



**DIRECCIÓN NACIONAL DEL CENTRO DE  
MEDIACIÓN DE LA FUNCIÓN JUDICIAL DEL  
ECUADOR**

**METODOLOGÍA DE INDICADORES**



## **Contenido**

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| I. INTRODUCCIÓN .....              | 3 |
| II. INDICADORES DE GESTIÓN .....   | 5 |
| III. INDICADORES ESTRATÉGICOS..... | 8 |



## **I. INTRODUCCIÓN**

El Consejo de la Judicatura de Ecuador, trabaja con el objetivo estratégico de eliminar las barreras de acceso a la justicia y promover el ejercicio del derecho de las y los ciudadanos a través de nuevas formas de solución de conflictos.

Este servicio es prestado a través de la aplicación de la mediación que permite a las y los usuarios de la administración de justicia, obtener una respuesta rápida, eficiente y definitiva para la solución de sus controversias jurídicas, empoderándolos al mismo tiempo, en la solución de sus conflictos.

En miras a cumplir con ese objetivo, en octubre de 2013, se creó el Programa Nacional de Mediación y Cultura de Paz que en sus inicios, contaba con 5 oficinas y 7 mediadores a nivel nacional. El servicio de mediación prestado por el Consejo de la Judicatura, creció, logrando que en tres años, éste se consolide en todo el territorio nacional, a través de 129 oficinas de mediación y 130 mediadores y mediadoras. Este importante crecimiento responde a una planificación estratégica planteada a partir del análisis de los resultados de la gestión de las oficinas de mediación.

En el año 2016, el servicio de mediación estuvo al alcance de todos los ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional, a través del establecimiento de tres modalidades de servicio: oficinas permanentes, oficinas itinerantes, en las localidades, en las que la demanda del servicio no requiere de una oficina permanente, y jornadas de mediación, en las localidades en las que no se cuente con infraestructura física o que por su condición geográfica, requiera el desplazamiento de los usuarios y usuarias del servicio, eliminando de esta manera, las barreras geográficas que existían para el acceso a la justicia.



Por otro lado, el Centro de Mediación, se ha planteado estrategias de difusión y promoción en territorio a través de la participación en ferias ciudadanas, conversatorios, talleres y difusión en redes sociales sobre las ventajas y formas de acceder al servicio de mediación, con el objetivo de que las y los ciudadanos conozcan sus derechos y los puedan ejercer efectivamente.

Adicionalmente, la mediación se ha establecido como un servicio totalmente gratuito cuando se trata de garantizar los derechos de las personas, especialmente de grupos de atención prioritaria como los niños, niñas y adolescentes.

En efecto, el impacto del servicio de mediación en el efectivo ejercicio del derecho de acceso a los servicios de justicia de la población ecuatoriana y por consiguiente, la diversificación de los servicios de justicia, como las barreras geográficas, barreras económicas, barreras sociales, se ha podido evidenciar a través de la elaboración y medición de indicadores y sus metas respectivas.

## II. INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión, son aquellos que permiten medir el avance y logro de los procesos y actividades de una institución o unidad. Entre los indicadores de gestión que se ha planteado el Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial del Ecuador tenemos:

- Inclusión de la mediación en los servicios de justicia
- Porcentaje de audiencias instaladas
- Porcentaje de derivaciones respecto de la demanda no penal

### 2.1. Inclusión de la mediación en los servicios de justicia

Este indicador mide el número de oficinas de mediación que prestan su servicio a nivel nacional en un periodo determinado de tiempo. Permite valorar los resultados obtenidos respecto de cómo la mediación, a través de sus oficinas de mediación a nivel nacional, ha logrado acercar la justicia a la población, eliminando una de las barreras que históricamente han impedido el ejercicio de este derecho, que es la barrera geográfica.

Por otro lado, este indicador está directamente relacionado con la atención de la demanda del servicio de mediación que existe en las diferentes localidades. El Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial ha establecido tres modalidades de prestación del servicio que permiten atender la demanda del servicio y al mismo tiempo optimizar los recursos del Estado: atención en oficinas permanentes, servicios itinerantes en localidades donde la demanda no requiere mantener una oficina permanente y a través de jornadas que se ejecutan en lugares y momentos específicos, según el requerimiento de determinado colectivo social, o jueces y juezas para el caso de derivaciones.

Para el cálculo del indicador, se considera la sumatoria de cada una de las oficinas de mediación que se encuentran prestando el servicio en un periodo determinado de tiempo.

