



Centro de Estudios de Justicia de las Américas
Justice Studies Center of the Americas

REDISEÑANDO LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

PROPUESTAS DE CEJA PARA NUEVAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE



Canadá



© 2025 Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA)
Justice Studies Center of the Americas (CEJA)
San Pío X 2460, Oficina 608, Providencia, Santiago de Chile
Tel.: +(56 9) 5611 2162
www.cejamerica.org

Título:

**Rediseñando los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos:
Propuestas de CEJA para Nuevas Políticas Públicas en América Latina y El Caribe**

Primera edición, 2025.

Propiedad intelectual e ISBN: en trámite.

Todos los derechos reservados.

Esta publicación se distribuye gratuitamente en sus versiones impresa y digital.
Se autoriza la reproducción total o parcial de su contenido, siempre que se cite adecuadamente la fuente.

Este trabajo se llevó a cabo gracias una subvención otorgada por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC), Ottawa, Canadá. Las opiniones aquí expresadas no representan necesariamente las del IDRC o las de la Junta de Gobernadores.

Contenido

Presentación.....	5
Introducción	8
Capítulo I: Situación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en América Latina.....	10
1. Normativa dispersa e inorgánica	11
2. Ausencia de una visión integral regional	12
3. Brechas en la formación y profesionalización	12
4. Ausencia de datos sobre los MASC y sus resultados.....	12
5. Carencia de instrumentos de gestión.....	13
6. Debate sobre la Voluntariedad u Obligatoriedad de los MASC	14
7. Necesidad de evidencia sobre el cumplimiento de los acuerdos	14
8. Falta de integración sistémica de los MASC en los sistemas de justicia	15
Capítulo II: Propuestas de nuevas Políticas Públicas de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.....	18
1. Objetivo	18
2. Principios Rectores	19
Centralidad de las personas.....	19
Naturaleza y comprensión del conflicto.....	19
Institucionalidad del servicio	19
Integralidad del sistema de justicia.....	19
Idoneidad de los mecanismos o métodos	19
Acceso a la justicia y cultura de paz	20
Orientación a resultados y evaluación de impacto	20
3. Ejes Estratégicos.....	23
Eje Estratégico 1: Naturaleza y enfoque de los MASC alineados al contexto y necesidades de las personas usuarias	23
Eje Estratégico 2: Gestión e Institucionalización de los MASC	23
Eje Estratégico 3: Integralidad de los MASC y el proceso judicial	24
Eje Estratégico 4: Generación y gestión estratégica de Datos sobre los MASC	25
Eje Estratégico 5: Efectividad y sostenibilidad de los acuerdos en los MASC	25
Eje Estratégico 6: Capacitación especializada y perfil profesional.....	26
Eje Estratégico 7: Evaluación y monitoreo de los MASC	27
Eje Estratégico 8: Presupuesto	27

4. Líneas de Acción.....	28
Líneas de Acción del Eje 1: Naturaleza y enfoque de los MASC alineados al contexto y necesidades de las personas usuarias.....	28
Líneas de Acción del Eje 2: Gestión e Institucionalización de los MASC	28
Líneas de Acción del Eje 3: Integralidad de los MASC y el proceso judicial	29
Líneas de Acción del Eje 4: Generación y gestión estratégica de Datos sobre los MASC	30
Líneas de Acción del Eje 5: Efectividad y sostenibilidad de los acuerdos en los MASC	31
Líneas de Acción del Eje 6: Capacitación especializada y perfil profesional	31
Líneas de Acción del Eje 7: Evaluación y Monitoreo de los MASC.....	32
Líneas de Acción del Eje 8: Presupuesto	33
Equipo responsable.....	36

Presentación

Atravesamos un momento global crítico, caracterizado por la creciente polarización, las tensiones sociales y los conflictos de diversa naturaleza. La crisis del multilateralismo, el debilitamiento de los espacios de diálogo y consenso, y los impactos económicos, políticos y ambientales de los últimos años han configurado un escenario de mayor conflictividad a nivel internacional, regional y local. Este panorama permite proyectar que, en los próximos años, los Estados enfrentarán un aumento en el número y la complejidad de los conflictos y de la violencia, lo que se traducirá en mayores demandas y cargas de trabajo para los sistemas judiciales.

En este contexto global, América Latina y el Caribe viven un momento particularmente desafiante en materia de acceso a la justicia. Los sistemas judiciales de la región presentan elevados niveles de congestión, lo que limita su capacidad de respuesta frente a la creciente demanda ciudadana. El Índice de Congestión Judicial en las Américas 2025 del Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA)¹ evidencia una crítica acumulación de casos en los órganos judiciales, lo que refuerza la necesidad de impulsar mecanismos que ofrezcan soluciones de justicia más ágiles, accesibles y cercanas a las personas.

Frente a este panorama, los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) constituyen una vía indispensable para ampliar las rutas de acceso a la justicia y fortalecer la confianza ciudadana en la institucionalidad democrática. Sin embargo, a más de treinta años de su incorporación en las legislaciones nacionales, la evidencia muestra que los MASC no han alcanzado aún la consolidación institucional ni el impacto esperado. En la mayoría de los países, siguen siendo mecanismos subsidiarios del proceso judicial, con niveles de implementación dispares y resultados insuficientes en términos de resolución efectiva de disputas y descongestión judicial.

CEJA presenta esta publicación con el propósito de contribuir a la revisión de las políticas públicas sobre los MASC y revitalizar su papel como parte clave de los sistemas de justicia en la región. Esta iniciativa se nutre de la amplia experiencia institucional de CEJA en la materia y, en particular, de las investigaciones desarrolladas en los últimos años con la subvención del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC), Ottawa, Canadá, que incluyeron estudios en profundidad, levantamiento de información empírica y talleres regionales.

Tres razones centrales motivan esta publicación. En primer lugar, porque existe evidencia empírica sólida que demuestra que los MASC pueden resolver disputas de manera más rápida, menos costosa que los procesos judiciales y más cercana a la

¹ I Indice de Congestión Judicial en las Américas 2025 del Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) está disponible en español en <https://cejamerica.org/wp-content/uploads/2025/07/I-Indice-de-Congestion-Judicial-en-las-Americas-CEJA-2025-vf.pdf>. Disponible en inglés <https://cejamerica.org/wp-content/uploads/2025/09/I-Index-of-Judicial-Congestion-in-the-Americas-CEJA-English.pdf>

ciudadanía, incorporando incluso prácticas propias de los territorios y comunidades. De este modo, los MASC no solo contribuyen a aliviar la carga de los Poderes Judiciales, sino que también fortalecen el protagonismo de las personas en la gestión de sus propios conflictos, promoviendo el diálogo, la corresponsabilidad y la construcción de soluciones pacíficas.

En segundo lugar, porque el contexto actual de América Latina y el Caribe exige repensar las formas en que los Estados abordan la resolución de los conflictos. Las tensiones derivadas de la desigualdad, la inseguridad, la violencia y la crisis de confianza ciudadana demandan nuevas formas de respuesta institucional, más flexibles, participativas y preventivas. En este marco, los MASC —adecuadamente implementados— pueden convertirse en políticas públicas estratégicas, capaces de ampliar las vías efectivas de acceso a la justicia y promover el diálogo social y la cohesión comunitaria.

En tercer lugar, porque hoy existen condiciones institucionales y tecnológicas favorables para impulsar una nueva generación de políticas públicas sobre los MASC. La expansión de la digitalización judicial, la disponibilidad de herramientas de gestión de datos, la existencia de manuales y protocolos de actuación, así como las crecientes capacidades estatales y territoriales, abren oportunidades concretas para renovar el diseño y la implementación de estos mecanismos. La región cuenta hoy con mayor conocimiento, evidencia y recursos para revigorizar y consolidar los MASC como parte esencial de los sistemas de justicia, particularmente en beneficio de las poblaciones más vulnerables.

