



---

## INFORME TÉCNICO

Las opiniones vertidas en este informe técnico son de exclusiva responsabilidad de quienes las emiten y no representan necesariamente, el pensamiento de los Organismos Internacionales de Cooperación u otras instituciones que se mencionan.

Se puede reproducir y traducir parcialmente el texto publicado siempre que se indique la fuente.

Contactos: [cej@cej.org.py](mailto:cej@cej.org.py)

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

Síguenos en:



## 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 Mendieta

#### **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

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 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”, con el financiamiento de la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo Internacional AECID (Octubre de 2019 a julio 2021), el presente Protocolo para los Servicios de Mediación ha sido elaborado como resultado y en el contexto de un proceso participativo de trabajo para la construcción de un Modelo de Servicio de Mediación del Ministerio de la Defensa Pública (MDP).

Por parte del Ministerio de la Defensa Pública por la Abg. Tania María Abdo Rocholl, Directora General Académica y de Cooperación para el Desarrollo, el Lic. Francisco Hermosilla, Director de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales, la Abg. Cristina Zarza Benítez, Jefa de la Oficina de Coordinación de Mediadores, y el equipo de la Experiencia Piloto de la Sede de la Ciudad de Caacupé, Ana Carolina Silveira, Coordinadora de Defensores Públicos, y Dr. João Carlos Báez Villalba, actual Coordinador de Defensores Públicos, y Mediadoras/es 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.

En cumplimiento al Plan Piloto de implementación de Oficina Modelo de Mediación en la sede de la Ciudad de Caacupé, durante los meses de abril a julio de 2021 se realizaron cinco (5) reuniones conjuntamente con el Equipo de Trabajo interinstitucional y Equipo de la Experiencia Piloto de Sede Caacupé, y cuatro (4) Encuentros de la Mesa de Diálogo y Trabajo de referencia. Se reconocen los valiosos aportes de las y los actores protagonistas de este proceso de construcción de Modelo de Servicio de Mediación del MDP.

## Contenido

<b>GENERALIDADES .....</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>6</b>
<b>PRINCIPIOS.....</b>	<b>6</b>
<b>ALCANCE .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>8</b>
<b>Sistema de gestión de los servicios de Mediación .....</b>	<b>8</b>
<b>1. Coordinación General de Servicios de Mediación .....</b>	<b>9</b>
Misión.....	9
Objetivo .....	9
Nivel de Autoridad .....	9
Requerimientos básicos .....	9
Áreas Internas.....	10
Funciones.....	10
<b>1.1 Unidades de Mediación.....</b>	<b>12</b>
Misión.....	12
Objetivo .....	12
Nivel de Autoridad .....	12
Funciones.....	12
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>14</b>
<b>Ingreso de Causas a los servicios de Mediación.....</b>	<b>14</b>
Generalidades.....	14
Responsables .....	16
Documentos que intervienen .....	16
Procedimiento .....	16
Resolución N°489/21, que aprueba la lista de Casos Mediables.....	17
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>18</b>
<b>Análisis de Casos e invitación a las partes .....</b>	<b>18</b>
Generalidades.....	18
Responsables .....	19
Documentos que intervienen .....	19
Procedimiento .....	19



<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>20</b>
<b>Audiencia de Mediación</b> .....	<b>20</b>
Generalidades .....	20
Responsables .....	21
Documentos que intervienen .....	21
Procedimiento .....	21
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>23</b>
<b>Homologación de Acuerdos</b> .....	<b>23</b>
Generalidades .....	23
Responsables .....	24
Documentos que intervienen .....	24
Procedimiento .....	24
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>25</b>
<b>Registros y Seguimiento de Casos mediados c/ acuerdo</b> .....	<b>25</b>
Generalidades .....	25
Responsables .....	26
Documentos que intervienen .....	26

## GENERALIDADES

---

Los procesos judiciales, como medios para resolver conflictos, proveen limitados elementos para arribar a una solución satisfactoria para 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 perdidosas del juicio, pues aquella parte que se considera gananciosa” o “vencedora”, al final resulta también “vencida” o “perdidosa” ante el conflicto, por el desgaste físico, emocional y de dinero provocado por un juicio de largo trámite.

