



CEJA



OEA

INFORME

Estado actual de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en las Américas

Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA)

© 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.cejamericas.org

**Título: Estado actual de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos –
MASC en las Américas**

Autor: Mateo Vásquez Echeverri

Revisión: Nataly Ponce Chauca

Propiedad intelectual e ISBN: en trámite.

Todos los derechos reservados.

Octubre de 2025.

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.

Estado actual de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos – MASC en las Américas

Mateo Vásquez Echeverri

Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA)

Octubre de 2025

Nota del autor

Abogado de la Pontificia Universidad Javeriana, sede Bogotá, y MBA con especialización en Comercio Exterior de ESDEN Business School, Madrid, España. El énfasis de su experiencia profesional se encuentra en la Mediación y la Conciliación en Derecho, conflictos socioambientales, conflictos relacionados con el uso, tenencia y propiedad de la tierra, así como en Enfoques Diferenciales y Enfoque de Género; con más de 700 trámites de conciliación y mediación atendidos, entre los que se encuentra el proceso de mediación para la delimitación del Páramo de Santurbán, así como conciliaciones en familia, civil, comercial, seguros, tránsito, y demás.

Docente en Métodos de Resolución de Conflictos con amplia experiencia en la implementación y operación de planes de formación en entornos rurales, tales como la Caja de Herramientas en MRC del Ministerio de Justicia y del Derecho Colombia y PJI de USAID, y el programa de promoción de MRC de la Fundación Panamericana para el Desarrollo - FUPAD. Consultor del Centro de Estudios de Justicia de las Américas - CEJA en MRC y acceso a la justicia.

1. Abstract

El presente documento realiza un análisis comparado del estado actual de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos – MASC en dieciséis (16) países del continente americano, a partir de una revisión sistemática de su regulación normativa, aplicación práctica y desarrollo institucional a través de siete (7) variables de análisis, que abarcan desde el reconocimiento constitucional y la obligatoriedad de los mecanismos, hasta el perfil de los operadores y la ejecutabilidad de los acuerdos. Los resultados evidencian la evolución disímil de los MASC en la región y los principales retos para su consolidación como herramientas eficaces de acceso a la justicia. El estudio revela, además, la necesidad de fortalecer la claridad técnica entre mediación y conciliación, la profesionalización de los operadores y la adaptación de los mecanismos a contextos interculturales y digitales. Finalmente, se plantea que la expansión y consolidación de los MASC en América debe entenderse como un componente esencial de una justicia centrada en las personas, orientada al diálogo, la reparación y la cohesión social.

Key words: Mediación, Conciliación, Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, MASC, Acceso a la Justicia, Justicia Restaurativa, Gobernanza Judicial, Justicia Centrada en las Personas, América, Regulación Comparada, Conflictos Interculturales.

2. Abstract

This document presents a comparative analysis of the current state of Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms in sixteen (16) countries across the Americas, based on a systematic review of their legal frameworks, practical implementation, and institutional development across seven (7) analytical variables. These variables range from constitutional recognition and the mandatory nature of such mechanisms to the professional profiles of practitioners and the enforceability of agreements. The findings reveal uneven patterns of ADR development across the region and identify the main challenges to consolidating these mechanisms as effective tools for access to justice. The study also highlights the need to strengthen conceptual and technical clarity in distinguishing mediation from conciliation, promote the professionalization of practitioners, and adapt ADR mechanisms to intercultural and digital contexts. Finally, it argues that the expansion and consolidation of ADR in the Americas should be understood as an essential component of a people-centered justice system oriented toward dialogue, reparation, and social cohesion.

Keywords: Mediation, Conciliation, Alternative Dispute Resolution (ADR), Access to Justice, Restorative Justice, Judicial Governance, People-Centered Justice, The Americas, Comparative Legal Frameworks, Intercultural Conflicts.

Tabla de contenido

1. Abstract	3
2. Abstract	4
3. Presentación	7
4. Desarrollo metodológico	9
4.1. Países priorizados	9
4.2. Normativa consultada	10
4.3. Variables de análisis	11
5. Los métodos alternativos de resolución de conflictos – MASC	13
Criterios de análisis de los MASC en América	19
1. Regulación de los MASC	19
2. MASC en entornos judiciales y extrajudiciales	23
3. MASC en entornos públicos y privados	28
4. MASC aplicables en diversas tipologías de conflictos	30
5. Obligatoriedad de los MASC	38
6. Perfil del operador de MASC y formación	40
7. Ejecutabilidad de los acuerdos logrados	46
8. Conclusiones	49
8.1. La consolidación normativa de los MASC como parte estructural del acceso a la justicia	49
8.2. La mediación y la conciliación como prácticas culturalmente diversas	50
8.3. La necesidad de fortalecer los MASC en entornos públicos, privados y virtuales	50
8.4. La formación y profesionalización de los operadores como garantía de calidad	51
8.5. Los MASC como instrumentos de justicia restaurativa y cohesión social	53
Referencias	54
Anexo 1 – Gobernanza de los MASC	56