En este marco, esta publicación presenta una hoja de ruta para el fortalecimiento de los MASC, que ofrece propuestas concretas de política pública orientadas a su consolidación e impacto sostenible. El documento analiza ocho puntos críticos de la situación actual y propone siete Principios Rectores, ocho Ejes Estratégicos y cincuenta Líneas de Acción, destinadas a impulsar el rediseño, la implementación y la evaluación de nuevas políticas públicas en esta materia.

Entre los contenidos que destacan en esta publicación figura el Eje Estratégico 2: Gestión Institucionalización de los MASC, que subraya la importancia de una adecuada gestión, articulada y con liderazgo institucional, para garantizar su adecuada implementación. Asimismo, destaca el Eje 4: Generación y Gestión Estratégica de los Datos sobre los MASC, que resalta la necesidad de producir información confiable, integral y actualizada para evaluar resultados, orientar decisiones públicas e incrementar la transparencia y rendición de cuentas en la gestión tanto pública como privada de los MASC.

Con este libro, CEJA busca contribuir al desarrollo de una nueva tendencia regional orientada a revitalizar las políticas públicas sobre los MASC en las Américas. Para ello, es fundamental que los Estados, Poderes Judiciales, Ministerios de Justicia, organizaciones de la sociedad civil y el sector académico renueven su compromiso con estos mecanismos, reconociéndolos como una vía estratégica para promover el acceso a una justicia, cercana, eficiente y participativa para la ciudadanía.

Nataly Ponce Chauca
Directora Ejecutiva
Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA)

Introducción

El Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA), en cumplimiento de su mandato institucional, de fortalecer los sistemas de justicia en la región, desarrolla durante más de dos décadas estudios, capacitación especializada y asistencia técnica orientadas a modernizar la gestión judicial y ampliar el acceso ciudadano a la justicia. En esa línea, esta publicación se centra en los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), cuya relevancia se ha incrementado a medida que las sociedades demandan formas de justicia más accesibles, colaborativas y sensibles a sus necesidades.

Los sistemas judiciales de América Latina y el Caribe presentan desafíos estructurales para garantizar un acceso efectivo y oportuno a la justicia. En respuesta, muchos Estados han aprobado en las últimas tres décadas marcos normativos que impulsan el uso de los MASC, en especial la mediación y la conciliación extrajudicial. Estas herramientas han mostrado un alto potencial para resolver disputas con mayor rapidez y menor costo, además de contribuir a la descongestión de los Poderes Judiciales y promover soluciones más satisfactorias y sostenibles para las partes involucradas. Sin embargo, la incorporación de los MASC en la cultura jurídica y social de la región sigue siendo limitada y con niveles de desarrollo dispares, lo que restringe su alcance real.

La manera de comprender el conflicto ha cambiado en las últimas décadas. Hoy no es concebido únicamente como un problema que exige la intervención judicial, sino como un proceso inherente a la convivencia social que puede transformarse en una oportunidad para el diálogo, la reparación y la cooperación. Bajo esta mirada, el conflicto deja de ser una disfunción que debe eliminarse y pasa a ser un espacio legítimo de expresión de diferencias, intereses y necesidades. En este marco, los MASC se consolidan como vías de gestión colaborativa, que permiten a las personas participar activamente en la búsqueda de acuerdos, fortalecer la comunicación y fomentar la corresponsabilidad en la construcción de soluciones pacíficas y duraderas.

A pesar de los progresos alcanzados, la ausencia de políticas públicas integrales en la implementación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) ha limitado su consolidación institucional. Se reconocen, sin duda, avances y buenas prácticas que incluyen iniciativas prometedoras en materia de conciliación y mediación, impulsadas tanto desde el sector público como desde el ámbito privado.

No obstante, a nivel regional, estos mecanismos son secundarios o complementarios al proceso judicial tradicional, lo que dificulta su expansión y sostenibilidad. La falta de planificación a largo plazo, de una suficiente coordinación interinstitucional y de recursos de diferente naturaleza ha hecho que los avances normativos no se traduzcan en prácticas consistentes ni en estructuras sólidas de gestión de los MASC. Como resultado, su impacto en la resolución de los conflictos y en el incremento del acceso a la justicia aún no alcanza los niveles esperados.

Por lo anterior, es necesario repensar los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en América Latina y el Caribe. La transformación digital, los procesos de modernización del Estado y la creciente conciencia ciudadana sobre el derecho de acceso a la justicia configuran un entorno favorable para revalorizar estos mecanismos como parte estructural de los sistemas de justicia, y no como opciones subsidiarias. Este escenario abre la posibilidad de diseñar nuevas políticas públicas basadas en evidencia técnica que permitan revitalizar los MASC y su impacto en el acceso a la justicia.

Este trabajo se basa en investigaciones, talleres regionales y análisis realizados en distintos países de América Latina y el Caribe². Esta base de conocimiento ha permitido la identificación de tendencias comunes, desafíos y prácticas prometedoras, que sirven de fundamento para las propuestas de política pública que se presentan en este libro.

El presente material busca ofrecer herramientas conceptuales y principalmente estratégicas y operativas que faciliten el diseño y puesta en marcha de nuevas políticas públicas en materia de MASC. Su estructura aborda de manera integral los elementos esenciales para fortalecer la institucionalidad del conflicto y ampliar el acceso ciudadano a la justicia. En el primer capítulo, se ofrece una visión panorámica regional sobre el desarrollo de los MASC, con énfasis en los avances logrados y las brechas persistentes. El segundo capítulo desarrolla los principios rectores que deben guiar las políticas públicas sobre MASC. El tercer capítulo presenta los Ejes Estratégicos y Lineamientos de Acción que orientan la implementación práctica de dichas políticas.

Así, este libro se plantea como una guía práctica y propositiva para que los Estados de América Latina y el Caribe fortalezcan sus políticas públicas de justicia, reconociendo en los MASC una vía esencial para garantizar el derecho de acceso a la justicia, promover la cohesión social y consolidar la confianza ciudadana en las instituciones. Con esta iniciativa, CEJA busca contribuir al desarrollo de una nueva generación de políticas públicas sobre MASC, que respondan a los desafíos contemporáneos de la región y que impulsen una justicia más inclusiva, participativa y orientada al diálogo.

² Entre otros, las publicaciones:

Justicia Centrada en las Personas Colombia y Perú:

https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5718/Publicaci%b3n_JusticiaCentradaenlasPersonas.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Justicia Centrada en las Personas Colombia:

[https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5736/COLOMBIA_V%c3%adas%20de%20Conflictos%20de%20familia%20y%20Vivienda.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5736/COLOMBIA_V%c3%adas%20de%20soluci%b3n%20de%20Conflictos%20de%20familia%20y%20Vivienda.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Justicia Centrada en las personas Perú:

[https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5737/PERU_V%c3%adas%20de%20Conflictos%20de%20familia%20y%20Vivienda.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5737/PERU_V%c3%adas%20de%20soluci%b3n%20de%20Conflictos%20de%20familia%20y%20Vivienda.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Seminario Internacional “Mecanismos de solución de conflictos: Diálogos para una nueva agenda regional”: <https://www.youtube.com/watch?v=YejqNWpdXU8>

Capítulo I: Situación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en América Latina

Este capítulo tiene por objetivo ofrecer una visión regional y panorámica sobre el estado de situación de los MASC en América Latina. No constituye un diagnóstico exhaustivo, sino un análisis general destinado a contextualizar las propuestas desarrolladas en esta publicación. Se abordan aspectos clave como los principales avances alcanzados, los desafíos persistentes y las tendencias recientes en la implementación y consolidación de los MASC en la región.

El análisis contenido en este capítulo se sustenta en fuentes institucionales de CEJA³ y en evidencia recopilada a nivel regional con el propósito de proporcionar un marco de referencia que permita comprender las condiciones en que operan los MASC y, de este modo, fundamentar las propuestas de políticas públicas contenidas en este libro.