El marco jurídico para la aplicación de los métodos de resolución de conflictos, entre los cuales se encuentra la Mediación, tienen orden constitucional, en razón de que la Constitución Nacional en su artículo 9 de la Constitución Nacional 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.” 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 el Congreso de la República aprobó la Ley N° 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 encuentran ante un conflicto, encuentren una salida pacífica, participativa, rápida y económica a sus controversias.

Esta ley puede ser considerada una de las principales normas dictadas por el Congreso, que a partir de esta legislación pretende la institucionalización de ambas figuras, como mecanismos a ser utilizados tanto en lo que respecta al ámbito judicial como fuera de él.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ver Guía de los Servicios de Medicación, CSJ

## **OBJETIVOS**

Describir la situación organizacional de los servicios de mediación en las funciones del Ministerio de la Defensa Pública, describiendo las políticas institucionales y los procesos de trabajo para casos potencialmente mediables con la finalidad de fortalecer la gestión institucional relacionada con resolución alternativa de conflictos como servicio conexo a la defensa en la búsqueda de alternativas para el real acceso a justicia por parte de la ciudadanía.

## **PRINCIPIOS**

El Art. 53 de la Ley N° 1879/02 de Arbitraje y Mediación, 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”. Este debe estar preparado y dotado de técnicas para resolver conflictos, debe contar con las herramientas necesarias para conducir a las partes, en forma colaborativa y cooperativa, y guiado por los principios de imparcialidad, equidad y justicia, hacia el Acuerdo. (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 Art. 54 dispone: “que 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”.

Complementariamente el Ministerio de la Defensa Pública por Resolución Nro. 1693 del 30 de agosto de 2.019 habilita los servicios de mediación a través de la Oficina de Mediación, 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.



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

incidencia ciudadana  
para el **acceso a justicia**  
a nivel comunitario



Adicionalmente por Resolución Nro. 489 del 3 de Mayo de 2.021, se establecen los casos mediables por materia, con la salvedad de aquellos casos que no podrán ser objeto de (Art. 56 de la mencionada ley).<sup>2</sup>

### **ALCANCE**

Describe los aspectos que hacen a las estructuras de los servicios independientes de mediación, y su articulación con las unidades de defensa pública; de igual forma describe conforme a teorías organizativas el modelo de gestión utilizado en una experiencia piloto.

Así como la descripción de las políticas y procedimientos en cuanto a pasos tendientes de actividades claves en la atención integral de usuarios/as, etapa de invitación, audiencia, registro de acuerdos, homologación de los mismos y seguimiento selectivo de casos mediados.

---

<sup>2</sup> Anexo 1, Resolución 489/21, Guía de Casos Mediables

## CAPÍTULO I

### Sistema de gestión de los servicios de Mediación

---

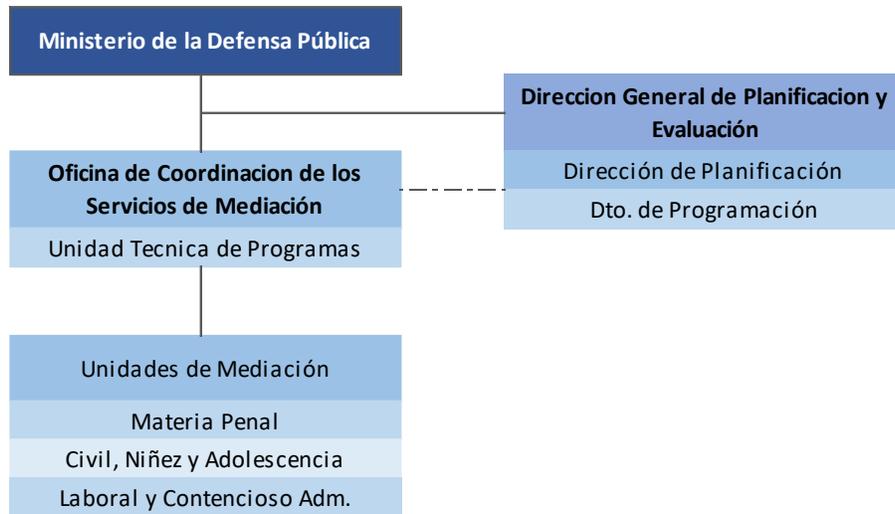


Figura Nro. 01, Modelo de Gestión de los Servicios de Mediación.