Lista de tablas

Tabla 1. Países priorizados	9
Tabla 2. Legislaciones regionales consultadas	9
Tabla 3. Entidades con funciones de control de los MASC por país	55

Lista de figuras

Figura 1. Mención constitucional de los MASC	18
Figura 2. Regulación nacional de los MASC	20
Figura 3. Homologación del acuerdo logrado	25
Figura 4. MASC en el sector público y privado	27
Figura 5. Tipologías de conflicto y MASC	30
Figura 6. Aplicación de la mediación penal	34
Figura 7. Regulación de los MASC en entornos virtuales	36
Figura 8. Obligación del uso de los MASC previo a un proceso judicial	38
Figura 9. Requerimientos especiales para los operadores de MASC	40
Figura 10. Formación especializada de servidores públicos habilitados para operar MASC	42
Figura 11. Formación especializada de operadores de MASC del sector privado	43

Estado actual de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos – MASC en las Américas

3. Presentación

El presente estudio, titulado “Estado actual de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos – MASC en las Américas”, constituye un esfuerzo por ofrecer una visión integral, comparada y actualizada del desarrollo normativo, institucional y operativo de los MASC en el continente. Su propósito central es identificar los avances, desafíos y tendencias que caracterizan la implementación de estos métodos en distintos contextos nacionales, aportando a la construcción de sistemas de justicia más accesibles, participativos y eficaces.

El análisis realizado parte de una revisión íntegra de dieciséis países priorizados en el continente americano, entre los cuales se incluyen Argentina, Brasil, Canadá, Colombia, Chile, México, Perú y Estados Unidos de América, los cuales fueron seleccionados por su relevancia geográfica, diversidad institucional y grado de desarrollo en materia de resolución alternativa de conflictos, lo cual permitió una visión comparativa altamente rica en aplicación y desarrollo de los MASC. A nivel metodológico se hace necesario mencionar que el desarrollo del presente documento parte de una metodología comparativa y un análisis documental de los sistemas jurídicos de los países priorizados en relación con los MASC; así pues, en virtud de la metodología seleccionada se examinan variables clave para la operatividad de dichas figuras, tales como su regulación jurídica, el alcance de los MASC en ámbitos judiciales y extrajudiciales, la obligatoriedad de su uso, los perfiles y procesos de formación de los operadores, la homologación y ejecutabilidad de los

acuerdos y la gobernanza institucional de estos métodos, entre otros aspectos relevantes.

Los hallazgos alcanzados reflejan una región que, pese a sus diferencias normativas y culturales, comparte un creciente compromiso con la justicia dialogada y participativa. En la mayoría de los países analizados, los MASC se reconocen no solo como herramientas de descongestión judicial, sino también como instrumentos para desjudicializar los conflictos, fortalecer la cohesión social y materializar el derecho de acceso a la administración de justicia, promover la cultura de la paz y garantizar soluciones más ágiles y satisfactorias para los ciudadanos. Sin perjuicio de lo anterior, persisten desafíos en materia de estandarización de formación de operadores, fortalecimiento de la supervisión institucional y reconocimiento pleno de los MASC en tipologías de conflictos como en materia de lo contencioso administrativo o penal.

Este documento busca, en suma, ofrecer una base de conocimiento rigurosa y útil para los actores públicos, privados y comunitarios interesados en consolidar sistemas de justicia centrados en las personas. Así mismo, pretende servir como insumo para el diseño de políticas públicas que potencien la expansión y efectividad de los MASC en las Américas, contribuyendo al fortalecimiento de sociedades más justas, inclusivas y pacíficas.