Los MASC engloban un conjunto de instituciones y procedimientos de diversa naturaleza⁴ que buscan garantizar el acceso a la justicia por vías distintas al proceso judicial tradicional, ampliando las alternativas disponibles para la ciudadanía. En términos generales, procuran asegurar un acceso efectivo y amplio a la justicia, reconocido internacionalmente como un derecho humano fundamental, al permitir que las partes resuelvan sus conflictos de manera directa, colaborativa y participativa.

La incorporación de los MASC se justifica en la necesidad de garantizar y fortalecer el acceso a la justicia, en el marco de la ampliación de la oferta institucional de protección y tutela de derechos que el Estado brinda a la ciudadanía.

Desde el retorno a la democracia en la región, a finales de la década de 1990, varios países de América Latina impulsaron reformas judiciales orientadas a fortalecer el acceso a la justicia, mejorar la eficiencia de los procesos judiciales y garantizar una protección más efectiva de los derechos de las personas. Estas reformas incorporaron dentro de sus agendas la promoción de los MASC como una estrategia prometedora para dinamizar los sistemas judiciales. En sus inicios, la implementación de los MASC se

³ Entre otros: CEJA (2024). *Justicia Centrada en las Personas: Acceso a la justicia formal, alternativa y comunitaria en Colombia y el Perú*; CEJA (2020). *Estudio Comparado Sobre las Reformas Procesales Civiles en América Latina*; CEJA (2017). *Recomendaciones para la implementación de Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial para favorecer el Acceso a la Justicia*; y CEJA. (2016). *Guía para la Implementación de Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial para Favorecer el Acceso a la Justicia*

⁴ En América Latina los MASC más relevantes son el arbitraje, la conciliación y la mediación.

concibió principalmente como una herramienta eficaz para descongestionar los Poderes Judiciales y agilizar la respuesta estatal frente a la creciente demanda de justicia.

Sin embargo, a pesar de los avances alcanzados en su incorporación normativa e institucional, persisten limitaciones significativas en la integración plena y efectiva de los MASC como componentes claves de los sistemas de justicia. En general, han sido implementados de forma marginal, desempeñando un rol subsidiario y subordinado al proceso judicial tradicional, lo que ha restringido su potencial como mecanismos efectivos de resolución de los conflictos.

Este posicionamiento periférico de los MASC ha derivado en resultados limitados, entre ellos, la insuficiente información para evaluar si están cumpliendo su función de brindar soluciones efectivas y sostenibles a los conflictos. En el caso de la conciliación, la falta de datos sistemáticos sobre el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios ha dificultado medir su efectividad y consolidarlos como una alternativa sólida e independiente dentro de los sistemas de justicia.

Considerando lo anterior, CEJA identifica siete ámbitos prioritarios que requieren atención para fortalecer los MASC en América Latina y el Caribe.

1. Normativa dispersa e inorgánica

A nivel regional, los MASC están regulados en cuerpos normativos dispersos, lo que fragmenta su marco jurídico. Para comprender la normativa aplicable a un mecanismo específico, es necesario revisar disposiciones sustantivas, procesales y leyes especiales, tanto de alcance general como sectorial. Esta dispersión normativa genera regulaciones poco sistemáticas, lo que dificulta su comprensión, articulación e implementación coherente, además de obstaculizar el desarrollo de políticas integrales que promuevan el uso efectivo de los MASC en la región.

Asimismo, la ausencia de un marco normativo integrado limita la posibilidad de identificar tendencias en la evolución normativa a nivel regional, lo que dificulta el análisis comparado entre países y la generación de estándares comunes. Esta fragmentación también restringe la construcción de una visión regional sobre el desarrollo, alcance y efectividad de los MASC, así como la promoción de procesos de armonización legislativa y de cooperación técnica entre los Estados en esta materia.

2. Ausencia de una visión integral regional

Si bien las leyes que dieron origen a los MASC en América Latina comparten un marco similar en cuanto a sus propósitos —promover soluciones colaborativas, reducir la judicialización y fortalecer el acceso a la justicia—, lo cierto es que, más de dos décadas después, la región no cuenta con una visión integral y común sobre cómo implementar estos mecanismos ni hacia dónde deberían orientarse.

Esta ausencia de una mirada regional coherente ha dejado un vacío en torno a un modelo de implementación, tanto en su diseño global como en sus componentes específicos de política pública. Dicho modelo -a cuyo diseño esta publicación pretende contribuir- debiera abarcar aspectos como la gobernanza y gestión de los MASC, los protocolos de actuación, la formación de operadores, la evaluación de resultados y otras dimensiones necesarias para su institucionalización efectiva.

Como consecuencia, los países de la región presentan niveles dispares de evolución y desarrollo, lo que dificulta la identificación de aprendizajes comunes, trayectorias evolutivas y aprendizajes comunes.

3. Brechas en la formación y profesionalización

La formación y capacitación de las personas que implementan los MASC —como conciliadoras y mediadoras— presenta niveles dispares en la región. Mientras algunos países han desarrollado programas sólidos de capacitación y certificación, en otros persisten brechas significativas en la profesionalización de quienes facilitan estos mecanismos. En la actualidad, solo Brasil exige un perfil especializado para estos operadores dentro del sector judicial.

Por otro lado, si bien en la región existen programas formativos dirigidos a conciliadores y mediadores, éstos suelen centrarse en contenidos jurídicos, sin un desarrollo suficiente de las competencias blandas necesarias para la gestión efectiva de los conflictos, tales como la comunicación asertiva, las técnicas de mediación y conciliación, y el abordaje de problemáticas familiares o comunitarias. Esta situación evidencia la necesidad de avanzar hacia una formación más integral, que combine conocimientos normativos con habilidades interpersonales y metodológicas.

4. Ausencia de datos sobre los MASC y sus resultados

Contar con información confiable y actualizada constituye un elemento crucial para la formulación, gestión y evaluación de las políticas públicas. La gestión de los datos y su uso estratégico son componentes esenciales para orientar decisiones que permitan optimizar o corregir los servicios públicos.

En el caso de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), los procesos de implementación no han incorporado una visión estratégica para la generación, el registro y el análisis de información. En América Latina se observa la carencia tanto de datos básicos —como el perfil sociodemográfico de las personas usuarias, su nivel socioeconómico, sexo o condiciones de vulnerabilidad— como de información sobre el funcionamiento e impacto de los mecanismos, incluyendo los tipos de conflictos más frecuentes, los acuerdos alcanzados y los factores que influyen en ellos, las tasas de éxito o desistimiento, y los tiempos de tramitación.

Esta ausencia de información limita la posibilidad de evaluar el impacto de los MASC, su efectividad y el nivel de satisfacción de las personas usuarias. Al mismo tiempo, representa una oportunidad estratégica para promover una gestión más eficiente y basada en evidencia de las políticas públicas sobre MASC, aprovechando el potencial que hoy ofrecen las herramientas tecnológicas, incluida la inteligencia artificial (IA).

5. Carencia de instrumentos de gestión

La implementación de los MASC carece, en la mayoría de los países de la región, de instrumentos de gestión que orienten su operación y garanticen estándares comunes de calidad. La ausencia de manuales operativos, guías metodológicas y protocolos de actuación limita la posibilidad de definir criterios homogéneos, sistematizar buenas prácticas y reducir la discrecionalidad en el desempeño de los/as operadoras.

Los instrumentos de gestión son esenciales para fortalecer las capacidades institucionales y asegurar una prestación del servicio coherente, transparente y eficiente. Su desarrollo permitiría establecer parámetros de orientación claros, promover la mejora continua y dotar de coherencia al sistema de MASC, tanto en su planificación como en su ejecución.

Del mismo modo, contar con protocolos especializados es clave para garantizar una atención inclusiva y libre de sesgos. Instrucciones precisas sobre cómo abordar casos que involucren a personas LGBTIQ+, personas con discapacidad, pueblos indígenas u otros grupos en situación de vulnerabilidad son fundamentales para asegurar un trato equitativo y digno. Incorporar un enfoque de gestión sustentado en instrumentos operativos contribuirá a fortalecer la confianza ciudadana y consolidar los MASC como una alternativa efectiva dentro de los sistemas de justicia.