## **1. Coordinación General de Servicios de Mediación**

### **Misión**

Basados en el principio, -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 a nivel de sedes de la institución 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.

Siendo un área de apoyo a la gestión de las Unidades de Defensa en el territorio nacional, no ejerce autoridad alguna en la toma de decisiones sobre aspectos relacionados a la gestión de las Unidades de Defensa Pública, teniendo responsabilidad compartida en la dotación y administración de los recursos humanos, económicos y materiales comprometidos por el programa a su cargo.

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**

#### **3.1 Unidades 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. En coordinación con la Dirección de Planificación; impulsa el desarrollo de planes operativos anuales de los servicios de mediación y controla su adecuada ejecución.
- b. En coordinación con el área de recursos humanos interviene en la dotación de personal idóneo para cubrir las actividades de los servicios a su cargo.
- c. Coordina con el área de capacitación las actividades en la formación de los recursos humanos asignados a los servicios y soporte administrativo.
- d. Establece 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. Establece 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 y el procesamiento de la información generada por los servicios habilitados en las sedes de la institución conforme a los servicios ofrecidos de asesoramiento, mediaciones y derivación de casos no mediables

- i. Contribuye al mejoramiento de la política de acceso a justicia en el ámbito de su competencia, a través de la generación de indicadores de gestión que faciliten la formulación de programas articulados de calidad en los servicios del Ministerio de la Defensa Pública.
- j. 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.
- k. Establece 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.
- l. Atiende internamente los requerimientos o peticiones de Acceso a la Información Pública, conforme a los lineamientos establecidos de conformidad con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás normativas aplicables, coordinando para tal efecto las acciones necesarias con la unidad responsable.

## 1.1 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 DD.HH y 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.

### Nivel de Autoridad

Ninguna

### Funciones

- a. Recepcionar los casos que son derivados por la Mesa de Entrada como potencialmente mediables.
- b. Informar y asesorar a los Usuarios/as las facilidades y condiciones de los servicios de Mediación provistos por la institución.
- c. Aclarar cualquier duda que hubiera en ofrecer los servicios a las partes ante el conflicto presentado.
- d. Definir si las condiciones permiten la mediación del conflicto que presenta el caso.
- e. Analizar los casos presentados y decidir las etapas de pre-mediación, reuniones/audiencias conjuntas y/o separadas de mediación del proceso y en caso necesarios co-mediaciones, de conformidad con los principios de la mediación (artículo 65 de la Ley de Arbitraje y Mediación).
- f. Registrar los datos de usuarios/as, tipos de casos y datos relacionados al conflicto que potencialmente pueden ser aplicados a proceso de mediación.
- g. Elaborar las invitaciones de audiencias para implementar el mecanismo de mediación, y organizar los espacios y horarios para su implementación.
- h. Agendar las audiencias previstas y organizar las reuniones entre las partes en un ambiente agradable y distendido, y con privacidad, preservando el deber de confidencialidad.

- 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 y en caso necesario sugerir la homologación del mismo.
- m. Realizar el seguimiento de aquellos casos cuyos acuerdos por las características del conflicto requieren de acompañamiento por un periodo de tiempo prudencial.
- n. 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.
- o. 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.
- p. Realizar mediaciones externas en los casos que las condiciones del caso lo ameriten y hayan sido autorizadas por la Coordinación General.

