación para el Desarrollo, de la cual pasará a depender jerárquica y organizacionalmente.

Adicionalmente, la Defensa Pública ha aprobado los siguientes documentos: la Guía para casos mediables por fuero siendo los mismos: niñez y adolescencia, civil, laboral/contencioso y penal; el Protocolo de actuaciones del servicio de mediación y el Modelo de nota de invitación por Resolución D.G. N° 489 del 3 de mayo de 2021.

Todo este accionar, da cuenta del interés y la prioridad que la institución ha dado a la mediación con el único objetivo de fortalecer y optimizar el real acceso a la justicia por parte de los usuarios del sistema mediante un mecanismo alternativo de solución de conflictos.

Por lo que, el presente documento se constituirá en el corolario que permita alcanzar esta meta institucional que además de generar mayor efectividad propiciará la excelencia del servicio en las distintas sedes y por sobre todo ayudará a la construcción de la paz social.

## **OBJETIVOS**

Analizar la situación organizacional de los servicios de mediación en la esfera de la Defensa Pública, resaltando las políticas existentes y los procesos para seguir en casos potencialmente mediables, con el fin de fortalecer con esta herramienta el acceso a la justicia por parte de la ciudadanía.

## **PRINCIPIOS**

Los principios rectores de la mediación se encuentran internalizados a lo largo y ancho de la ley Nro. 1879/02 de Arbitraje y Mediación, y en este punto es importante remitirnos a su art. 53 donde se define a la mediación como: *“un mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral y calificado, denominado mediador”*.

La persona mediadora, debe estar preparada y dotada de técnicas para resolver conflictos, debe contar con las herramientas necesarias para conducir a las partes, en forma colaborativa y cooperativa, guiada por los principios de imparcialidad, equidad y justicia. (de conformidad con el artículo 65 de la Ley No. 1879/02 de Arbitraje y Mediación)

Con relación a los asuntos mediables, la Ley N° 1879/02 de Arbitraje y Mediación, en su artículo 54 dispone: *“podrán ser objeto de mediación todos los asuntos que deriven de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica, o se vinculen a ella, siempre que dichos asuntos sean susceptibles de transacción, conciliación o arbitraje”*.

### **Principio de la mediación**

- 1. Voluntariedad:** Las partes deciden si participan o no en la mediación, las partes deben expresar su consentimiento para iniciar el procedimiento de mediación y permanecer en él
- 2. Neutralidad:** El mediador no resuelve el conflicto.
- 3. Imparcialidad:** El mediador debe asistir en forma objetiva a ambas partes por igual.
- 4. Confidencialidad:** La mediación tendrá un carácter confidencial.
- 5. Gratuidad:** El servicio de mediación no tiene costos para las partes.

## ALCANCE DE LA GUÍA PARA LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

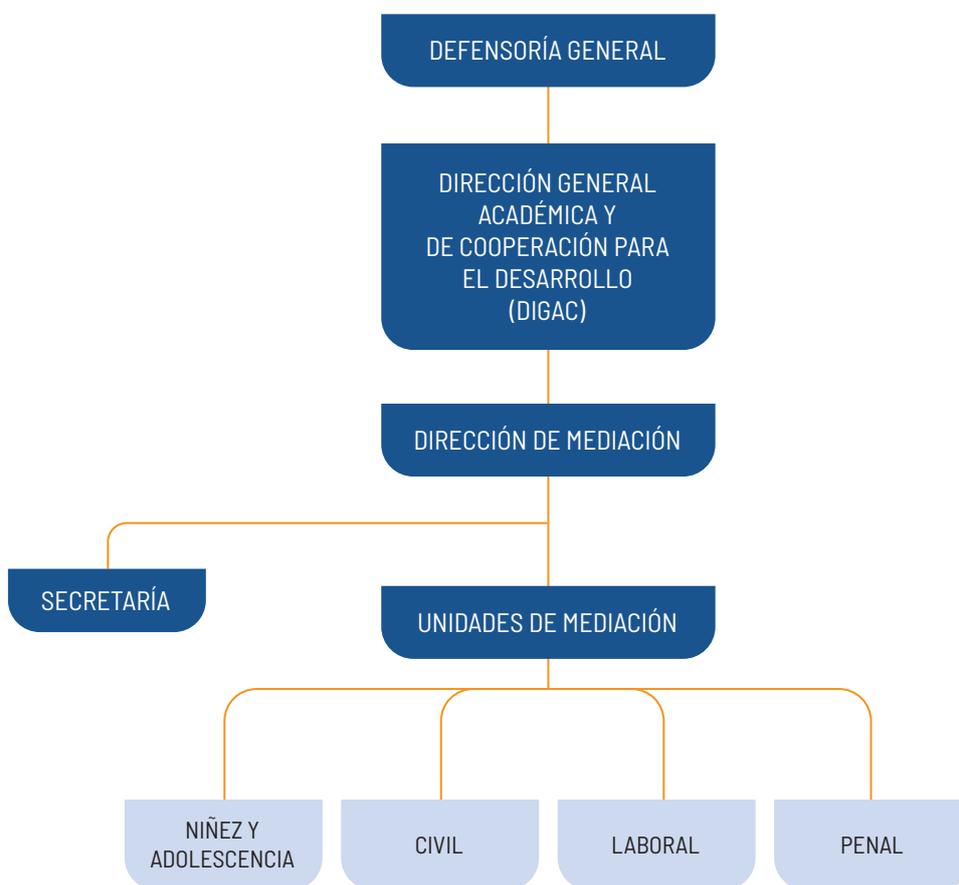
Inicialmente, la guía será aplicada en la sede de la Defensa Pública en Caacupé, lugar seleccionado para establecer el modelo piloto. Posteriormente, la meta es que el documento, y las prácticas descritas en él, sean de alcance nacional.

La guía describe los aspectos que hacen a las estructuras de los servicios de mediación, y su articulación con las unidades de defensa pública, en ese sentido, profundiza teorías organizativas del modelo de gestión a utilizarse en esta experiencia piloto.

De igual manera, señala procedimientos claves en la atención integral a usuarias y usuarios en los distintos momentos identificados como ser: etapa de invitación, audiencia, registro de acuerdos, y remisión a la unidad de defensa pública para su homologación judicial.

## Estructura del servicio de Mediación en la Defensa Pública

### Modelo de Estructura del servicio de Mediación en la Defensa Pública



## **1. Dirección de Mediación**

### **Misión**

Con base en el principio de que la mediación busca más allá del acuerdo la autocomposición y el restablecimiento de las relaciones, se espera que la facilitación del proceso no se agote con la resolución del conflicto, sino que apunte a lograr en la comunidad un clima de paz social con justicia.

### **Objetivo**

Facilitar la provisión de los servicios de mediación en todas las sedes de la Defensa Pública de conformidad con la normativa vigente y política institucional sobre estándares de calidad establecidos en la descentralización de los mismos.