6. Debate sobre la Voluntariedad u Obligatoriedad de los MASC

Una de las discusiones centrales en torno a los MASC se refiere a si deben ser voluntarios o constituir una etapa obligatoria antes o durante el proceso judicial. En América Latina, la normativa en general ha optado por establecer a la conciliación extrajudicial como un trámite obligatorio previo para acceder a la justicia formal. Este es el caso, por ejemplo, de Argentina y Colombia.

Es importante precisar que la obligatoriedad no recae en alcanzar un acuerdo, sino en participar en la instancia conciliatoria, concebida como un espacio de diálogo que puede facilitar soluciones tempranas y evitar el litigio. Esta lógica busca promover una cultura de resolución pacífica de conflictos, sin restringir el derecho de las personas a acudir posteriormente a la vía judicial en caso de no lograr un acuerdo.

No obstante, el carácter obligatorio de la conciliación ha generado debates sobre su efectividad y sobre los riesgos de desnaturalizar el principio de voluntariedad que inspira a los MASC. En contextos donde la implementación carece de recursos suficientes, operadores especializados y estándares de calidad, la obligatoriedad puede traducirse en una formalidad más del procedimiento, en lugar de una oportunidad genuina para el diálogo. De ahí la necesidad de repensar este enfoque y avanzar hacia modelos que equilibren la promoción activa del uso de los MASC con el respeto a la autonomía de las partes y la calidad del servicio ofrecido.

7. Necesidad de evidencia sobre el cumplimiento de los acuerdos

Aunque existe consenso en la región sobre la importancia de los MASC para resolver disputas y descongestionar los Poderes Judiciales, persiste una limitada evidencia sobre su efectividad real. Los acuerdos alcanzados —por conciliación o mediación extrajudicial— rara vez cuentan con seguimiento que permita verificar su cumplimiento o si resuelven definitivamente el conflicto, en lugar de ser un simple trámite previo al proceso judicial.

En América Latina, la falta de información y de mecanismos de evaluación impide conocer el nivel de cumplimiento de los acuerdos, su impacto y los factores que inciden en sus resultados. Ello es especialmente relevante tratándose de personas usuarias en situación de vulnerabilidad —como mujeres y niños en casos de pensiones alimenticias—, para determinar si los MASC contribuyen realmente a reducir la conflictividad y atender sus necesidades jurídicas.

Asimismo, en países donde los MASC son gestionados por entidades privadas, resulta necesario analizar la relación entre los costos para las personas usuarias y la efectividad de los mecanismos. La ausencia de información sistematizada también limita la identificación de buenas prácticas y la posibilidad de definir qué tipo de MASC resulta más adecuado según el tipo de conflicto y contexto.

8. Falta de integración sistémica de los MASC en los sistemas de justicia

En la mayoría de los países de América Latina, los MASC operan de forma paralela y fragmentada, sin una conexión efectiva ni estratégica con los demás componentes de los sistemas de justicia. El único vínculo funcional suele ser la obligatoriedad de la conciliación extrajudicial como requisito previo a la interposición de una demanda judicial —particularmente en materias civiles o de familia—. Sin embargo, lejos de reflejar una articulación estructural, esta exigencia reafirma una lógica judicial-céntrica que mantiene la primacía del proceso formal como eje del sistema.

En términos generales, persiste la ausencia de un enfoque sistémico que permita articular los MASC con la justicia formal y con otras vías de resolución de conflictos, como la justicia indígena o comunitaria. En consecuencia, los MASC continúan siendo concebidos como mecanismos aislados y subordinados, y no como parte constitutiva de un sistema de justicia integrado, articulado y coherente.

Tabla 1: Principales brechas y desafíos en la implementación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en América Latina

N.º	Eje de análisis	Descripción / Diagnóstico principal	Consecuencias identificadas	Desafíos o necesidades estratégicas
1	Normativa dispersa e inorgánica	Los MASC se encuentran regulados en cuerpos normativos dispersos y no articulados, lo que fragmenta su marco jurídico y dificulta su comprensión e implementación coherente.	Dificulta el análisis comparado y la generación de estándares comunes; limita la cooperación técnica y la armonización legislativa regional.	Avanzar hacia un marco normativo integrado y coherente, que facilite la identificación de tendencias y buenas prácticas regionales.
2	Ausencia de una visión integral regional	No existe una visión regional común sobre la implementación y orientación de los MASC, pese a compartir propósitos similares en sus orígenes.	Vacío de modelo de implementación general y por componentes; desigualdad en el desarrollo institucional entre países.	Diseñar un modelo regional de implementación que abarque gobernanza, protocolos, formación, evaluación y gestión integral.
3	Brechas en la formación y profesionalización	La capacitación de conciliadores y mediadores presenta niveles dispares; pocos países cuentan con programas sistemáticos o perfiles especializados.	Desempeño desigual, limitada calidad en la atención y escaso desarrollo de competencias blandas e interpersonales.	Desarrollar programas regionales de formación integral que combinen conocimientos jurídicos y habilidades de gestión de conflictos.
4	Ausencia de datos sobre los MASC y sus resultados	No existen sistemas sólidos de recolección, registro y análisis de información sobre el funcionamiento e impacto de los MASC.	Falta de evidencia para evaluar efectividad, impacto y satisfacción de las personas usuarias.	Implementar sistemas de información y evaluación basados en evidencia, aprovechando herramientas tecnológicas y de IA.
5	Carencia de instrumentos de gestión	En la mayoría de los países faltan manuales, protocolos y guías que orienten la operación y garanticen estándares comunes.	Alta discrecionalidad y heterogeneidad en la calidad del servicio.	Elaborar instrumentos de gestión y protocolos especializados que aseguren atención inclusiva y libre de sesgos.

6	Debate sobre la voluntariedad u obligatoriedad de los MASC	La conciliación extrajudicial suele ser obligatoria en materias civiles y de familia, pero sin garantías suficientes de calidad o recursos.	Riesgo de desnaturalizar el principio de voluntariedad y convertir la conciliación en una mera formalidad.	Avanzar hacia modelos equilibrados que promuevan los MASC sin afectar la autonomía de las partes y la calidad del servicio.
7	Necesidad de evidencia sobre el cumplimiento de los acuerdos	Falta de seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de los acuerdos alcanzados por MASC.	Se desconoce su efectividad real y sostenibilidad; dificultad para medir impacto y aprendizajes.	Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan medir el cumplimiento, impacto y efectividad de los acuerdos.
8	Falta de integración sistémica de los MASC en los sistemas de justicia	Los MASC operan paralelamente al sistema judicial, sin articulación ni coordinación con otras formas de justicia.	Reproducción de una lógica judicial-céntrica; debilidad institucional de los MASC como parte del sistema.	Promover modelos integrados de justicia plural que articulen los MASC con la justicia formal, indígena y comunitaria.

Fuente: elaboración propia, CEJA.

Capítulo II: Propuestas de nuevas Políticas Públicas de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

1. Objetivo

Este capítulo tiene por objetivo brindar lineamientos de política pública que orienten e impulsen la adecuada implementación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en América Latina, con especial énfasis en la conciliación extrajudicial y la mediación. Su propósito es fortalecer la institucionalización de los MASC, garantizar su efectividad en la resolución de conflictos y promover su integración como una alternativa viable, accesible y eficaz dentro de los sistemas de justicia de la región.

Las propuestas aquí presentadas se conciben como un conjunto de lineamientos estratégicos diseñados para que los Estados puedan optimizar el diseño, implementación y evaluación de sus políticas públicas sobre MASC. Están dirigidas especialmente a aquellos Estados que busquen rediseñar sus marcos normativos e institucionales, ya sea para corregir deficiencias, fortalecer la gestión o ampliar la cobertura de los servicios.