## CAPÍTULO II

### Ingreso de Causas a los servicios de Mediación

---

#### Generalidades

- a. Toda persona que recurra al Ministerio de 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 y/o un funcionario/a asignado/a por un/a Defensor/a perteneciente a una Unidad de Defensa de la sede, este hecho obedece a disparidad de infraestructura existente en las diversas sedes del Ministerio de la Defensa Pública a nivel nacional.
- e. Queda bajo la responsabilidad de la Coordinación de los Servicios de Mediación y la Delegatura de la Defensa Pública local, la definición del área responsable de la recepción y registro oficial de casos “potencialmente mediables” y/o asistencia primaria de usuarios/as.
- f. Si bien queda claramente establecida las condiciones de recepción y registro de casos, la Unidad de Mediación confirmará en todos los casos ingresados si efectivamente estos pueden someterse a los procedimientos de mediación y evitando la repetición del discurso y trámite administrativo.
- g. No podrán ser casos sujetos a los procedimientos de mediación aquellos donde se identifiquen los siguientes aspectos:
  - i. Atenta contra: Principios basados en los DD.HH: protección integral de todos los derechos humanos., indivisibilidad, integralidad, universalidad y no discriminación e inclusión (Interés Superior del Niño), irrenunciabilidad, imprescriptibilidad e inembargables, exigibilidad, acceso a justicia, equidad, igualdad, autonomía de la libertad, participación, legitimidad, voluntariedad, cooperación, autocomposición, imparcialidad y confidencialidad.

- ii. Situaciones de violencia entre las partes: Art. 44.- Prohibición de conciliación o mediación. 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. (Ley N° 5777/16).
- iii. Artículo 42.- Finalidad. Las medidas de protección tienen por finalidad detener los actos de violencia feminicida, física, psicológica o sexual y proteger a la mujer agredida y a los miembros de su entorno familiar como hijos, hijas o personas dependientes en su integridad física, psicológica, sexual y patrimonial. (Ley N° 5777/16).
- iv. Ante la falta de espacio seguro para conversar, en condiciones de igualdad, equitativo, inclusivo y sin discriminación, a través de la comunicación asertiva y no violenta;
- v. Cuando existe una relación asimétrica entre las partes (exista o no denuncia sobre situaciones de violencia), donde las personas manifiesten (verbal y/o no verbalmente) relaciones o modos naturalizados de comunicarse y relacionarse de manera violenta, existiendo el riesgo latente de que al participar de la mediación las exponga a vivir una situación que ponga en riesgo su integridad física y psicológica, tanto de ellas, como de su entorno familiar, como hijos, hijas, personas dependientes.
- vi. Ante situaciones que vician el ejercicio efectivo y pleno de la autonomía de la libertad a través de la voluntariedad, 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.
- vii. No se pueden garantizar el respeto de todos los derechos humanos de las partes que participan de la mediación ni de terceras personas que podrán verse afectadas por el alcance del proceso mediado (se llegue o no a acuerdos, art. 42 Ley N°5777/16).
- viii. 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).
- ix. 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**

Coordinación de los Servicios de Mediación,  
Área responsable de Recepción y Registro de Casos  
Unidad de Mediación de la Sede

### **Documentos que intervienen**

Tabla de Casos mediables del Ministerio de la Defensa Pública  
Ficha de Atención de Casos  
Fotocopia de documento de Identidad del solicitante

### **Procedimiento**

1. El usuario/a solicita los servicios de la Defensa Pública
2. El sector responsable de la atención primaria, indica los servicios disponibles
3. Solicita y registra los datos básicos del usuario/a y del requerimiento del servicio.
4. Registra en la Ficha de Atención de Casos los siguientes datos:
  1. Caso Nro., Fecha y responsable de la atención
    - Nombre completo del solicitante, genero, documento de identidad, domicilio, señalando en el croquis la ubicación y referencia del domicilio, correo electrónico, números telefónicos, número laboral.
    - 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.
    - Integrante/s del conflicto: Nombre completo, edad, domicilio, señalando en el croquis la ubicación y referencia del domicilio, correo electrónico, números telefónicos, número laboral.
    - 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 lista de Casos Mediables**