### **Nivel de Autoridad**

Conforme a su ubicación en la estructura organizacional del Ministerio de la Defensa Pública, es considerada par de las áreas con perfil directivo en la gestión institucional.

Su labor por ende se centra en dotar a las Unidades de Mediación ubicadas en las sedes de la institución de las condiciones que permitan ofrecer los servicios de mediación e integrarlos a las redes interinstitucionales del sistema formal y alternativo de justicia a nivel local.

### **Requerimientos básicos**

Responsabilidad y autoridad en la toma de decisiones relacionadas a los servicios de mediación ofrecidos en las sedes de la institución en cuanto a ejecución de planes operativos, dotación de recursos, estándares de calidad, e implementación de políticas relacionadas a los mismos, así como procesos de evaluación de resultados.

## **Áreas Internas**

### **1.1 Dirección de Mediación**

#### **Funciones**

Dentro de las funciones designadas se establecen como generales acciones de coordinación y articulación interna y externa para la implementación del programa de mediación del Ministerio de la Defensa Pública:

- a. Impulsa el desarrollo de planes operativos anuales de los servicios de mediación y controla su adecuada ejecución.

- b. Interviene en la dotación de personal idóneo para cubrir las actividades de los servicios a su cargo.
- c. Impulsa actividades en la formación de los recursos humanos asignados a los servicios y soporte administrativo.
- d. Impulsa las normas y procedimiento en el trámite de los servicios en cuanto a métodos y herramientas administrativas a ser utilizadas, así como la estructura y recurrencia en los informes de gestión.
- e. Fomenta mecanismos y estrategias de coordinación y comunicación con las unidades generadoras de información para unificar criterios y métodos destinados a la recopilación precisa y oportuna de datos sobre los resultados de la gestión a su cargo.
- f. Organiza y dirige la recopilación, sistematización y procesamiento electrónico de la información generada por las diferentes unidades administrativas de los servicios de mediación para la toma de decisiones.
- g. Realiza la integración de la información generada por las unidades de mediación en todas las sedes de la institución conforme a los servicios ofrecidos de asesoramiento, mediaciones y derivación de casos no mediables.
- h. Contribuye al mejoramiento de la política de acceso a justicia en el ámbito de su competencia, a través del reporte de indicadores al área destinada a su compilación, a fin de facilitar la formulación de programas articulados de observar la calidad en los servicios en la Defensa Pública.
- i. Participa en el desarrollo de estrategias y acciones específicas para apoyar la misión institucional en cuanto al acceso a justicia y servicios cercanos a la ciudadanía, en coordinación con las áreas competentes.
- j. Fomenta enlaces interinstitucionales destinados al estudio y desarrollo de acciones destinadas a la promoción y difusión de los servicios de mediación en ámbitos internos y externos al sistema de justicia formal.

## 1.2 Unidades de Mediación

### Misión

Contribuir a la resolución alternativa de conflictos entre partes como mecanismo de acceso a justicia para la ciudadanía, basados en los principios de derechos humanos, con la finalidad de reparar las relaciones y propiciar la paz social.

## Objetivo

Proveer servicios de calidad en la resolución de conflictos de orden en materia de niñez y adolescencia, civil, laboral y penal conforme a las normas, métodos y procedimientos establecidos por la institución, evitando la dilación innecesaria en la solución de controversias entre partes que acuden a la institución.

## Funciones

- a. Recepcionar los casos mediables derivados por defensoras o defensores públicos.
- b. Informar y asesorar a las personas usuarias sobre las facilidades y condiciones de los servicios de mediación provistos por la institución.
- c. Aclarar a las partes cualquier duda que hubiera sobre los servicios de mediación.
- d. Definir si las condiciones permiten la mediación del conflicto que presenta el caso.
- e. Analizar los casos presentados y decidir las etapas previas a la mediación: reuniones, audiencias conjuntas o separadas del proceso.
- f. Registrar los datos de las personas usuarias, tipos de casos y aspectos relacionados al conflicto, etc.
- g. Elaborar las invitaciones de audiencias para llevar adelante la mediación.
- h. Agendar las audiencias previstas y organizar las reuniones entre las partes en un ambiente agradable y distendido, con privacidad, para preservar la confidencialidad debida.
- i. Establecer con claridad las condiciones del proceso de mediación y suspenderlo ante reiterados incumplimientos de pactos realizados entre las partes.
- j. Elaborar y suscribir las actas respectivas ante inasistencias, suspensión eventual o permanente del proceso, acuerdos logrados y otras que considere necesaria.
- k. Proveer de los acuerdos suscritos, así como de actas de no acuerdos e inasistencia a las partes con la finalidad de posibilitar nuevos trámites, particularmente aquellos relacionados a la defensa pública.
- l. Aclarar a las partes el valor jurídico de los acuerdos pactados explicar el significado e indicar de ser necesario la homologación del mismo.
- m. Elaborar informes mensuales sobre la gestión de la unidad y los resultados de los servicios ofrecidos, inclusive las orientaciones que facilitaron a las partes tomar otras decisiones.
- n. Promover los servicios y entregar los materiales entre los funcionarios de la mesa de entrada y aquellos asignados a las diversas unidades de defensa de la sede.

## Ingreso de Causas a los servicios de Mediación

### Generalidades

- a. Toda persona que recurra la Defensa Pública en busca de asistencia jurídica, tendrá la oportunidad de recibir asesoramiento sobre los servicios de mediación disponibles, siempre y cuando el caso y las condiciones así lo permitan.
- b. Podrán ser sujeto de mediación aquellas tipologías de casos que se encuentran establecidos en la Resolución N°489/21 “*Guía de Casos Mediables del Ministerio de la Defensa Pública*”.
- c. El registro del caso potencialmente mediable, se realizará en el formulario elaborado para el efecto y registrado posteriormente con fines estadísticos por la Unidad de Mediación.
- d. Podrán registrar casos potencialmente mediables, la mesa de entrada de la sede, la ventanilla de atención de los servicios de mediación o la persona responsable de una Unidad de Defensoría en la sede.
- e. Queda bajo la responsabilidad de la Dirección de Mediación y la Coordinación de Defensores Públicos de la sede, la definición del área responsable de la recepción y registro oficial de casos potencialmente mediables y la asistencia primaria de personas usuarias.
- f. Si bien se encuentran establecidas las condiciones de recepción y registro de casos, la Unidad de Mediación confirmará si efectivamente estos pueden someterse a los procedimientos de mediación a efectos de evitar, el desgaste de las personas recurrentes, repeticiones innecesarias y trámite administrativo.
- g. No podrá procederse a la mediación en los casos donde se identifiquen las siguientes cuestiones:
  - Que atente contra principios de derechos humanos o su protección integral: interés superior del niño, indivisibilidad, integralidad, universalidad y no discriminación e inclusión, irrenunciabilidad, imprescriptibilidad e inembargables, exigibilidad, acceso a justicia, equidad, igualdad, autonomía de la libertad, participación, legitimidad, voluntariedad, cooperación, autocomposición, imparcialidad y confidencialidad.