Estas orientaciones no se limitan a recomendaciones generales; se identifican principios rectores y ejes estratégicos que toda política pública en esta materia debería considerar. En esa línea, se presentan lineamientos prácticos que guían a los Estados en la definición de acciones concretas para lograr una implementación efectiva, sostenible y centrada en las personas usuarias.

Al tratarse de lineamientos de alcance general, este documento no desarrolla en detalle los contenidos específicos que cada política nacional debería incluir. En su lugar, ofrece un marco de recomendaciones adaptable a las particularidades sociales, culturales e institucionales de cada país. Esta flexibilidad es esencial, dado que la diversidad de contextos en América Latina exige que cada Estado elabore su propia estrategia conforme a sus necesidades y características. En ese marco, este documento busca ser una herramienta base, cuya utilidad radica en su capacidad de ser adaptada y complementada con diagnósticos locales, evaluaciones institucionales y procesos participativos que aseguren la pertinencia y sostenibilidad de las políticas.

2. Principios Rectores

Toda política pública en materia de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) debe orientarse por un conjunto de principios rectores que guíen e inspiren su diseño, implementación y perfeccionamiento continuo.

En este marco, se proponen los siguientes principios, construidos a partir del consenso de expertas y expertos en mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos, e integrando tanto una perspectiva de política pública como un enfoque de derechos humanos:

Centralidad de las personas

El diseño e implementación de toda política pública en MASC debe orientarse a la resolución efectiva de los conflictos de las personas y comunidades, priorizando sus necesidades, intereses y bienestar. Las decisiones institucionales deben situar a las personas usuarias en el centro del sistema, por encima de las lógicas administrativas o corporativas de quienes implementan los mecanismos.

Naturaleza y comprensión del conflicto

Toda política pública sobre MASC debe reconocer que el conflicto forma parte de la naturaleza humana y que su gestión requiere voluntariedad, autonomía y empoderamiento de las partes. Los MASC deben concebirse como espacios de diálogo, comunicación y reconstrucción de vínculos sociales.

Institucionalidad del servicio

Los MASC deben desarrollarse dentro de una estructura institucional sólida y especializada, con órganos rectores responsables de su diseño, implementación, monitoreo, evaluación y retroalimentación, conforme al ciclo de las políticas públicas. Esta institucionalidad debe abarcar tanto los MASC de carácter público como privado, garantizando su articulación, coherencia y sostenibilidad.

Integralidad del sistema de justicia

Las políticas públicas en MASC deben promover su integración en un sistema de justicia plural e interconectado, en el que los mecanismos judiciales y no judiciales sean complementarios y no excluyentes. Los MASC deben fortalecer el sistema de justicia en su conjunto, evitando operar de manera paralela o subordinada.

Idoneidad de los mecanismos o métodos

Toda política pública sobre MASC debe garantizar que los conflictos sean derivados al mecanismo más adecuado según su naturaleza y complejidad. Para ello, es esencial definir criterios claros de derivación, selección y aplicación que aseguren la pertinencia y eficacia de los procedimientos.

Acceso a la justicia y cultura de paz

Los MASC deben enmarcarse en una visión amplia e inclusiva de la justicia, que promueva el acceso efectivo a soluciones justas y oportunas. Su implementación debe contribuir activamente a fortalecer una cultura de paz, basada en el diálogo, la empatía y la resolución colaborativa de los conflictos.

Orientación a resultados y evaluación de impacto

Toda política pública en MASC debe orientarse hacia la obtención de resultados efectivos, verificables y sostenibles en la resolución de conflictos. Para ello, deben establecerse mecanismos de evaluación y medición de impacto que permitan conocer su efectividad real, su contribución al acceso a la justicia y su impacto social.

Tabla 2: Principios Rectores para las Políticas Públicas de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

Principio Rector	Enunciado orientador	Propósito principal
Centralidad de las personas	Las políticas públicas en MASC deben orientarse a la resolución efectiva de los conflictos de las personas y comunidades, priorizando sus necesidades, intereses y bienestar.	Situar a las personas usuarias en el centro del sistema, garantizando respuestas accesibles, empáticas y centradas en sus derechos.
Naturaleza y comprensión del conflicto	El conflicto forma parte de la naturaleza humana y su gestión requiere voluntariedad, autonomía y empoderamiento de las partes. Los MASC son espacios de diálogo, comunicación y reconstrucción de vínculos sociales.	Promover una comprensión humana, colaborativa y transformadora del conflicto, basada en la voluntad y participación activa de las partes.
Institucionalidad del servicio	Los MASC deben desarrollarse dentro de una estructura institucional sólida y especializada, con órganos rectores responsables de su diseño, implementación, monitoreo, evaluación y retroalimentación.	Fortalecer la gobernanza y sostenibilidad de los MASC mediante estructuras institucionales claras y coordinadas entre actores públicos y privados.
Integralidad del sistema de justicia	Las políticas públicas en MASC deben promover su integración en un sistema de justicia plural e interconectado, en el que los mecanismos judiciales y no judiciales sean complementarios.	Construir un sistema de justicia articulado e inclusivo, donde los MASC y la justicia formal se fortalezcan mutuamente.
Idoneidad de los mecanismos o métodos	Los conflictos deben ser derivados al mecanismo más adecuado según su naturaleza y complejidad, aplicando criterios claros de derivación y selección.	Asegurar la pertinencia y eficacia de los procedimientos, optimizando los recursos y resultados de los MASC.
Acceso a la justicia y cultura de paz	Los MASC deben promover el acceso efectivo a soluciones justas y oportunas, contribuyendo a una cultura de paz basada en el diálogo.	Democratizar el acceso a la justicia y fomentar valores de convivencia pacífica y resolución colaborativa de los conflictos.

Orientación a resultados y evaluación de impacto	Las políticas públicas en MASC deben orientarse hacia resultados efectivos, verificables y sostenibles, con mecanismos de evaluación y medición de impacto.	Garantizar la efectividad y mejora continua de los MASC mediante la evaluación de sus resultados e impacto social.
---	---	--

Fuente: elaboración propia, CEJA.

3. Ejes Estratégicos

Eje Estratégico 1: Naturaleza y enfoque de los MASC alineados al contexto y necesidades de las personas usuarias

Este eje propone redefinir la naturaleza y propósito de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), superando la visión tradicional que los concibe únicamente como instrumentos para descongestionar los sistemas de justicia formal.

Una mirada contemporánea y centrada en las personas reconoce que los MASC tienen un propósito propio y sustantivo: promover la solución autocompositiva de los conflictos, desde una perspectiva territorial, inclusiva y centrada en las personas usuarias. Esto implica ampliar el horizonte de los MASC, apartándolos de su rol subsidiario respecto del sistema judicial y consolidándolos como espacios autónomos y complementarios dentro de un sistema de justicia plural.

Asimismo, resulta fundamental reconocer la diversidad y complejidad de los conflictos que atraviesan actualmente a América Latina, en contextos marcados por desigualdades, tensiones territoriales, cambios sociales y nuevas dinámicas comunitarias. Por ello, los MASC deben contar con liderazgo institucional, flexibilidad y capacidad de adaptación, de modo que puedan responder eficazmente a los distintos tipos de conflictos presentes en la región.

De esta forma, los MASC deben consolidarse como herramientas efectivas, pertinentes y sostenibles, capaces de ofrecer soluciones ajustadas a las realidades locales y a las necesidades de las personas, fortaleciendo al mismo tiempo la confianza en la justicia y la cohesión social.

Eje Estratégico 2: Gestión e Institucionalización de los MASC

Este eje subraya la importancia de que las políticas públicas en materia de MASC cuenten con una estructura institucional sólida, una gobernanza clara y responsabilidades de gestión definidas. Para ello, es indispensable dotar a los órganos rectores de las atribuciones, capacidades y recursos necesarios para ejercer sus funciones con eficacia.