<b>Niñez y Adolescencia</b>	Reconocimiento de filiación
	Régimen de convivencia
	Modificación del régimen de convivencia
	Régimen de relacionamiento
	Modificación de régimen de relacionamiento
	Asistencia alimenticia para mujer embarazada
	Asistencia alimenticia
	Ofrecimiento de asistencia alimenticia
	Aumento de asistencia alimenticia
	Disminución de asistencia alimenticia
	Cesación de asistencia alimenticia
	Ejecución de asistencia alimenticia
	Solicitud de revocación de guarda provisoria
	Autorización para viajar
<b>Civil</b>	Matrimonio aparente
	Unión de hecho
	Disolución y liquidación de la sociedad conyugal
	Divorcio vincular por mutuo consentimiento
	Asistencia alimenticia para persona con discapacidad
	Aumento de asistencia para persona con discapacidad
	Asistencia alimenticia para personas mayores de edad
	Aumento de asistencia para personas mayores de edad
	Desalojo
	Indemnización por daños y perjuicios: responsabilidad civil, hecho propio, ajeno y sin culpa
	Cumplimiento de contrato
	Incumplimiento de contrato y resolución del mismo
	Obligación de hacer escritura pública
	Curatela de las personas
	Cobro de guaraníes
Partición de condominio	
Venia judicial (permiso para vender)	
<b>Laboral y Contencioso</b>	Despido injustificado y cobro de guaraníes en diversos conceptos laborales (vacaciones proporcionales, aguinaldo proporcional, días trabados)
	indemnización en caso de accidente laboral (condición de trabajo)
<b>Penal</b>	Incumplimiento del deber legal alimentario
	Daño

### CAPÍTULO III

#### 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 el mediador/a asignado/a por el turno, a un análisis minucioso de los datos expuestos en la Ficha de Caso, a fin de verificar los relatos y a partir del mismo interpretar la complejidad del conflicto y tomar la decisión de mediarlo, siempre que esta opción sea aceptada por la parte solicitante.
- c. Con la finalidad de tomar una decisión sobre los pasos a seguir, la Unidad de Mediación le aclarará al solicitante en que consiste el proceso y sobre las posibilidades de resolución por medio del dialogo y suscripción de acuerdos con la otra parte.
- d. Considerando la imparcialidad y neutralidad de la figura de Mediador/a, bajo ningún pretexto, -por más altruista que parezca-, se conducirá al solicitante a tomar una decisión ajena a sus expectativas, pues esta etapa deberá contribuir a empoderarlo de su real capacidad para tomar decisiones, así esta situación retrase de forma breve el proceso.
- e. La Unidad de Mediación, a través de sus mediadores/as completará la Ficha de Caso, indicando la estrategia a seguir, fecha de las invitaciones, fecha y hora de la/s audiencia/s, nombre/s de mediador/a asignado/a.
- f. Las invitaciones a Audiencias se realizaran por diversos medios como correo institucional, WhatsApp, correo electrónico y en casos excepcionales, y de conformidad con los principios de la mediación, y siempre cuando el solicitante considere que está en condiciones y lo indique como posible, se encargará de hacer la entrega de la misma.
- g. El modelo de invitación a la otra parte, está contemplada en la Resolución N°489/21 del MDP.
- h. Los casos que considerados no mediables por los motivos expuestos con anterioridad llevaran 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 el mediador/a considere convenientes, estos registros deberán ser acompañados de los documentos de soporte.

### **Responsables**

Área responsable de Recepción y Registro de Casos

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. De acuerdo al calendario de turnos, los mediadores/as asignados al día, recibirán el legajo y al solicitante,
4. Se revisará la ficha del caso y confirmaran 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.
6. Elabora la Invitación a las partes (dos originales y una copia), entregando al solicitante un original y solicita la firma de recepción en la copia.
7. Anexa al legajo la copia firmada.
8. Gestiona la entrega de la Invitación a la otra parte, utilizando el medio más adecuado y disponible.
9. De ser posible confirma 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 en la/s ausencia/s o sea suspendida por circunstancias adversas al interés de una de las partes, cierra el proceso formalmente.
11. Elabora el acta de cierre indicando que se realizó la mediación sin llegar a acuerdo o no se pudo realizar la mediación por inasistencia de parte y entrega una copia a la/s parte/s y anexa copia al legajo.
12. Elabora la nota de remisión y remite con el legajo a la Unidad de Defensa de Turno para el inicio de otros trámites, siempre y cuando una de las partes así lo solicite.
13. Fin del proceso.