- Situaciones de violencia a la mujer o entre las partes Se prohíbe aplicar la conciliación, mediación o arbitraje o cualquier otro medio de resolución alternativa de conflictos de hechos de violencia hacia la mujer, antes y durante la tramitación del procedimiento de medidas de protección conforme lo refiere el artículo 44 de la Ley N° 5777/16.
- Cuando existe una relación asimétrica entre las partes, cuando exista o no denuncia sobre situaciones de violencia, situaciones donde las personas manifiesten relaciones de violencia, con riesgo inminente de que la participación en un acto de mediación genere riesgo en la integridad física y psicológica, tanto de las personas recurrentes, como de su entorno familiar, hijos, hijas, personas dependientes.
- Ante situaciones que vician el ejercicio efectivo y pleno de la autonomía, afectando la posibilidad de diálogo confiable, seguro, equitativo e igualitario, condicionando así la toma de decisiones, y un empoderamiento real de las partes que promueve la mediación.
- No pueden ser garantizados los derechos humanos de las partes que participan del acto de mediación ni de terceras personas que podrán verse afectadas por el alcance del asunto mediado (se llegue o no a acuerdos, art. 42 Ley N°5777/16).
- Violencia contra la mujer: Es la conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, patrimonial o económico a la mujer, basada en su condición de tal, en cualquier ámbito, que sea ejercida en el marco de relaciones desiguales de poder y discriminatorias. (art. 5. Ley N° 5777/16).
- Perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo. (art. 19 Ley N°57/90).

## **Responsables**

- Área responsable de recepción y registro de casos (Mesa de Entrada).
- Unidad de Mediación de la Sede.

## **Documentos que intervienen**

- Guía de los Casos Mediables del Ministerio de la Defensa Pública, Resolución 489/21.
- Ficha de atención de casos.
- Fotocopia de documento de identidad del solicitante.

## Procedimiento

1. La persona usuaria solicita los servicios de la Defensa Pública.
2. El área responsable de la atención primaria, indica los servicios disponibles.
3. Solicita y registra los datos básicos la persona usuaria y del requerimiento del servicio.
4. Registra en la *Ficha de Atención de Casos* los siguientes datos:
  - Caso Nro., fecha y persona responsable de la atención.
  - Nombre completo de la persona solicitante, género, documento de identidad, domicilio, señalando en el croquis la ubicación y referencia domiciliaria, correo electrónico, números telefónicos, número alternativo;
  - Persona y lugar de contacto alternativo: Nombre, dirección alternativa, correo electrónico, números telefónicos;
  - Resumen del caso: evento principal (hace referencia al hecho principal por el cual se acercó a solicitar los servicios), eventos secundarios: (hechos que contribuyeron a la escalada del conflicto), duración del conflicto (se calcula el estimativo desde el inicio del primer evento secundario hasta el evento principal y desencadenante del requerimiento);
  - Registro de eventos de violencia/amenazas (verbal, física, psicológica, otra);
  - Denuncias existentes entre las partes: lugar de la denuncia, fecha, estado actual;
  - Partes involucradas: Nombre completo, edad, domicilio, señalando en el croquis la ubicación y referencia domiciliaria, correo electrónico, números telefónicos, número alternativo;
  - Persona y lugar de contacto alternativo: Nombre, dirección alternativa, correo electrónico, números telefónicos;
  - Informa al solicitante las alternativas de gestión del caso;
  - Registra la recomendación y marca si el caso es potencialmente mediable;
  - Solicita la firma del solicitante y firma la recepción del caso.
5. Solicita el documento de identidad del solicitante para fotocopiarlo y anexarlo al legajo.
6. En caso de la ubicación del sector de atención primaria, remite el legajo del caso a la unidad responsable de su gestión.
7. Fin del proceso

## Resolución N°489/21, que aprueba la Guía de los Casos Mediables

<p><b>Niñez y Adolescencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento de filiación</li> <li>• Régimen de convivencia</li> <li>• Modificación del régimen de convivencia</li> <li>• Régimen de relacionamiento</li> <li>• Modificación de régimen de relacionamiento</li> <li>• Asistencia alimenticia para mujer embarazada</li> <li>• Asistencia alimenticia</li> <li>• Ofrecimiento de asistencia alimenticia</li> <li>• Aumento de asistencia alimenticia</li> <li>• Disminución de asistencia alimenticia</li> <li>• Cesación de asistencia alimenticia</li> <li>• Ejecución de asistencia alimenticia</li> <li>• Autorización para viajar</li> </ul>
<p><b>Civil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrimonio aparente</li> <li>• Unión de hecho</li> <li>• Disolución y liquidación de la sociedad conyugal</li> <li>• Divorcio vincular por mutuo consentimiento</li> <li>• Asistencia alimenticia para persona con discapacidad</li> <li>• Aumento de asistencia para persona con discapacidad</li> <li>• Asistencia alimenticia para personas mayores de edad</li> <li>• Aumento de asistencia para personas mayores de edad</li> <li>• Desalojo</li> <li>• Indemnización por daños y perjuicios: responsabilidad civil, hecho propio, ajeno y sin culpa</li> <li>• Cumplimiento de contrato</li> <li>• Incumplimiento de contrato y resolución del mismo</li> <li>• Obligación de hacer escritura pública</li> <li>• Curatela de mayores de edad</li> <li>• Cobro de guaraníes</li> <li>• Partición de condominio</li> <li>• Venia judicial (permiso para vender)</li> <li>• Adición de apellido (en cuanto al orden)</li> </ul>
<p><b>Laboral y Contencioso</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despido injustificado y cobro de guaraníes en diversos conceptos laborales (vacaciones proporcionales, aguinaldo proporcional, días trabajados)</li> <li>• Indemnización en caso de accidente laboral (condición de trabajo)</li> </ul>
<p><b>Penal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento del deber legal alimentario</li> <li>• Daño</li> </ul>