La institucionalización efectiva de los MASC necesita el establecimiento de un marco normativo robusto y de una dependencia orgánica y funcional de alto nivel dentro de la gestión pública, dotada además de un equipo multidisciplinario con experiencia en el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas.

Asimismo, es fundamental que los órganos rectores ejerzan un liderazgo sólido, estratégico y articulador, capaz de gestionar los MASC como una herramienta esencial para la resolución efectiva de los conflictos. Este liderazgo debe sustentarse en una visión integral y de largo plazo, que promueva la coordinación interinstitucional entre los distintos actores involucrados —instituciones públicas, sector privado y sociedad civil—.

Del mismo modo, el órgano rector debe asumir un rol activo en la supervisión, articulación y retroalimentación de los servicios de MASC implementados tanto por las entidades públicas como por las entidades privadas, velando porque su funcionamiento sea eficiente, coherente, transparente y accesible para la ciudadanía.

Eje Estratégico 3: Integralidad de los MASC y el proceso judicial

Este eje destaca la importancia de adoptar una visión sistémica e integrada que articule los MASC con el proceso judicial formal o tradicional. La integración entre ambos es esencial para que no operen como instancias paralelas, sino como componentes complementarios de un mismo sistema de justicia plural, accesible y eficiente.

Un enfoque integral permite que los MASC y el proceso judicial se potencien mutuamente, garantizando que los conflictos sean resueltos de manera efectiva en cualquiera de las vías, de acuerdo con su naturaleza, complejidad y las necesidades de las personas usuarias.

Para avanzar hacia esta articulación, resulta fundamental generar evidencia empírica y sistemática sobre la relación y transición de los casos entre los MASC y los procesos judiciales. Ello implica desarrollar herramientas de registro y trazabilidad que permitan documentar en qué momento y bajo qué criterios un caso transita de una vía a otra, así como evaluar el impacto de dicha transición o derivación en la resolución definitiva del conflicto.

El fortalecimiento de esta articulación requiere, además, una coordinación interinstitucional efectiva, la elaboración de protocolos conjuntos y, de manera idónea, la interoperabilidad de los sistemas de información, a fin de asegurar la construcción de sistemas de justicia integrados que optimicen los recursos disponibles en ambas vías para la solución de los conflictos.

Eje Estratégico 4: Generación y gestión estratégica de Datos sobre los MASC

Este eje subraya la importancia de producir información integral, confiable y actualizada sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en América Latina.

Se propone, en primer término, la recopilación tanto de datos básicos —como el perfil sociodemográfico de las personas usuarias, su nivel socioeconómico, género o condiciones de vulnerabilidad—, como de información sobre el funcionamiento e impacto de los MASC, incluyendo los tipos de conflictos más frecuentes, los acuerdos alcanzados, los factores que influyen en ellos, las tasas de éxito o desistimiento y los tiempos de tramitación.

Asimismo, este eje propone impulsar la creación de sistemas nacionales y regionales de información que permitan registrar, analizar y difundir periódicamente datos estandarizados, garantizando su trazabilidad, verificabilidad y acceso público.

La generación de información debe promover la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua de los MASC. Para ello, se recomienda el uso de herramientas tecnológicas avanzadas, incluidas plataformas interoperables y soluciones basadas en inteligencia artificial (IA), que faciliten el procesamiento de grandes volúmenes de información, el análisis comparado y la identificación de tendencias, brechas y buenas prácticas.

Fortalecer la gestión estratégica de los datos permitirá evaluar la contribución de los MASC al acceso a la justicia y a la reducción de la conflictividad social, además de construir un conocimiento regional comparado que contribuya a la armonización de políticas, la formulación de estándares comunes y la consolidación de una cultura institucional basada en evidencia.

Eje Estratégico 5: Efectividad y sostenibilidad de los acuerdos en los MASC

Este eje subraya la importancia de que los MASC aseguren la resolución efectiva de los conflictos, más allá de la formalización de los acuerdos entre las partes. Su objetivo es fortalecer la capacidad de los MASC para generar soluciones que trasciendan lo formal, perduren en el tiempo y contribuyan a reducir la conflictividad social.

Para ello, es fundamental implementar sistemas de seguimiento y evaluación que permitan monitorear el cumplimiento de los acuerdos y medir su impacto en la resolución de los conflictos. Dichos sistemas deben incluir indicadores verificables y comparables, que evalúen tanto la ejecución del acuerdo, como la satisfacción de las partes, la permanencia de los resultados y la prevención de nuevos conflictos derivados del mismo caso o problema.

Asimismo, se propone el diseño de mecanismos de acompañamiento y apoyo posteriores a la suscripción de los acuerdos, que brinden asistencia técnica, psicológica o social en aquellos casos con dificultades para el cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes. Este acompañamiento no solo refuerza la confianza en los MASC, sino que también promueve la sostenibilidad, legitimidad y efectividad de las soluciones alcanzadas.

Finalmente, la generación sistemática de datos sobre el cumplimiento y los efectos de los acuerdos constituye una herramienta esencial para medir la efectividad real de los MASC y retroalimentar el diseño de políticas públicas. Contar con esta evidencia permitirá fortalecer la calidad de los servicios, definir estándares de desempeño y consolidar una gestión de conflictos más humana, eficiente y orientada a resultados duraderos.

Eje Estratégico 6: Capacitación especializada y perfil profesional

Este eje destaca la importancia de la formación especializada en MASC concebida como una herramienta estratégica para su fortalecimiento y buen desempeño. La capacitación adecuada del personal que implementan los mecanismos es fundamental para garantizar la calidad del servicio, la imparcialidad en la gestión de los casos y la efectividad de los acuerdos alcanzados.

Para ello, los programas de capacitación deben desarrollarse bajo estándares que regulen, entre otros aspectos, los contenidos formativos, la duración de los programas, los requisitos de acreditación institucional y las metodologías de enseñanza. Junto con los conocimientos teóricos, la formación debe priorizar el desarrollo de habilidades prácticas para enfrentar las diversas complejidades del proceso de resolución de conflictos.

También se recomienda la elaboración de materiales de apoyo y herramientas operativas, como manuales, guías metodológicas, modelos de acuerdos y formatos estandarizados, que contribuyan a uniformar criterios y buenas prácticas en la implementación de los MASC.

Un aspecto clave de este eje es la definición de un perfil profesional básico para conciliadores/as y mediadores/as, que establezca requisitos mínimos en formación académica, experiencia práctica y habilidades interpersonales. Esta definición resulta esencial para profesionalizar la función, garantizar la calidad del servicio y consolidar la confianza ciudadana en los MASC. Finalmente, se propone incorporar procesos periódicos de evaluación de desempeño, orientados a verificar la aplicación de los estándares formativos y fortalecer la mejora continua de las competencias profesionales.

Eje Estratégico 7: Evaluación y monitoreo de los MASC

Este eje propone implementar instrumentos de evaluación y monitoreo para medir el impacto de los MASC y fortalecer la toma de decisiones basadas en evidencia. Estos mecanismos son esenciales para verificar la efectividad en la resolución de conflictos, prevenir su escalamiento y garantizar un acceso oportuno y de calidad a la justicia.

Para ello, se plantea el diseño e implementación de planes de monitoreo y evaluación de los MASC, con indicadores cuantitativos y cualitativos orientados a medir no solo el número de acuerdos alcanzados, sino también su calidad, sostenibilidad, nivel de satisfacción de las personas usuarias e impacto.

Un sistema de monitoreo y evaluación permite detectar debilidades en la implementación de los MASC, identificar buenas prácticas y desarrollar estrategias de mejora continua. Asimismo, contribuye a la rendición de cuentas, al posibilitar que las instituciones responsables fundamenten sus decisiones en información concreta y verificable.

Finalmente, contar con mecanismos de evaluación y monitoreo permitirá a los órganos rectores fortalecer la implementación de los MASC, optimizar la asignación de los recursos y consolidar estos mecanismos como una vía efectiva y confiable de acceso a la justicia.