## CAPÍTULO IV

### Audiencia de Mediación

---

#### Generalidades

- a. A la parte invitada a la mediación se le brindará 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 el/la Mediador/a, las partes involucradas en el conflicto y, en su caso, los demás participantes entre abogadas/os, Defensoras/es, terceros técnicos y otros.
- c. El/la mediador/a 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 el/la Mediador/a 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 íntimamente relacionada al empoderamiento de las partes con el acuerdo alcanzado, lo cual es lo que le imprime mayores probabilidades de cumplimiento y satisfacción de todas las partes involucradas.
- g. Para los casos de familia, en conflictos de niñez y adolescencia, la mediación deberá abordar todos los aspectos que hacen al bienestar de los mismos en los acuerdos pactados, para el efecto en el dialogo se debe estimular el abordaje de estos, así el conflicto 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 el seguimiento 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 provisionales 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.
- j. De modo tal, que si las partes no llegasen a un acuerdo, éstas no tendrán más remedio que litigar judicialmente. No obstante, la mediación sirvió para restablecer la comunicación y el relacionamiento entre las mismas, o disminuir el nivel de conflictividad.

### **Responsables**

Mediador/a  
Partes

### **Documentos que intervienen**

Legajo del Caso  
Convenio de Confidencialidad  
Informe de Reunión/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 del Mediador/a.
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 dialogo donde el/la medidor/a conduce el proceso con las partes para lograr un dialogo claro, respetuoso y concreto.
4. Equilibra el dialogo 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

## CAPÍTULO V

### Homologación de Acuerdos

---

#### Generalidades

- a. En cuanto homologar los acuerdos logrados, adquieren eficacia de cosa juzgada a partir del momento de la homologación respectiva.
- b. Es importante resaltar que -no necesariamente, ni en forma obligatoria-, deben homologarse los acuerdos, pero en caso de incumplimiento del acuerdo, por cualquiera de las partes, se puede solicitar que el mismo sea cumplido, 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. La Ley de Arbitraje y Mediación establece en el Art. 61: “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.
- 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 se debe dar 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. Mediador/a 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

## CAPÍTULO V

### Registros y Seguimiento de Casos mediados c/ acuerdo

---

#### Generalidades

- a. En cuanto al registro de datos se realizará con fines estadísticos hasta tanto el servicio cuente con un sistema de gestión.
- b. Los datos a sistematizar y remitir a la Coordinación General de los Servicios 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 convenientes.
- c. Por otra parte, a fin de velar por la buena praxis de la mediación y lograr la excelencia de servicio, resulta de suma importancia llevar a cabo y registrar las acciones encaminadas o realizadas para el “seguimiento del caso”, básicamente sobre el cumplimiento del Acuerdo,
- d. De igual forma es significativo para evaluar la calidad de la atención recibida, observar el nivel de satisfacción de las partes con el acuerdo, como elementos indicadores de seguimiento para la mejora continua del servicio.
- e. De forma opcional pueden proponerse a las partes estipular en el acuerdo una cláusula de procedimiento para seguimiento del caso (descrito en el punto anterior). Como también, si se realiza el seguimiento por algún medio de comunicación con las partes, podrá ofrecerse la mediación en caso de resultar viable para contribuir con alcanzar el cumplimiento del acuerdo o su reformulación para que responda a las necesidades de las partes.
- f. Como mínimo se recomienda realizar un seguimiento a un número determinado de casos mediados que permitan establecer una tendencia del nivel de cumplimiento de los acuerdos y de satisfacción de las personas mediadas o atendidas por la Unidad de Mediación.

- g. Los criterios técnicos y administrativos deberán ser participativamente establecidos entre la Coordinación General de los Servicios de Mediación y las Unidades de Mediación, utilizando criterios que consideren la complejidad de los acuerdos, plazos y periodos de cumplimiento.
- h. Se considera aceptable realizar el seguimiento de casos a partir del segundo mes del acuerdo y conforme a los resultados.

### **Responsables**

Unidad de Mediación

Coordinación de Servicios de Mediación

### **Documentos que intervienen**

Encuesta de Nivel de satisfacción con el Servicio de Mediación por las personas mediadas.