## Análisis de Casos e invitación a las partes

### Generalidades

- a. Es considerado un caso potencialmente mediable aquel que se ajusta a las normas vigentes y políticas institucionales para la resolución alternativa de conflictos.
- b. Todo legajo que sea recibido por la Unidad de Mediación será sometido por la persona mediadora de turno o designada, a un análisis minucioso de los datos expuestos en la ficha del caso, a fin de verificar los relatos y a partir del mismo interpretar la complejidad de la situación avanzar o no con la mediación conforme la parte solicitante.
- c. Con la finalidad de tomar una decisión sobre los pasos a seguir, la Unidad de Mediación aclarará al solicitante en que consiste el proceso y las posibilidades de resolución basada en el dialogo y la suscripción de acuerdos con la otra parte.
- d. Considerando la imparcialidad y neutralidad que debe primar en la persona mediadora, bajo ningún pretexto, se conducirá al solicitante a tomar una decisión ajena a sus expectativas, pues esta etapa deberá contribuir a su real capacidad para tomar decisiones.
- e. En la Unidad de Mediación, se completará la ficha del caso, indicando: la estrategia a seguir, fecha de las invitaciones, fecha y hora de audiencias, nombre de la persona mediadora asignada.
- f. Las invitaciones a audiencias se realizarán por diversos medios como correo institucional u otro, aplicaciones de mensajería para teléfonos celulares, y en casos excepcionales, siempre cuando la persona solicitante considere que está en condiciones y lo indique como posible, se encargará de hacer la entrega. Si la persona solicitante no estuviese en condiciones, la invitación será realizada por un o una ujier de la Institución.
- g. El modelo de invitación, está contemplada en la Resolución N°489/21 del MDP.
- h. Los casos que considerados no mediables por los motivos expuestos, llevarán el registro de los motivos y serán remitidos a pedido del solicitante a la Unidad de Defensa de Turno, a fin de iniciar el proceso respectivo.
- i. De igual forma los eventos considerados importantes y fechas serán registrados en el legajo y aquellos que la persona mediadora considere convenientes, estos registros deberán ser acompañados de los documentos de soporte.

## Responsables

- Área responsable de recepción y registro de casos (Mesa de Entrada)
- Unidad de Mediación

## Documentos que intervienen

- Ficha de atención de caso
- Nota de invitación

## Procedimiento

1. El área responsable de recepción y registro de casos, remite el legajo a la Unidad de Mediación, este trámite puede incluir el acompañamiento del solicitante al sector.
2. La Unidad de Mediación, recibe el legajo y al solicitante si fuera el caso.
3. Las personas mediadoras serán asignadas según el calendario de turnos, entonces recibirán el legajo y al solicitante.
4. Se revisará la ficha del caso y confirmarán los datos más resaltantes, realizando la propuesta más conveniente para las partes.
5. En caso que el solicitante confirme su deseo de realizar una mediación, conforme al calendario y predisposición asignará una hora y fecha para la audiencia, notificar dentro de las 48 horas a la otra parte con la invitación a la audiencia de mediación fijada dentro del plazo de cinco días.
6. Elabora la Invitación a las partes (dos originales y una copia), entregando al solicitante un original y dejando su firma como constancia de recibo en la copia para el legajo.
7. Anexar al legajo la copia firmada.
8. Gestionar la entrega de la invitación a la otra parte, utilizando el medio disponible que resulte más adecuado.
9. De ser posible confirmar telefónicamente la recepción de la invitación a la otra parte, aprovechando la oportunidad para indicarle los principios y las condiciones del proceso y sus beneficios.
10. En caso que la mediación no pueda ser llevada a cabo por ausencia o manifestación de una de las partes, debe cerrarse el proceso formalmente.
11. Elabora el acta de cierre indicando si fue realizado el proceso de mediación o no y cuál fue el resultado entregando una copia a cada parte y otra para el legajo.
12. A solicitud de las partes, remitir el legajo vía nota a la Unidad de Defensa de Turno para el inicio de otros trámites, como la homologación.
13. Fin del proceso.

## Generalidades

- a. A la parte invitada a la mediación, será remitida la información sobre la mediación, garantizando el mismo acceso a la información que se brindó a la parte solicitante, de conformidad con los principios de imparcialidad, neutralidad, voluntariedad, equidad, confidencialidad y participación, a los fines de toma de decisión informada y voluntaria para aceptar o no los servicios.
- b. La mediación se desarrolla en sesiones conjuntas y privadas con cada parte, en su caso, entre la persona mediadora, las partes involucradas y, en su caso, los demás participantes: abogados, Defensores, entre otros.
- c. La persona mediadora tiene el deber ético de responder con claridad a todas las preguntas que le sean formuladas por las partes antes y durante el proceso de mediación, en el ejercicio de su rol.
- d. Cuando las circunstancias lo requieran, se podrán realizar las sesiones privadas, separadas entre la persona mediadora y cada parte.
- e. El espacio de mediación debe estar acondicionado según los principios de la mediación, cuidando la confidencialidad en un lugar privado y la neutralidad del espacio de forma física, material y simbólica.
- f. La calidad de la mediación está fuertemente sustentada en el empoderamiento de la voluntad de las partes con el acuerdo alcanzado, peculiaridad que otorga mayores probabilidades de cumplimiento y satisfacción a las partes involucradas.
- g. Para los casos de familia, específicamente en temas vinculados a niñez y adolescencia, la mediación deberá abordar todos los aspectos que hacen al bienestar de los mismos, para el efecto en el dialogo se debe estimular el abordaje de estos, así la situación en discusión se relacione exclusivamente con al aspecto económico, por cuanto se deberán abordar los aspectos afectivos, psicológicos y aquellos que fortalezcan los lazos entre padres e hijos.
- h. En los Acuerdos logrados en la mediación, según las necesidades de las partes, la naturaleza del caso y/o el contexto de la mediación, se puede proponer contemplar una cláusula de procedimiento, como herramienta para la trazabilidad del caso y contribuir

con las partes en alcanzar el cumplimiento del mejor acuerdo para las mismas en la cual se podrá prever:

- I. Que las partes acudirán a la mediación en el caso de diferencias futuras o incumplimiento del acuerdo.
  - II. Que las partes acudirán a la mediación si surgieran circunstancias que necesiten modificaciones en el acuerdo.
  - III. Que las partes acudirán dentro de un determinado tiempo en caso de acuerdos provisorios con tiempo establecido, con la finalidad de evaluar los resultados y si será necesario un nuevo acuerdo, o prorrogar el mismo acuerdo y/o modificarlo.
- i. En caso que el acuerdo no pueda concretarse o resulte desventajoso para una de las partes se suscribirá el acta de cierre, indicando que no se logró el acuerdo, entregando a las partes y archivo de la copia en el legajo. De no llegarse a un acuerdo, deberá dirimirse la cuestión en un litigio judicial.

**La Ley 1879/2002 en su Art. 60 establece el Acuerdo: En el transcurso de las audiencias la persona mediadora colaborará con las partes para determinar con claridad los hechos alegados, así como las posiciones y los intereses en que se fundan, para elaborar conjuntamente las fórmulas de avenimiento que podrán o no ser aprobadas por las partes interesadas.**

## **Responsables**

- Persona mediadora
- Partes

## **Documentos que intervienen**

- Legajo del caso
- Convenio de confidencialidad
- Informe de la reunión o audiencia
- Acta de acuerdo o acta de cierre sin acuerdo o por inasistencia de las partes

## **Procedimiento**

1. En cuanto las partes se encuentran presentes, se inicia el proceso de mediación con la apertura del espacio a cargo de la persona mediadora.