4. Desarrollo metodológico

Como se expuso en el apartado anterior, el proceso metodológico de recolección de información se desarrolló a partir de una revisión documental de las disposiciones normativas relacionadas con los MASC en cada uno de los dieciséis (16) países priorizados. Este ejercicio permitió identificar siete (7) categorías de análisis que orientaron el estudio comparativo:

- i.** Regulación de los MASC.
- ii.** Los MASC en entornos judiciales y extrajudiciales.
- iii.** Los MASC en entornos públicos y privados.
- iv.** Los MASC aplicables en diversas tipologías de conflictos.
- v.** La obligatoriedad de los MASC.
- vi.** Perfil del operador de MASC y formación.
- vii.** Ejecutabilidad de los acuerdos logrados por MASC

Así pues, la revisión sistemática de las disposiciones legales y normativas de los países analizados frente a estas variables permite ofrecer una visión estructurada del desarrollo regional en materia de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, al tiempo que facilita una lectura crítica y comparativa sobre los avances y particularidades nacionales, especialmente en lo relativo a la consolidación de escenarios de diálogo social, el fortalecimiento de los métodos de abordaje de conflictos, la promoción efectiva del acceso a la justicia para la ciudadanía y, en general, la promoción de una justicia centrada en las personas.

4.1. Países priorizados

De los 35 países del continente americano, se han priorizado dieciséis (16) para el presente estudio, siendo estos:

Tabla 1*Países priorizados*

Países priorizados	
Argentina	Estados Unidos de América
Bolivia	Honduras
Brasil	México
Canadá	Panamá
Chile	Paraguay
Colombia	Perú
Costa Rica	Puerto Rico
Ecuador	República Dominicana

Nota. Tabla de elaboración propia.**4.2. Normativa consultada****Tabla 2***Legislaciones regionales consultadas*

Legislaciones regionales consultadas	
Argentina	Ley 26589 de 2010.
Bolivia	Ley 1770 de 1997.
Brasil	Ley 13140 de 2015.
Canadá	Regulación provincial de la mediación.
Chile	Ley 19968 de 2008.
Colombia	Ley 2220 de 2022 y Ley 1620 de 2013.
Costa Rica	Ley N° 7727, de 1997.
Ecuador	Ley de Arbitraje y Mediación de 2006.
Estados Unidos de América	Regulación estatal de la mediación.
Honduras	Decreto 161 de 2000.
México	Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias
Panamá	Decreto Ley No. 5 de 1999.
Paraguay	Ley 1879 de 2002.
Perú	Ley 26872 de 1997.
Puerto Rico	Ley 184 de 2012 y ley 90 de 2020.

Legislaciones regionales consultadas

República Dominicana

Resolución Núm. 402 de 2006.

Para países federados como Argentina, Brasil, Canadá, Estados Unidos de América o México, la revisión legal se realizó respecto de las disposiciones legales de carácter nacional de cada país, sin perjuicio de reconocer que aspectos más puntuales pueden y deben ser regulados por medio de disposiciones estatales o provinciales complementarias.

4.3. Variables de análisis

El presente estudio se lleva a cabo desde una multiplicidad de aristas de análisis, las cuales permiten una visión y comprensión integral del estado de los MASC en las Américas. Dichos criterios de análisis son los siguientes:

4.3.1. Regulación de los MASC

Esta variable analiza el marco jurídico que respalda los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos – MASC en cada país, considerando su reconocimiento constitucional, la existencia de leyes específicas y el alcance de la regulación en los sistemas normativos nacionales.

Igualmente, examina los tipos de resultados formalmente reconocidos tras una audiencia de conciliación o un encuentro de mediación, así como las implicaciones jurídicas y procedimentales que estos generan en los distintos sistemas legales.

4.3.2. Los MASC en entornos judiciales y extrajudiciales

Analiza las formas en que los MASC operan dentro y fuera del sistema judicial, explorando su relación con los procesos formales de justicia y las alternativas disponibles para la resolución de conflictos de manera autónoma o institucional.

4.3.3. Los MASC en entornos públicos y privados

Considera la posibilidad de implementar los MASC en instituciones de carácter público y privado, analizando las condiciones normativas que permiten o limitan su aplicación en estos dos ámbitos de actuación.

4.3.4. Los MASC aplicables en diversas tipologías de conflictos

Explora las diferentes áreas del derecho y tipos de conflictos en los que los MASC pueden ser aplicados, incluyendo materias civiles, familiares, comerciales, comunitarias, administrativas o penales, entre otras.

4.3.5. La obligatoriedad de los MASC

Estudia los escenarios en los que la utilización de los MASC se configura como un requisito previo o facultativo para acceder a la justicia, según las disposiciones legales de cada país.

4.3.6. Perfil del operador de MASC y formación

Explora los requisitos de formación, acreditación y perfil profesional exigidos a las personas que actúan como conciliadores, mediadores u operadores de los MASC, tanto en el ámbito público como en el privado.

4.3.7. Ejecutabilidad de los acuerdos logrados

Analiza los mecanismos legales existentes para garantizar el cumplimiento de los acuerdos logrados a través de los MASC, así como las herramientas procesales para exigir su ejecución en caso de incumplimiento.