Eje Estratégico 8: Presupuesto

Este eje destaca la necesidad del adecuado financiamiento que permita su consolidación institucional de los MASC. Dichos recursos deben garantizar la capacitación de operadores/as, la generación y gestión de datos, el monitoreo de impacto y, en general, el fortalecimiento integral del sistema de MASC.

Se propone que el potencial incremento del presupuesto público para los MSASC se oriente a avances en cada uno de los ejes planteados en este documento. Esto implica que el financiamiento aporte a consolidar estándares de calidad, el cumplimiento de los acuerdos alcanzados, la generación de datos confiables, y sistemas de monitoreo efectivos. Ello permitirá que los recursos públicos se traduzcan en resultados verificables, fortaleciendo la eficiencia y sostenibilidad de los MASC como una política de Estado.

4. Líneas de Acción

Líneas de Acción del Eje 1: Naturaleza y enfoque de los MASC alineados al contexto y necesidades de las personas usuarias

1. Redefinir el rol de los MASC mediante reformas legales que amplíen su objetivo más allá de la descongestión judicial, orientándolos hacia la resolución efectiva de los conflictos desde una perspectiva territorial y centrada en las personas.
2. Elaborar guías y protocolos operativos que orienten la labor de conciliadores/as y mediadores/as bajo un enfoque que priorice las necesidades individuales y comunitarias de las personas usuarias.
3. Implementar campañas de sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a los actores del sistema de justicia, para promover una comprensión renovada de los MASC como mecanismos de resolución efectiva de conflictos y no únicamente como herramientas de gestión judicial.
4. Desarrollar programas de formación especializada para operadores/as de justicia, conciliadores/as y mediadores/as, enfocados en fortalecer habilidades vinculadas con la aplicación de enfoques territoriales, restaurativos y centrados en las personas.
5. Capacitar a los operadores del sistema judicial en la centralidad de las personas, la justicia restaurativa y el acceso integral a la justicia, promoviendo una comprensión más amplia de los distintos mecanismos disponibles para atender las necesidades jurídicas de la ciudadanía.
6. Consolidar sistemas territoriales de resolución de conflictos, a través de Casas de Justicia u otras estructuras descentralizadas, que recojan las particularidades de los contextos locales y garanticen respuestas adecuadas a las realidades sociales y geográficas de las personas usuarias.

Líneas de Acción del Eje 2: Gestión e Institucionalización de los MASC

7. Establecer o fortalecer al órgano rector responsable de la implementación y supervisión de los MASC, dotado de autonomía técnica y funcional para garantizar su adecuada gestión y sostenibilidad.
8. Asignar al órgano rector los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para el cumplimiento eficaz de sus funciones y el desarrollo de sus planes estratégicos.

9. Desarrollar e implementar un marco normativo claro y actualizado que defina el rol del órgano rector, sus competencias, facultades y mecanismos de coordinación con otras instituciones del sistema de justicia.
 - a. Incluir en esta normativa criterios específicos para la acreditación, regulación y supervisión de los MASC gestionados por actores privados.
10. Conformar equipos multidisciplinarios dentro del órgano rector, integrados por profesionales con experiencia en políticas públicas, resolución de conflictos, derecho, sociología y otras disciplinas afines.
11. Promover la formación continua y especializada de los equipos técnicos responsables de la gestión de los MASC, fortaleciendo sus capacidades institucionales y de liderazgo.
12. Establecer orientaciones y lineamientos técnicos que regulen el adecuado funcionamiento de los MASC implementados por entidades privadas, asegurando estándares de calidad, eficiencia y transparencia.
 - a. Incorporar mecanismos de fiscalización y control que garanticen el cumplimiento de dichas orientaciones.
13. Fomentar la creación de espacios permanentes de coordinación y diálogo — como mesas de trabajo o comités interinstitucionales — entre el órgano rector y otras entidades públicas, privadas y de la sociedad civil, para garantizar una implementación coherente y articulada de los MASC.
14. Diseñar instrumentos de evaluación institucional que midan el desempeño del órgano rector, el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y el impacto de sus acciones en la consolidación de los MASC como política pública.

Líneas de Acción del Eje 3: Integralidad de los MASC y el proceso judicial

15. Diseñar una guía técnica nacional que establezca criterios claros y uniformes para la derivación de casos entre los MASC y el sistema judicial, considerando la naturaleza del conflicto, las necesidades de las partes y los tiempos procesales.
16. Elaborar protocolos de actuación interinstitucional que definan cómo y cuándo los operadores/as de justicia deben sugerir, promover o derivar casos hacia los MASC, asegurando que estas decisiones se basen en criterios objetivos y verificables.
17. Implementar un sistema integrado de registro y trazabilidad de casos, que permita documentar el tránsito entre los MASC y los procesos judiciales, con el fin de generar evidencia sobre su efectividad, sostenibilidad y resultados en la resolución de conflictos.

18. Desarrollar programas de capacitación y sensibilización dirigidos a operadores/as del sistema judicial en los principios, alcances y beneficios de los MASC, promoviendo una comprensión integral de su vinculación con los procesos judiciales y su aporte al acceso a la justicia.
19. Crear unidades técnicas especializadas en MASC dentro de los órganos judiciales o de los ministerios competentes, encargadas de emitir directrices, brindar asistencia técnica y garantizar estándares de calidad en la prestación de los servicios.

Líneas de Acción del Eje 4: Generación y gestión estratégica de Datos sobre los MASC

20. Diseñar e implementar un sistema nacional estandarizado de información que permita la recolección, sistematización, almacenamiento y análisis de datos sobre los MASC, garantizando su trazabilidad, comparabilidad y acceso público.
21. Elaborar una encuesta marco para la recolección homogénea de información, que incluya variables cuantitativas y cualitativas tales como:
 - a. Tipología de los conflictos abordados.
 - b. Tiempos promedio de resolución desde el inicio hasta la conclusión del procedimiento.
 - c. Resultados alcanzados y nivel de efectividad en la resolución.
 - d. Grado de satisfacción de las personas usuarias.
 - e. Impacto territorial y social, considerando factores como la reducción de la conflictividad o la mejora en la convivencia comunitaria.
22. Consolidar una base de datos nacional y regional de MASC, que sirva como insumo para estudios comparados, monitoreo de políticas públicas y evaluación de impacto.
23. Formar a operadores/as de MASC y al personal de los órganos rectores en el uso, registro y administración del sistema de información, asegurando la calidad y consistencia de los datos ingresados.
24. Capacitar en el análisis e interpretación de los datos generados, con el fin de fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y la formulación de políticas públicas más efectivas y ajustadas al contexto.

Líneas de Acción del Eje 5: Efectividad y sostenibilidad de los acuerdos en los MASC

25. Diseñar y poner en marcha una base de datos que registre el cumplimiento efectivo de los acuerdos alcanzados mediante los MASC, permitiendo su trazabilidad y análisis a lo largo del tiempo.
26. Definir e implementar un conjunto de indicadores de evaluación, orientados a medir el nivel de cumplimiento, la duración y sostenibilidad de los acuerdos, así como su impacto social y comunitario.
27. Conformar equipos de acompañamiento y seguimiento de los acuerdos y que asimismo estén encargados de brindar apoyo técnico, psicológico o social a las partes, especialmente en los casos con factores que dificulten el cumplimiento de los compromisos asumidos.
28. Elaborar guías metodológicas de intervención posteriores a los acuerdos suscritos, con criterios y protocolos para la actuación de los equipos de acompañamiento, priorizando los casos con mayor riesgo de incumplimiento.
29. Desarrollar mecanismos sistemáticos de recolección y análisis de datos que permitan medir la tasa de cumplimiento de los acuerdos, su impacto en la convivencia social y su contribución a la reducción de la conflictividad.
30. Incorporar módulos especializados en las capacitaciones de operadores/as de MASC, enfocados en técnicas de monitoreo, herramientas de evaluación de cumplimiento y estrategias de prevención de conflictos derivados del incumplimiento.