2. Una vez concluida la apertura del proceso, y ante la conformidad de las partes, se suscribe el acuerdo de confidencialidad, el cual será anexado al legajo del caso.
3. Una vez suscrito el acuerdo de confidencialidad se dará espacio al diálogo donde la persona mediadora conduce el proceso con las partes para lograr un diálogo claro, respetuoso y concreto.
4. Equilibra el diálogo sobre la equidad entre las demandas y posibilidades de satisfacerlas por ambas partes, particularmente cuando una parte presenta mayor fortaleza en su capacidad negociadora.
5. Concreta los fines y objetivos del acuerdo y las implicancias de su incumplimiento.
6. Elabora el acta de acuerdo registrando los compromisos asumidos por las partes de manera clara, precisa y concreta, conforme a los principios de la mediación, normas y políticas institucionales.
7. Firma el acuerdo y pide la suscripción de las partes al mismo.
8. Entrega a las partes el Acta de acuerdo.
9. Aclara a las partes que el acuerdo puede ser homologado, en cuyo caso el legajo será remitido a una Unidad de Defensa para su trámite respectivo.
10. Elabora el Acta de cierre, reforzando que el esfuerzo y compromiso de las partes en lograr el acuerdo debe mantenerse en el cumplimiento de los compromisos.
11. Decide si el caso amerita seguimiento al cumplimiento de los acuerdos pactados.
12. Archiva en el legajo los documentos de soporte.
13. Fin del Proceso.

# Homologación de Acuerdos

### Generalidades

- a. En cuanto a homologar los acuerdos logrados, adquieren eficacia de cosa juzgada a partir del momento de la homologación respectiva.
- b. Si bien, la homologación de acuerdos no es obligatoria en el proceso de mediación, debe admitirse su efectividad en caso de incumplimiento, pues puede ser solicitado por la vía de la ejecución de sentencia, cuyo procedimiento se encuentra previsto en los artículos 519 al 531 del Código Procesal Civil, específicamente el Art. 520 que se refiere a los títulos ejecutables homologados.
- c. En ese sentido, la Ley de Arbitraje y Mediación refiere en el Art. 61 cuanto sigue: *“Efectos. El acuerdo de mediación obliga a las partes desde el momento que ellas y el mediador suscriban el acta de mediación que lo documente, y tendrá los efectos de cosa juzgada desde el momento en que el juez competente lo homologue”.*
- d. Si el acuerdo de mediación tuviera lugar existiendo un juicio pendiente, será competente para homologarlo el juez de la causa, y la homologación producirá además el efecto de terminar el proceso. Si el acuerdo de mediación fuera parcial, se dejará constancia de ello en el acta de mediación y las partes podrán discutir en juicio las diferencias no mediadas.
- e. Es de fundamental importancia tener siempre presente, que la mediación, como institución social inserta en el sistema político jurídico, requiere inexorablemente la existencia del Poder Judicial, al que no sustituye, cumple con la función de colaborar con la administración de justicia, a fin de lograr el descongestionamiento de los Tribunales y el acceso a una mejor justicia.

En caso de haber convenido el acuerdo de las partes se labra acta del acuerdo, para luego remitir por nota a la Defensoría correspondiente para su homologación y en caso de no haber acuerdo, la unidad de mediación remite por nota a la Defensoría correspondiente del informe de cierre sobre la audiencia de mediación por falta de acuerdo entre las partes. Gratuidad: El servicio de mediación no tiene costos para las partes.

- f. En los casos de Niñez y Adolescencia, en el ámbito familiar es de suma importancia considerar la Homologación del Acuerdo.

- g. En otros ámbitos debe adaptarse a lo más adecuado por la naturaleza y/o necesidades de las partes.
- h. Cuando no resulta posible llegar a un acuerdo en la mediación, se dará por finalizado el procedimiento, en estos casos deberá ser redactada un acta que dejará constancia de la imposibilidad de alcanzarlo (art. 62. Inc. b, Ley 1879/02).
- i. Otro de los aspectos por los cuales debe dar por finalizada la mediación es la ausencia reiterativa de una de las partes a la primera o siguientes reuniones acordadas (en principio no más de 2 intentos de realización de la reunión, según el caso y su contexto, de modo a velar por no alargar inútilmente el proceso de mediación o pudiendo ocasionar algún perjuicio a la parte interesada), a los efectos se deberá dejar constancia de la misma.

### **Responsables**

- Unidad de Mediación
- Unidad de Defensa de Turno

### **Documentos que intervienen**

- Legajo del caso
- Nota de remisión del caso para homologación

### **Procedimiento**

1. La parte interesada solicita la homologación del acuerdo.
2. La persona mediadora registra en la ficha de atención del caso en el sector de observaciones la homologación del acuerdo.
3. Elabora la nota de remisión del legajo para homologación del acuerdo a la Unidad de Defensa de Turno.
4. Remite el acuerdo y nota a la Unidad de Defensa respectiva.
5. Archiva la copia de la nota recibida en el legajo.
6. Archiva el legajo.
7. Final del proceso.

# Registros de casos mediados

### Generalidades:

- a. En cuanto al registro de datos se realizará con fines estadísticos.
- b. Los datos a sistematizar y remitir a la Dirección de Mediación serán aquellos requeridos por el sistema de estadística institucional con relación a los servicios ofrecidos, mediaciones realizadas, acuerdos pactados y aquellos que la autoridad en la materia lo considere conveniente.
- c. De igual forma es significativo evaluar la calidad de la atención recibida, observar el nivel de satisfacción de las partes con el acuerdo.
- d. La trazabilidad para determinar el nivel de cumplimiento de los acuerdos y de satisfacción de los usuarios atendidos por la unidad de mediación, se llevará a partir del sistema de indicadores a cargo de la Dirección DIGAMI, de esta manera se podrá medir la eficacia del servicio prestado.
- e. Los criterios técnicos y administrativos deberán ser participativamente establecidos entre la Dirección de Mediación y las Unidades de Mediación, utilizando criterios que consideren la complejidad de los acuerdos, plazos y periodos de cumplimiento.

### Responsables

- Unidad de Mediación
- Dirección de Mediación

### Documentos que intervienen

- Encuesta de nivel de satisfacción con el Servicio de Mediación por las personas mediadas.
- Ficha de trazabilidad de la mediación.
- Informe estadístico sobre la gestión de la Unidad de Mediación.