5. Los métodos alternativos de resolución de conflictos – MASC

En las últimas décadas, los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos – MASC han adquirido una relevancia creciente en los sistemas de justicia de las Américas, no solo como herramientas complementarias a la función judicial, sino también como auténticos instrumentos de transformación social. Su expansión responde a la necesidad de fortalecer las herramientas de acceso a la justicia, de promover una cultura del diálogo y de ofrecer respuestas oportunas, flexibles y humanas frente a los conflictos que surgen en la cotidianidad de las relaciones sociales, comunitarias, económicas y familiares, especialmente a la luz de las barreras de acceso que se pueden presentar frente a la ciudadanía al momento de acceder a los sistemas de justicia institucionales.¹

Los MASC en América han emergido como una herramienta fundamental para la gestión pacífica de las controversias en contextos históricamente marcados por la violencia, la desigualdad y la polarización social. En países con trayectorias jurídicas y sociopolíticas diversas, los MASC se han consolidado como métodos que buscan garantizar a la ciudadanía vías efectivas, participativas y sostenibles para el abordaje y resolución de sus conflictos en múltiples ámbitos, promoviendo al mismo tiempo la materialización del derecho de acceso a la justicia y la construcción de una cultura de diálogo.

Cabe señalar que, incluso antes de adentrarse en el análisis detallado que se desarrolla en el presente documento, la sigla “MASC” dista de ser uniforme en la práctica regional. Su significado y alcance varían significativamente entre países, lo

¹ Para mayor información sobre las barreras de acceso a la administración de justicia consultar el documento denominado People - Centered Justice: Access to Formal, Alternative, and Community Justice in Colombia and Peru en el siguiente enlace:
<https://biblioteca.cejamericas.org/items/de6feeb5-e1e0-47c7-81fc-0b0ed2a7fb11>

cual se complejiza aún más en contextos multilingües como los de Estados Unidos de América, Canadá o Brasil, donde se utilizan idiomas distintos al español, idioma hablado por el mayor número de países del continente. No obstante, para efectos del presente documento, el término MASC se empleará para referirse de manera general a los **Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos**: es decir, aquellas herramientas autocompositivas mediante las cuales las partes en conflicto, con la orientación de un tercero neutral y especializado, buscan alcanzar un acuerdo que ponga fin a una controversia.

Así mismo, resulta pertinente aclarar que las denominaciones utilizadas para referirse a estos métodos pueden diferir entre ordenamientos jurídicos. Por ejemplo, la figura que en la mayoría de países se denomina “mediación” en Colombia recibe el nombre de “conciliación”, con modalidades específicas en Derecho o en Equidad, entendiéndose por mediación una figura relacionada pero diferente a la conciliación; así mismo, en el caso de Paraguay, no se distingue la diferencia entre la mediación judicial o extrajudicial, sin que esto implique que en la práctica dicha diferencia no tenga lugar; o en el caso de República Dominicana, en donde la Resolución que regula los MASC contempla la coexistencia de la conciliación y la mediación dentro del ordenamiento jurídico. Estos son solo algunos de los múltiples ejemplos que evidencian la diversidad terminológica y conceptual existente en la región. Por tal razón, y con el fin de ofrecer un análisis comparativo coherente, el presente estudio emplea los distintos términos de manera intercambiable, bajo una comprensión amplia y unificada de los MASC como instrumentos orientados al diálogo, la participación de las partes en conflicto en aquellos asuntos que les competen y la resolución pacífica de las controversias.

En este sentido, la evolución de los MASC se enmarca en un cambio paradigmático: el paso de una justicia centrada en la institución a una justicia centrada en las personas. Esta nueva visión busca colocar a los ciudadanos en el núcleo del sistema, reconociendo su capacidad de agencia y participación en la solución de sus propios conflictos. En este sentido, los MASC no solo representan un conjunto de procedimientos alternativos, sino también una apuesta estructural por un modelo de justicia más inclusivo, accesible y restaurativo, que valora el diálogo, la cooperación y la construcción de acuerdos sostenibles en el tiempo por encima del enfrentamiento judicial.

Como se ha expuesto, entre los métodos más representativos se destacan la conciliación, la mediación, la negociación y, en algunos contextos, la conciliación en equidad o la mediación comunitaria. Cada uno de ellos responde a un principio fundamental: el protagonismo de las partes en la construcción de la solución. Como lo establece el marco legal de varios países de la región, los MASC, en sus diversas modalidades, tienen como propósitos centrales facilitar el acceso a la justicia, generar condiciones para el diálogo, promover la convivencia pacífica y servir como instrumento para la construcción de paz y la reparación del tejido social, siendo la descongestión judicial y la desjudicialización de conflictos efectos deseados de los MASC, mas no fines en sí mismos.