Ficha de seguimiento de la mediación

Informe estadístico sobre la gestión de la Unidad de Mediación



## **ANEXO 1**

### **FICHA DE ATENCION DE CASOS Y SEGUIMIENTO POSTERIOR**

---

 <b>FICHA DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CASOS</b> 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:	Genero:	Presenta necesidades especiales por:		
Domicilio:				
Croquis	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Telefono:	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Celular:	
Ref:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Email:	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Alternativo:	
Datos Laborales (cuando corresponda)				
Empresa:				
Cargo:				
Antigüedad:				
Telefono:				
email:				
Datos del contacto alternativo				
Nombre:				
Edad:	Genero:	Presenta necesidades especiales por:		
Domicilio:				
Croquis	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Telefono:	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Celular:	
Ref:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Email:	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Alternativo:	
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:	Genero:	Presenta necesidades especiales por:		
Domicilio:				
Croquis	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Telefono:	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Celular:	
Calle 1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Email:	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Alternativo:	
Calle 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Datos Laborales (cuando corresponda)	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Empresa:	
Ref:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cargo:	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Antigüedad:	
		Telefono:		
		email:		
Nombre de la otra parte:				
Nro CI:	Genero:	Presenta necesidades especiales por:		
Domicilio:				
Croquis	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Telefono:	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Celular:	
Calle 1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Email:	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Alternativo:	
Calle 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Datos Laborales (cuando corresponda)	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Empresa:	
Ref:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cargo:	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Antigüedad:	
		Telefono:		
		email:		
Observaciones:				
En este sector entre las observaciones deberá indicar si el caso es sujeto de mediación				

	<b>FICHA DE ATENCION PRIMARIA DE CASOS</b> PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE ACCESO A JUSTICIA
---	---

**Datos del Conflicto**

Resumen:

**Observación: La información sobre los eventos permite determinar el plazo, la escalada del conflicto y si existieron situaciones de violencia**

Evento principal

Eventos Secundarios

Periodo de duracion del conflicto:

¿En este periodo ha habido situaciones que le parecieron violentas? Si No

Podria describir las situaciones:

Ante estas situaciones Ud Denunció Si No 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:	
Fecha	Situación
Recomendación:	



## **ANEXO 2**

### **FORMATO DE INVITACION A LAS PARTES**

---



MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA – SERVICIOS DE MEDIACION

(Ciudad), de .....de 2021.

**SEÑOR/A**

.....

**DOMICILIO:.....**

El/La Mediador/Mediadora, Abg..... 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 con el caso: "XXXXX S/ XXXXX", audiencia que fuera solicitada por el/la Señor/a XXXXXXXXXXXXX, con C.I.Nº ....., Teléf. Celular Nº:.....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 Nº .... de fecha .....

La audiencia de mediación es convocada de conformidad con lo dispuesto en la Ley Nº 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 juzgadas"*.

En tal sentido, la audiencia de mediación se llevará a cabo el día .....de ..... de 2021, 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.

Abg. MARTA GRANADA  
Servidora General

MARÍA LUISA SIGOVIA AZÚCAR  
Defensora General



## **ANEXO 3**

### **CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD**

---



### CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD

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 del Mediador o de la Mediadora.** El Mediador o la Mediadora no podrán revelar lo sucedido en las reuniones de mediación ante terceros ni ante juez. -----

**SEGUNDO: Deber de confidencialidad en sesiones privadas.** El Mediador o la Mediadora tampoco podrán revelar a la otra parte contraria lo que las partes le confíen en sesión privada, salvo autorización. -----

**TERCERO: Excepción al deber de confidencialidad.** El Mediador o la Mediadora estará relevado/a 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