## NÓMINA DE MEDIADORES Y MEDIADORAS DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA

1	ADA ZUNILDA PERALTA QUINTANA
2	ALDA MARÍA FERNÁNDEZ ROJAS
3	ALDO JAVIER CARDOZO IBAÑEZ
4	ANA ZUNILDA MELGAREJO DE MONGES
5	BLANCA PATRICIA FLORENTÍN MORINIGO
6	BLANCA VICTORIA BENÍTEZ PERALTA
7	CARLOS XAVIER MANUEL ARRÚA MARTÍNEZ
8	CARMEN LARISSA MENDOZA ORTEGA
9	CELSO VICTORIANO RIVEROS VERA
10	CINTHIA CAROLINA GONZÁLEZ ARCE
11	CYNTHIA CAROLINA CABALLERO PELOSO
12	DAVID ARNALDO LOPEZ BENEGA
13	DARLIS ANDREA MARTÍNEZ WIESENHUTTER
14	DIANA JUDIT VILLAR PENAYO
15	DIANA LUJAN MIRANDA VILLAMAYOR
16	EDITH MEDINA DE AGÜERO
17	ELSA LOMAQUIS DE GONZÁLEZ
18	EMILIO ANDRÉS GONZÁLEZ MONTANIA,
19	EVELYN PATRICIA SOSA ARIAS
20	EVERT HUGO CÁCERES GAONA
21	FERNÁNDEZ MELGAREJO, KARINA ROSSANA
22	GERARDO ENRIQUE GIMÉNEZ LEZCANO
23	GIANINA DENISE MACHUCA CAÑETE
24	GIZZELLY ORTIZ
25	HELEN NOELIA GARAY BENEGA
26	IVANA MARÍA BELÉN ALARCÓN ORTEGA
27	IVES ANAHI ALE VERA
28	JOSÉ GABRIEL CASTILLO ALMIRON

29	JOSEFINA CARÍSIMO DE GÓMEZ
30	LARA JASMINE SAMUDIO FLECHA
31	LAURA ANDREA BARRIOS PAREDES
32	LEDI MARLENE BARUA VALENZUELA
33	LILIANA JOSÉ MARÍA MELGAREJO DE CUEVAS
34	LIMPIA CONCEPCIÓN MENDOZA DE BENITEZ
35	LOURDES CAROLINA BAREIRO BARBOTTE
36	LUIS ARNALDO CRISTALDO VILLALBA
37	MARÍA LAURA RIVAS VILLASANTI
38	MIRIAN RAQUEL NOGUERA DE GUERRERO
39	MIRTA ELIZABET LOPEZ DE MENDEZ
40	NANCY ELIZABETH SALINAS LÓPEZ
41	NATALIA DIANA MARÍA CABALLERO FRANCO
42	NATALIE RAQUELINA VELÁZQUEZ ARCE
43	NORMA BENÍTEZ VILLALBA
44	NORMA LUCIA DÍAZ DE VÁZQUEZ
45	PATRICIA BEATRIZ PAIVA DE PAREDES
46	RODNEY LUIS RAMÍREZ PEREIRA
47	ROSA ELIZABETH DÁVALOS MARTÍNEZ
48	RUBEN DARIO GONZÁLEZ ROMERO
49	SERGIO VENANCIO GONZÁLEZ ROMERO
50	SILVANIA PAOLA SANTOS MENDOZA
51	SOLEDAD DE LOS ANGELES RODAS DE BLANCO
52	VERÓNICA MARÍA OCAMPO SOSA
53	VICENTA ESPERANZA MONGES ALONSO
54	VICTOR JULIAN TROCHE GONZÁLEZ
55	VIRGILIA CHAPARRO MARTÍNEZ
56	WILMA ACUÑA QUINTANA

**ANEXO 1**

**Ficha de atención de casos y seguimiento posterior**

FICHA DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CASOS PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE ACCESO A JUSTICIA				
Sede:			Fecha	
Nro. de Caso:	Responsable de la atención:			
Datos del /la Solicitante				
Nombre del Solicitante:				
Nro. CI:	Género:	Presenta necesidades especiales por:		
Domicilio:				
Croquis	Teléfono:		Email:	
	Celular:		Alternativo:	
	Datos Laborales (cuando corresponda)			
	Empresa:			
	Cargo:			
	Antigüedad:			
Ref:	Teléfono:			
	Email:			
Datos del contacto alternativo				
Nombre:				
Edad:	Género:	Presenta necesidades especiales por:		
Domicilio:				
Croquis	Teléfono:		Email:	
	Celular:		Alternativo:	
	Datos Laborales (cuando corresponda)			
	Empresa:			
Ref:	Para los casos que sean necesarios por la dificultad de localizar al solicitante de los servicios.			
Datos de integrante/s del Conflicto				
Nombre de la otra parte:				
Nro CI:	Género:	Presenta necesidades especiales por:		
Domicilio:				
Croquis	Teléfono:		Email:	
	Celular:		Alternativo:	
	Datos Laborales (cuando corresponda)			
	Empresa:			
	Cargo:			
	Antigüedad:			
Calle 1	Teléfono:			
	Email:			
Calle 2				
Ref:	Teléfono:			
	Email:			
Nombre de la otra parte:				
Nro CI:	Género:	Presenta necesidades especiales por:		
Domicilio:				
Croquis	Teléfono:		Email:	
	Celular:		Alternativo:	
	Datos Laborales (cuando corresponda)			
	Empresa:			
	Cargo:			
	Antigüedad:			
Calle 1	Teléfono:			
	Email:			
Calle 2				
Ref:	Teléfono:			
	Email:			
<b>Observaciones:</b>				
En este sector entre las observaciones deberá indicar si el caso es sujeto de mediación				

FICHA DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CASOS PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE ACCESO A JUSTICIA			
Datos del Conflicto			
Resumen:			
<i>Observación: La información sobre los eventos permite determinar el plazo, la escalada del conflicto y si existieron situaciones de violencia</i>			
Evento principal			
Eventos Secundarios			
Periodo de duración del conflicto:			
¿En este periodo ha habido situaciones que le parecieron violentas? <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</span>			
Podría describir las situaciones:			
Ante estas situaciones Ud Denunció <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</span> Donde: _____ Fecha: / /			
Por la presente declaro que los datos que suministre son auténticos y me encuentro dispuesto/a a entablar una mediación con la otra/s parte/s porque no han habido situaciones violentas u otras que me impidan dialogar sobre el conflicto.			
Firma del Solicitante _____		Firma de Recepción _____	
Mediación No. _____		Responsable: _____	
Nro de Acta de Acuerdo _____		Plazo de cumplimiento del acuerdo: _____	Fecha: _____
PROCESO DE SEGUIMIENTO DEL ACUERDO			
Fecha	Situación		
Recomendación:			
Fecha	Situación		
Recomendación:			
Fecha	Situación		
Recomendación:			
Fecha	Situación		
Recomendación:			
Fecha	Situación		
Recomendación:			
Recomendación:			

ANEXOS

**ANEXO 2**

**Formato de invitación a las partes**

**MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA – SERVICIOS DE MEDIACIÓN**

(Ciudad), de \_\_\_\_\_ de 202\_\_

SEÑOR/A: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

El/La Mediador/a, Abog. \_\_\_\_\_ del Ministerio de la Defensa Pública de la ciudad de \_\_\_\_\_, se dirige a Ud. con el fin de cursarle invitación a una audiencia de Mediación para dialogar en relación al caso: “xxxx s/ xxxxx”, audiencia que fuera solicitada por el/la Señor/a xxxxxx, con C.I. N° \_\_\_\_\_, teléfono / celular N° \_\_\_\_\_ domiciliado/a en la calle: \_\_\_\_\_, Barrio: \_\_\_\_\_ de la ciudad de: \_\_\_\_\_.