Líneas de Acción del Eje 6: Capacitación especializada y perfil profesional

31. Diseñar e implementar programas de formación con enfoque teórico-práctico, que aborden los conceptos fundamentales de los MASC y fortalezcan las habilidades para la mediación, conciliación y facilitación de acuerdos.
32. Elaborar manuales, guías metodológicas y formatos estándar que orienten la labor de conciliadores/as y mediadores/as, promoviendo la gestión eficiente de los conflictos y la aplicación coherente de criterios de calidad.
33. Desarrollar modelos de acuerdos y herramientas prácticas uniformadas, que aseguren claridad, viabilidad y sostenibilidad en los compromisos alcanzados, reduciendo riesgos de incumplimiento o ambigüedad.

34. Definir un perfil profesional mínimo para conciliadores/as y mediadores/as, estableciendo requisitos en formación académica, experiencia práctica y habilidades interpersonales, que garanticen un desempeño técnico, ético y centrado en las personas.
35. Incorporar procesos periódicos de evaluación de desempeño, orientados a verificar la aplicación de los estándares formativos y fortalecer la mejora continua de las competencias profesionales.
36. Promover la formación continua y la actualización profesional, mediante programas especializados que respondan a los desafíos emergentes en la gestión de conflictos y a las transformaciones sociales y tecnológicas.

Líneas de Acción del Eje 7: Evaluación y Monitoreo de los MASC

37. Diseñar e implementar un Plan Nacional de Monitoreo y Evaluación de los MASC, que defina los objetivos, componentes, responsables y procesos de seguimiento de las políticas públicas en esta materia.
38. Definir un conjunto de indicadores de desempeño específicos, orientados a medir la eficacia, eficiencia, calidad del servicio y satisfacción de las personas usuarias de los MASC.
39. Incorporar indicadores de impacto social y comunitario, que evalúen el aporte de los MASC a la reducción de la conflictividad, el acceso efectivo a la justicia y la mejora de la convivencia social.
40. Establecer una metodología estandarizada para la aplicación de los indicadores, incluyendo la periodicidad de las mediciones, las fuentes de información y los responsables institucionales de su implementación.
41. Incorporar mecanismos participativos de retroalimentación ciudadana, que permitan a las personas usuarias expresar sus opiniones sobre la calidad del servicio recibido, las condiciones de atención y las soluciones alcanzadas, integrando estos aportes en los informes de evaluación.
42. Elaborar informes periódicos de resultados y análisis de impacto, que identifiquen avances, desafíos y áreas de mejora, y que sirvan de insumo para la toma de decisiones estratégicas y la planificación de políticas futuras.

43. Garantizar la difusión pública de los informes de evaluación, mediante su presentación ante las autoridades competentes y su publicación en formatos accesibles, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas.
44. Conformar un equipo técnico especializado en monitoreo y evaluación, con capacidades en análisis de datos, gestión pública y políticas de justicia, encargado de coordinar y consolidar la información generada.

Líneas de Acción del Eje 8: Presupuesto

45. Asignar un presupuesto adecuado, específico y sostenido que garantice la adecuada gestión y consolidación de los MASC.
46. Establecer un marco presupuestario plurianual orientado a resultados, indicadores y estándares de calidad.
47. Incorporar mecanismos de control, transparencia y rendición de cuentas sobre el uso de los recursos destinados a los MASC.
48. Promover alianzas con organismos de cooperación internacional y/o sector privado para ampliar las fuentes de financiamiento dirigidas a fortalecer los MASC.
49. Asegurar que el componente presupuestario se integre en los planes nacionales de justicia, consolidando a los MASC como política de Estado.
50. Incorporar un enfoque territorial en la asignación de recursos, priorizando mayores presupuestos en las zonas con altos niveles de conflictividad o con brechas de acceso a la justicia que puedan ser atendidas mediante los MASC.

Tabla 3: Cuadro resumen de los Ejes Estratégicos y Líneas de Acción para fortalecer los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en América Latina

Eje Estratégico	Propósito Central	Foco Principal de las Líneas de Acción
Eje 1. Naturaleza y enfoque de los MASC	Redefinir el propósito y alcance de los MASC como mecanismos autocompositivos centrados en las personas, las comunidades y los territorios, superando su visión instrumental de descongestión judicial.	Reformas legales, desarrollo de guías y campañas que promuevan una comprensión renovada de los MASC, fortaleciendo su carácter territorial, inclusivo y centrado en las necesidades de las personas usuarias.
Eje 2. Gestión e institucionalización	Consolidar una estructura institucional sólida con gobernanza clara, liderazgo técnico y atribuciones bien definidas, que permita una gestión articulada y sostenible de los MASC.	Creación o fortalecimiento del órgano rector con autonomía técnica, dotado de equipos multidisciplinarios y recursos adecuados, encargado de coordinar, supervisar y evaluar los servicios de MASC públicos y privados.
Eje 3. Integralidad con el proceso judicial	Promover una articulación efectiva entre los MASC y el proceso judicial formal, garantizando su complementariedad dentro de un sistema de justicia plural, accesible y eficiente.	Elaboración de protocolos de derivación, mecanismos de trazabilidad de casos e interoperabilidad de sistemas de información, asegurando coordinación interinstitucional y respuestas coherentes a las personas usuarias.
Eje 4. Generación y gestión estratégica de Datos	Producir información integral, confiable y actualizada sobre los MASC para fortalecer la toma de decisiones basadas en evidencia y la rendición de cuentas pública.	Creación de sistemas nacionales y regionales de información, encuestas estandarizadas, uso de tecnologías avanzadas e inteligencia artificial (IA) para el análisis de datos y la identificación de buenas prácticas.
Eje 5. Efectividad y sostenibilidad de los acuerdos	Asegurar que los acuerdos alcanzados a través de los MASC generen soluciones reales, duraderas y con impacto social positivo, más allá de su formalización.	Implementación de sistemas de seguimiento y acompañamiento de los acuerdos, con indicadores verificables de cumplimiento y mecanismos de apoyo técnico y social para las partes involucradas.

Eje 6. Capacitación y perfil profesional	Profesionalizar el ejercicio de conciliadores/as y mediadores/as, garantizando la calidad técnica y ética de los servicios de MASC mediante formación especializada y evaluación de desempeño.	Programas de formación teórico-práctica, elaboración de manuales y guías metodológicas, definición de perfiles mínimos y procesos de evaluación periódica para asegurar la mejora continua.
Eje 7. Evaluación y monitoreo	Implementar sistemas de evaluación y monitoreo que permitan medir la efectividad, eficiencia y calidad de los MASC, fortaleciendo la gestión basada en resultados.	Diseño de planes nacionales de monitoreo, desarrollo de indicadores de desempeño e impacto social, elaboración y difusión pública de informes periódicos para promover la transparencia institucional.
Eje 8. Presupuesto y sostenibilidad financiera	Garantizar un financiamiento adecuado, estable y territorialmente equitativo que asegure la implementación, consolidación y mejora continua de los MASC.	Asignación presupuestaria plurianual orientada a resultados, mecanismos de rendición de cuentas, cooperación internacional y priorización de recursos en territorios con mayores brechas de acceso a la justicia.

Fuente: elaboración propia, CEJA.

Equipo responsable

Diseño y Dirección:

Nataly Ponce Chauca

Redacción:

Nataly Ponce Chauca y Javiera Domange Pfeng

Expertos/as que han contribuido a la elaboración de este documento:

Lorena Espinosa Olguín (Chile)

María Soledad Lagos Ochoa (Chile)

Mateo Vásquez Echeverri (Colombia)

Ingrid Naranjo (Costa Rica)

Zabdi Abigail Canales (Honduras)

Andrea Mineros (Honduras)

Federico Chunga Fiestas (Perú)



REDISEÑANDO LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

PROPUESTAS DE CEJA PARA NUEVAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE



Canada