A continuación presentamos las metas del indicador para los años 2014 a 2019:

| NOMBRE DEL INDICADOR  | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Inclusión de mediación en los servicios de justicia (número de oficinas a nivel nacional) | 60   | 80   | 130  | 137  | 143  | 143  |

## 2.2. Porcentaje de audiencias instaladas

Este indicador mide el porcentaje de audiencias de mediación instaladas en relación con el total de causas ingresadas en mediación.

Considerando que en el Ecuador, la mediación es voluntaria, los resultados obtenidos en este indicador, permiten evaluar el avance hacia de la cultura de diálogo y de paz en la sociedad y por ende el impacto de las actividades de promoción que se ejecutan mensualmente en todo el territorio nacional con el fin de promover el servicio de mediación y sus beneficios.

Otra actividad que coadyuva al cumplimiento de este indicador, es la confirmación de la asistencia de las partes a las audiencias de mediación, que realizan todos los mediadores y mediadoras con el fin de asegurar su comparecencia a las audiencias de mediación.

Para el cálculo del indicador, se debe realizar la sumatoria de audiencias de mediación instaladas durante el período evaluado y dividirlo para la sumatoria de causas ingresadas a mediación durante el período evaluado. El cociente debe ser multiplicado por 100 para obtener el resultado en porcentaje.

A continuación presentamos las metas del indicador para los años 2014 a 2019:

| NOMBRE DEL INDICADOR                             | 2014   | 2015   | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|--------|--------|------|------|------|------|
| Porcentaje de Audiencias Instaladas en mediación | 44,27% | 45,33% | 50%  | 55%  | 60%  | 60%  |

### **2.3. Porcentaje de causas derivadas a mediación respecto a la carga procesal no penal**

Este indicador, mide la relación entre el número de causas que ingresan a mediación por derivación respecto al total de causas correspondientes a la carga procesal no penal; dentro del período de evaluación determinado.

La mediación en el país, procede por solicitud directa, es decir cuando las y los usuarias/os de forma individual, colectiva o en representación de un tercero acuden a cualquiera de las oficinas del Centro de Mediación a nivel nacional para requerir el servicio de mediación; por remisión de la o el fiscal exclusivamente para asuntos de tránsito, o bien por derivación Judicial, acto procesal a través del cual el juez, previa aceptación de las partes procesales, remite una causa que verse sobre materia transigible, para que sea tramitada en el Centro de Mediación.

La derivación Judicial responde al principio de mínima intervención judicial y coadyuva de manera significativa a la descongestión de las Unidades Judiciales que conocen materia transigible. Además forma parte de la evaluación de desempeño de los jueces y juezas que conocen materia transigible.

Para el cálculo de este indicador se realizará la sumatoria de las causas ingresadas a mediación por derivación, este resultado se dividirá para la sumatoria de las causas correspondientes a la carga procesal no penal del período evaluado. Finalmente, se realizará la multiplicación por 100 para obtener el resultado porcentual del indicador.

Cabe recalcar que para el cálculo de la carga procesal no penal, se consideran todas las causas ingresadas en las siguientes materias transigibles: familia, mujer, niñez y adolescencia; civil; laboral; contencioso administrativo y tránsito en el período determinado para la evaluación.

A continuación presentamos las metas del indicador para los años 2014 al 2019:

| NOMBRE DEL INDICADOR   | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Porcentaje de causas derivadas a mediación respecto a la carga procesal no penal |      |      | 8%   | 8%   | 8%   | 8%   |

### III. INDICADORES ESTRATÉGICOS

Los indicadores estratégicos miden el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales es decir, contribuyen a fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos que impactan a la población o área de enfoque.

El Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial se ha planteado los siguientes indicadores estratégicos:

- Porcentaje de causas ingresadas en mediación respecto de la demanda no penal
- Porcentaje de acuerdos logrados respecto a las audiencias instaladas
- Tasa de descongestión al sistema Judicial en asuntos no penales

#### 3.1. Porcentaje de causas ingresadas en mediación respecto de la demanda no penal

Este indicador mide la relación entre el número de causas que ingresan a mediación, ya sea por solicitud directa, derivación o remisión en tránsito, respecto a la demanda no penal, considerada como el total de causas correspondientes a la carga procesal no penal más las causas ingresadas al Centro Nacional de Mediación por solicitud directa.

Una actividad que contribuye de manera directa al cumplimiento de la metas establecidas para este indicador, son las actividades de promoción. En efecto, con la premisa de que la población no puede exigir un derecho, ni usar un servicio que no conoce, el Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial ejecuta mensualmente actividades de promoción para la difusión y promoción del servicio de mediación en las



24 provincias del país. Estas actividades son de carácter diverso, entre las cuales se encuentran: entrevistas en medios de comunicación escritos, radiales y televisivos; conversatorios (con comunidades rurales, parroquias, líderes comunitarios y barriales, abogados, gremios y asociaciones); socialización con instituciones públicas, participación en ferias y casas abiertas; mesas informativas/stands y volanteo puerta a puerta; conversatorios en instituciones educativas (padres de familia, profesores y autoridades); promoción de jornadas de mediación; charlas informativas; volanteo de material promocional en lugares de afluencia masiva de personas (terminales terrestres, plazas, fiestas cantonales, ferias ciudadanas).