La remisión del caso a esta Oficina de Mediación fue realizada por el/la Defensor/a de la Fuero: \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_ mediante la Nota N° \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_.

La audiencia de mediación es convocada de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 1879/02 de Mediación y Arbitraje, que establece en su artículo 56. Momento. *“La audiencia de mediación podrá realizarse en cualquier momento antes de la promoción de la demanda, o en cualquier estado del juicio antes de dictada la sentencia definitiva con autoridad de cosas juzgada”.*

En tal sentido, la audiencia de mediación se llevará a cabo el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_ , a las \_\_\_\_\_ hs, en la oficina del Ministerio de la Defensa Pública de la ciudad de \_\_\_\_\_, sito en la calle \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_.

Observación: Deberá portar la invitación cursada de la Oficina de Mediación y una copia de su Cédula de Identidad.

Atentamente,  
(Firma)

## CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD

### MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA – SERVICIOS DE MEDIACIÓN

En la ciudad de \_\_\_\_\_, Paraguay, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, quienes suscriben, antes de participar en el procedimiento de mediación del Servicio de Mediación MDP, de conformidad con el artículo 57 de la Ley No.1879/2002 de Arbitraje y Mediación, acuerdan celebrar el siguiente

#### CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD

**PRIMERO: Deber de confidencialidad de la persona mediadora.** La persona mediadora no podrán revelar lo sucedido en las reuniones de mediación ante terceros.

**SEGUNDO: Deber de confidencialidad en sesiones privadas.** La persona mediadora tampoco podrá revelar a la otra parte contraria lo que las partes le confíen en sesión privada, salvo autorización.

**TERCERO: Excepción al deber de confidencialidad.** La persona mediadora estará relevada del deber de confidencialidad cuando tomare conocimiento de la tentativa o comisión de hecho punible de acción penal pública, o estuviera en peligro la vida o salud física o mental de una de las partes, o involucre violencia.

**CUARTO: Deber de confidencialidad de las partes y otros participantes.** Las partes y todos los que hayan intervenido o presenciado la mediación, también quedarán comprometidos por el deber de confidencialidad.

En prueba de su aceptación, previa lectura y ratificación, se firman \_\_\_\_\_ ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

**ANEXO 4**

**Informe de audiencia de mediación y formato de actas varias**

ANEXOS

MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA – SERVICIOS DE MEDIACIÓN		
INFORME DE AUDIENCIA DE MEDIACIÓN		
<b>Mediación No.</b>	<b>Sede:</b>	<b>Departamento:</b>
<b>Fecha:</b>		
DATOS DE LA/S PERSONA/S SOLICITANTE/S		
<b>Nombres y Apellidos:</b>		
<b>C.I.:</b>	<b>Otro documento:</b>	
<b>Profesión/ocupación:</b>		
<b>Espacio de Croquis:</b>		
<b>Teléfonos/Celular/WhatsApp:</b>		
<b>Correo electrónico:</b>		
<b>Domicilio:</b>		
<b>Idioma de preferencia:</b>	<input type="checkbox"/> Español <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/> Guaraní <input type="checkbox"/> Lengua de Señas	
<b>Abogada/o:</b>		
<b>Domicilio:</b>		
<b>Teléfonos/Celular/WhatsApp:</b>		
<b>Correo electrónico:</b>		
DATOS DE LA/S PERSONA/S INVITADA/S		
<b>Nombres y Apellidos:</b>		
<b>C.I.:</b>	<b>Otro documento:</b>	
<b>Profesión/ocupación:</b>		
<b>Teléfonos/Celular/WhatsApp:</b>		

<b>Domicilio:</b>	
<b>Espacio de Croquis:</b>	
<b>Idioma de preferencia:</b>	<input type="checkbox"/> Español <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/> Guaraní <input type="checkbox"/> Lengua de Señas
<b>Abogada/o:</b>	
<b>Domicilio:</b>	
<b>Teléfonos/Celular/WhatsApp:</b>	
<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Continúa la mediación:</b>	
Fecha y hora de próxima reunión (audiencia):	
Está pendiente la coordinación de nueva fecha y hora:	
<b>Resultado:</b>	
Mediado con Acuerdo total	
Mediado con Acuerdo parcial	
Mediado sin Acuerdo	
No mediado por inasistencia de una de las partes	
No mediado por decisión de una de las partes	
Concluida por decisión del Mediador o de la Mediadora	Caso no mediable
Observaciones:	

Firma/s del Mediador o de la Mediadora (o Mediadoras/es) y de las partes:

\_\_\_\_\_

Mediación N° \_\_\_\_\_

Asunción, \_\_\_\_\_

Por este medio, SE DEJA CONSTANCIA de que no se realizó la audiencia de mediación por la inasistencia de \_\_\_\_\_ .

Se deja constancia de la asistencia de \_\_\_\_\_ .

Se fija nueva fecha y hora \_\_\_\_\_ .

Firma de la persona responsable del servicio de mediación.

\_\_\_\_\_

**MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA – SERVICIOS DE MEDIACIÓN**

**Mediación No.** \_\_\_\_\_

**ACTA DE CIERRE POR FALTA DE ACUERDO**

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, los/as señores/as \_\_\_\_\_, con cédula de identidad civil N° \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, con cédula de identidad civil N° \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, declaran que han recurrido al Servicio de Mediación del Ministerio de la Defensa Pública (MDP), sede de la ciudad \_\_\_\_\_, de conformidad con el artículo 53 de la Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación, han convenido voluntariamente, conforme a lo establecido en el inciso b) del Artículo 62 de la mencionada ley, cuando sigue:

1. Dar por terminada la mediación, luego de haber participado del proceso de mediación iniciado en fecha y horario \_\_\_\_\_
2. Dejar constancia de la imposibilidad de alcanzar un acuerdo satisfactorio o aceptable para ambas partes.

En prueba de su aceptación, previa lectura y ratificación, firman los/as señores/as \_\_\_\_\_ y mediador/a \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en lugar y fecha expresados anteriormente.

Firma de las partes y del/la Mediador/a.

**MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA – SERVICIOS DE MEDIACIÓN**

**Mediación No.** \_\_\_\_\_

**ACTA DE ACUERDO**

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, los/as señores/as \_\_\_\_\_, con cédula de identidad civil N° \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, y \_\_\_\_\_, con cédula de identidad civil N° \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, declaran que han recurrido al Servicio de Mediación del Ministerio de la Defensa Pública (MDP), sede de la ciudad \_\_\_\_\_, de conformidad con el artículo 53 de la Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación, han convenido voluntariamente celebrar el presente acuerdo, que se registrá por las cláusulas siguiente:

**CLAUSULA - TIPO OPCIONAL (Acuerdo de procedimiento y a los efectos del seguimiento del acuerdo):**

En caso de cualquier conflicto o reclamo que surja de este acuerdo o tuviera relación con el mismo o con su incumplimiento, las partes acuerdan tratar de solucionarlo primero a través del Servicio de Mediación de la sede de la ciudad \_\_\_\_\_ del Ministerio de la Defensa Pública (MDP).