---

INFORME DE AUDIENCIA DE MEDIACIÓN

Mediación No.	Sede:	Departamento:	
Fecha:			
<b>DATOS DE LA/S PERSONA/S SOLICITANTE/S</b>			
Nombres y Apellidos:			
C.I.:		Otro documento:	
Profesión/ocupación:			
Espacio de Croquis:			
Teléfonos/Celular/WhatsApp:			
Correo electrónico:			
Domicilio:			
Idioma de preferencia:	( ) Español	( ) Guaraní	Lengua de Señas ( ) ( ) otro:
Abogada/o:			
Domicilio:			
Teléfonos/Celular/WhatsApp:			
Correo electrónico:			
<b>DATOS DE LA/S PERSONA/S INVITADA/S</b>			
Nombres y Apellidos:			
C.I.:		Otro documento:	
Profesión/ocupación:			
Teléfonos/Celular/WhatsApp:			
Domicilio:			
Espacio de Croquis:			
Idioma de preferencia:	( ) Español	( ) Guaraní	Lengua de Señas ( ) ( ) otro:
Abogada/o:			
Domicilio:			
Teléfonos/Celular/WhatsApp:			
Correo electrónico:			
<b>ESTADO DE LA MEDIACIÓN</b>			
Continúa la mediación:			
<input type="checkbox"/> Fecha y hora de próxima reunión (audiencia):			
<input type="checkbox"/> Está pendiente la coordinación de nueva fecha y hora:			
<b>Resultado:</b>			
<input type="checkbox"/> Mediado con Acuerdo total			
<input type="checkbox"/> Mediado con Acuerdo parcial			
<input type="checkbox"/> Mediado sin Acuerdo			
<input type="checkbox"/> No mediado por inasistencia de una de las partes			
<input type="checkbox"/> No mediado por decisión de una de las partes			
<input type="checkbox"/> Concluida por decisión del Mediador o de la Mediadora			<input type="checkbox"/> Caso no mediable
<b>Observaciones:</b>			

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



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

incidencia ciudadana  
para el **acceso a justicia**  
a nivel comunitario



**Mediación No.** \_\_\_\_\_

Asunción, \_\_\_\_\_

Por este medio, SE CERTIFICA/SE O SE DEJA CONSTANCIA que no se realizó la reunión/audiencia de mediación por la inasistencia del/de la Sr./Sra. \_\_\_\_\_ .

Se deja constancia de la asistencia de del/de la Sr./Sra. \_\_\_\_\_

Se fija nueva fecha y hora \_\_\_\_\_ (en los casos aplicables, según el caso)

Firmado por el/la Mediador/a y/o la/el Responsable del Servicio de Mediación del MDP.



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 \_\_\_\_\_ y, que con la asistencia del/de la Mediador/a \_\_\_\_\_, 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, cuanto 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 \_\_\_\_\_, 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



**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 \_\_\_\_\_ y, que con la asistencia del/de la Mediador/a \_\_\_\_\_, 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 siguientes:

**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 EVALUACION DEL SERVICIO

---

 <b>FICHA DE EVALUACION DE LOS SERVICIOS PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE ACCESO A JUSTICIA</b>							
Sede:	Fecha						
Nro Mediación :	Responsable:						
Datos sobre la satisfacción en la Atención Primaria							
¿Fue atendido/a con cordialidad?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO	¿Sus dudas fueron aclaradas satisfactoriamente?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO
SI	NO						
SI	NO						
¿Cree que los tiempos fueron aceptables?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO	¿El lugar fue adecuado para expresarse?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO
SI	NO						
SI	NO						
¿Recibió materiales sobre el servicio?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO	¿ Ud., esta satisfecho/a con la atención?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO
SI	NO						
SI	NO						
Datos de satisfacción de los Servicios de Mediación							
¿La comunicación fue en su idioma materno?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO	¿En algún momento se sintió manipulado/a?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO
SI	NO						
SI	NO						
¿El/la Mediador/a cree fue imparcial?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO	¿Se sintió importante y respetado en el proceso?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO
SI	NO						
SI	NO						
¿Esta satisfecho/a con los resultados?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO	La otra parte	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO
SI	NO						
SI	NO						
¿Cree que el acuerdo puede ser cumplido?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO	Mediador/a	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>	SI	NO
SI	NO						
SI	NO						
¿Ud., recomendaría a otras personas el servicio	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">SI</td><td style="width: 30px; text-align: center;">NO</td></tr> </table>			SI	NO		
SI	NO						
<b>Si desea realizar un comentario</b>							

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