El objetivo fundamental de las actividades de promoción es el mantener un espacio permanente de comunicación con las y los potenciales usuarios del servicio de mediación de modo que conozcan, de manera simple y lo más cercana posible, las ventajas que les brinda la mediación para la solución de conflictos y el ejercicio de su derechos de acceso a la justicia.

El impacto de la promoción en la consolidación de una cultura de paz, se verifica en el número de solicitudes directas que ingresan mensualmente en nuestras oficinas a nivel nacional y lo que esto representa respecto de la demanda no penal.

Para el cálculo de este indicador se realizará la sumatoria de las causas ingresadas a mediación por solicitud directa, derivación y remisión en tránsito, este resultado se dividirá para la demanda no penal, que corresponde a la sumatoria de causas de la carga procesal no penal y solicitudes directas ingresadas a mediación, valores propios del período de evaluación. Finalmente, se realizará la multiplicación por 100 para obtener el resultado porcentual del indicador.

Actualmente la meta de este indicador es del 20%, es decir que de cada 100 conflictos en materia no penal, 20 son atendidos en mediación, lo que demuestra una importante consolidación del servicio de mediación en la sociedad.

Estas son las metas del indicador para el periodo 2014 a 2019:

| NOMBRE DEL INDICADOR   | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Porcentaje de causas ingresadas a mediación respecto a la demanda no penal |      | 20%  | 20%  | 20%  | 20%  | 20%  |

### 3.2. Porcentaje de acuerdos logrados respecto a las audiencias instaladas

Mide el porcentaje de acuerdos logrados en las audiencias de mediación, en relación al número de audiencias instaladas en mediación.

Este indicador permite medir directamente el número de conflictos solucionados definitivamente a través del proceso de mediación y que por lo tanto no fueron judicializados.

Si bien el lograr un acuerdo en una audiencia de mediación depende en gran medida de la voluntad de las partes y su predisposición para solucionar el conflicto, los conocimientos técnicos, herramientas, habilidades y estrategias que el mediador aplique durante la audiencia de mediación con el fin de facilitar el diálogo y la construcción de acuerdos, juegan también un rol fundamental. De ahí que el Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial ha redoblado los esfuerzos para que, a través de una formación continua, los mediadores y mediadoras cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para la consecución de acuerdos de mediación que sean ejecutables y duraderos en el tiempo.

Para el cálculo del indicador se deberá considerar en el numerador a la sumatoria de acuerdos logrados en las audiencias de mediación durante el período de evaluación y el denominador será la sumatoria de casos o audiencias instaladas en mediación durante el período de evaluación. El cociente deberá ser multiplicado por 100 para obtener el resultado en porcentaje.

Las metas de este indicador para los años 2014 a 2019 son:

| NOMBRE DEL INDICADOR   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|--------|--------|--------|------|------|------|
| Porcentaje de Acuerdos logrados respecto a las audiencias instaladas | 83,72% | 85,40% | 86,50% | 88%  | 92%  | 92%  |

### 3.3. Tasa de descongestión al sistema judicial en asuntos no penales.

Mide la relación entre el total causas atendidas en el Centro Nacional de Mediación a nivel nacional con actas de acuerdo suscritas, respecto a la demanda no penal, considerada como el total de causas correspondientes a la carga procesal no penal más las causas ingresadas al Centro Nacional de Mediación por solicitud directa.

Este indicador es el más significativo respecto del impacto que tiene la prestación del servicio de mediación en el sistema judicial y en el ahorro del gasto público y tiene relación directa con el número de acuerdos logrados en mediación.

Para el cálculo de este indicador se efectúa la sumatoria de las causas atendidas en mediación con actas de acuerdo suscritas, resultado que se dividirá para la demanda no penal, que corresponde a la sumatoria de causas de la carga procesal no penal y solicitudes directas ingresadas a mediación, valores propios del período de evaluación.

Las metas planteadas para este indicador para los años 2014 a 2019 son:

| NOMBRE DEL INDICADOR   | 2014 | 2015 | 2016  | 2017   | 2018   | 2019   |
|--|------|------|-------|--------|--------|--------|
| Tasa de Descongestión al sistema judicial en los servicios de justicia |      | 8%   | 9,09% | 11,49% | 13,79% | 13,79% |