En prueba de su aceptación, previa lectura y ratificación, firman los/as señores/as \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, y el/la mediador/a \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en lugar y fecha expresados anteriormente.

Firma de las Partes y del/la Mediador/a

**ANEXO 5**

**Formulario de evaluación del servicio**

<b>MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA – SERVICIOS DE MEDIACIÓN</b>					
<b>FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>					
<b>PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE ACCESO A JUSTICIA</b>					
Sede:				Fecha	
Nro Mediación :			Responsable:		
<b>Datos sobre la satisfacción en la Atención Primaria</b>					
¿Fue atendido/a con cordialidad?	SI	NO	¿Sus dudas fueron aclaradas satisfactoriamente?	SI	NO
¿Cree que los tiempos fueron aceptables?	SI	NO	¿El lugar fue adecuado para expresarse?	SI	NO
¿Recibió materiales sobre el servicio?	SI	NO	¿ Ud., esta satisfecho/a con la atención?	SI	NO
<b>Datos de satisfacción de los Servicios de Mediación</b>					
¿La comunicación fue en su idioma materno?	SI	NO	¿En algún momento se sintió manipulado/a?	SI	NO
¿El/la Mediador/a cree fue imparcial?	SI	NO	¿Se sintió importante y respetado en el proceso?	SI	NO
¿Esta satisfecho/a con los resultados?	SI	NO	La otra parte	SI	NO
¿Cree que el acuerdo puede ser cumplido?	SI	NO	Mediador/a	SI	NO
¿Ud., recomendaría a otras personas el servicio?	SI	NO			
Si desea realizar un comentario					

Observación: La información que suministra es de carácter confidencial y es utilizada con la finalidad de mejorar el servicio.

## Resolución D.G. N° 1899/2022



### RESOLUCIÓN D.G. N° 1899/2022

**POR LA QUE SE APRUEBA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA “GUÍA PARA LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN” DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA.—**

Asunción, 06 de diciembre de 2022.-

**VISTAS:** La Nota de fecha 25 de noviembre del año 2022, presentada por la Dirección de Mediación dependiente de la Dirección General Académica y de Cooperación para el Desarrollo del Ministerio de la Defensa Pública; la Providencia MDP/PDG N° 2029/2022 recibida en fecha 06 de diciembre del año 2022, con Mesa de Entrada N° 7034/2022, presentada por la Dirección de Gabinete del Ministerio de la Defensa Pública, y;---

#### CONSIDERANDO:

A través de la Nota mencionada más arriba, la Dirección de Mediación dependiente de la Dirección General Académica y de Cooperación para el Desarrollo del Ministerio de la Defensa Pública, remite la propuesta de la Guía para los Servicios de Mediación, elaborada por el equipo técnico del Centro de Estudios Judiciales, con base al Plan de Trabajo de 2021 delineado mediante la cooperación técnica que vienen llevando adelante el Centro de Estudios Judiciales (CEJ) y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) con el MDP.-----

Consecuentemente, se informa que la mencionada Guía ha sido examinada por la Dirección General Académica y de Cooperación para el Desarrollo del Ministerio de la Defensa Pública, conjuntamente con la Dirección de Mediación, en cuanto al lenguaje con perspectiva de género, adaptando los términos del servicio de mediación, conforme a la función de la defensa pública.-----

El material también fue ajustado, conforme al análisis y las recomendaciones elevadas mediante Dictamen Jurídico N° 72/2022 de la Dirección Jurídica del Ministerio de la Defensa Pública.-----

El documento responde a las normas vigentes que se suscriben a los servicios de Mediación, y describe la política institucional, estructura y el sistema de trabajo en la materia. Así como describe los procedimientos e instrumentos de gestión relacionados a los trámites administrativos en la atención integral de personas usuarias, metodologías del servicio propiamente dicho, y elaboración de informes, así como trámites de publicación de resultados.-

En tal sentido, la Ley N° 4423/11 “*Orgánica del Ministerio de la Defensa Pública*”, en su **Art. 14 Atribuciones**. Son atribuciones del Defensor General, en su numeral 2) establece: “...Ejercer la Superintendencia de la Defensa Pública, con las potestades administrativas, reglamentarias y de contralor que les son atribuidas por la presente Ley y las demás leyes dictadas sobre la materia y el Reglamento Interno...”, así como el numeral 4), el cual establece que el Defensor General puede: “...Dictar instrucciones generales y particulares

Abg. MARTA GRANADA  
Secretaría General  
Ministerio de la Defensa Pública

MARILENA SEGOVIA AZUCAS  
Defensora General

## Resolución D.G. N° 1899/2022



### RESOLUCIÓN D.G. N° 1899/2022

*para la organización de la Defensa Pública que permitan un mejor desenvolvimiento del servicio, a fin de optimizar los resultados de la gestión y la observancia de los principios que rigen el funcionamiento del mismo...”*-----

Tomando en consideración las documentales agregadas, así como la Legislación y Reglamentación vigente en la materia para disponer el presente acto, debido a la trascendencia que tendrá la implementación de la “Guía para los Servicios de Mediación” en el Ministerio de la Defensa Pública y analizados los antecedentes de la misma, existe razón suficiente para que se considere procedente la implementación del citado instrumento.-----

**POR TANTO**, la Defensora General, en uso de sus atribuciones establecidas en la Ley N° 4423/11 “Orgánica del Ministerio de la Defensa Pública”.-----

#### RESUELVE:

**Artículo 1°.- APROBAR** la implementación de la “GUÍA PARA LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN” en el Ministerio de la Defensa Pública, elaborada por el equipo técnico del Centro de Estudios Judiciales, con base al Plan de Trabajo del año 2021 delineado mediante la cooperación técnica que vienen llevando adelante el Centro de Estudios Judiciales (CEJ) y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) con el MDP, **con vigencia a partir del 01 de diciembre del año 2022**, conforme al anexo que se adjunta a la presente resolución.-----

**Artículo 2°.- COMUNICAR** a quienes corresponda, y cumplido archivar.-----

ANTE MÍ.-

  
**MARTA GRANADA**  
 SECRETARIA GENERAL

  
**MARTA LORENA SEGOVIA AZUCAS**  
 DEFENSORA GENERAL



## REFERENCIAS DE NORMATIVAS

- Constitución Nacional de la República del Paraguay
- Ley No. 1879/2002 de Arbitraje y Mediación
- Ley No. 4423/2011 “Orgánica del Ministerio de la Defensa Pública”
- Ley No.5777/2016 de Protección Integral a las Mujeres, contra toda forma de violencia
- Ley No.57/1990 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño
- Código de Niñez y Adolescencia del Paraguay
- Código Civil del Paraguay
- Código Procesal Civil de Paraguay
- Resolución D.G. No.1899/2022, por la cual se aprueba la “Guía para los Servicios de Mediación” del Ministerio de la Defensa Pública



[www.cej.org.py](http://www.cej.org.py)