Esta triple dimensión (jurídica, social y ética) distingue a los MASC dentro de los sistemas contemporáneos de justicia, al ofrecer espacios donde las personas no solo buscan resolver una controversia, sino también restablecer vínculos, reconocer responsabilidades y prevenir futuras disputas. De esta manera, los MASC se consolidan como una vía eficaz para promover la cohesión social y reconstruir la

confianza en las instituciones públicas, en un contexto regional marcado por la fragmentación, la desigualdad y los rezagos en el acceso efectivo a derechos y a la justicia.

En este sentido, los principios que orientan la aplicación de los MASC refuerzan esta visión humanista del derecho. De acuerdo con el marco jurídico comparado, tales principios se han desarrollado en mayor o menor medida en los diversos países priorizados, y por ello comprenden el carácter autocompositivo de los métodos, así como la garantía del acceso a la justicia, la celeridad, la confidencialidad, la informalidad, la economía procesal, la independencia del conciliador o mediador, la seguridad jurídica, la neutralidad e imparcialidad, y la presunción de buena fe. Estos principios no solo regulan el actuar de los operadores de los MASC, sino que reflejan la filosofía que sustenta su existencia: la confianza en la capacidad de las personas para resolver sus diferencias mediante el diálogo y la cooperación.

Desde esta perspectiva, la conciliación y la mediación son expresiones concretas de una justicia participativa. Como lo plantea la sentencia C-1195 de 2001 de la Honorable Corte Constitucional de Colombia:

El hecho de que a través de la conciliación sean las partes, con el apoyo de un conciliador, las que busquen fórmulas de acuerdo para la solución de un conflicto, constituye una clara revelación de su virtud moderadora de las relaciones sociales.²

Así pues, al permitir que los individuos sean coprotagonistas de la solución, los MASC trasladan temporalmente el centro de decisión fuera del ámbito litigioso y

² Sentencia C-1195 de 2001, Honorable Corte Constitucional de Colombia. Magistrados Ponentes, Dr. MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA y Dr. MARCO GERARDO MONROY CABRA.

judicial, ofreciendo un espacio de encuentro que humaniza la justicia, reduce la confrontación y refuerza los lazos de convivencia.

Sin perjuicio de lo anterior, los MASC van mucho más allá de la resolución de conflictos cotidianos en zonas urbanas o institucionalizadas. Su flexibilidad intrínseca y capacidad de adaptación a contextos sociales diversos los convierten en un medio idóneo para la materialización del derecho de acceso a la justicia de poblaciones históricamente marginadas o con barreras estructurales frente al sistema judicial formal. En este sentido, su implementación puede responder a las necesidades particulares de comunidades como pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes, población campesina, grupos LGBTIQ+ y otras colectividades que, por razones culturales, lingüísticas o geográficas, encuentran en los MASC una vía más adecuada para gestionar sus conflictos, en comparación con la vía judicial o administrativa de la justicia formal.

Esta potencialidad plural y contextual de los MASC permite integrar, de manera respetuosa, formas tradicionales y comunitarias de justicia, así como elementos propios de la justicia restaurativa. En múltiples países de la región, la conciliación y la mediación comunitaria se han articulado con prácticas ancestrales de resolución pacífica de disputas, reconociendo la autoridad moral de líderes locales y la pertinencia cultural de los métodos empleados³. De este modo, los MASC también se constituyen en un puente entre la justicia formal y las prácticas sociales

³ Ejemplos puntuales de esto son los círculos de paz de las comunidades originarias de Canadá, la aplicación de la mediación comunitaria e intercultural en Colombia, o los Centros de Paz y Diálogo para comunidades indígenas del Estado de México. Un caso especial de este asunto es aquel previsto en el artículo 59 de la Ley de Arbitraje y Mediación de 2006 de Ecuador, en virtud del cual *"(l)as comunidades indígenas y negras o afroecuatorianas, las organizaciones barriales y en general las organizaciones comunitarias podrán establecer centros de mediación para sus miembros(...)."*

de resolución de conflictos, contribuyendo al reconocimiento de la diversidad cultural y jurídica de las Américas.

En suma, los MASC deben entenderse hoy como un pilar de la justicia democrática y participativa, no limitado a la descongestión judicial o a la desjudicialización de conflictos, sino comprometido con el bienestar colectivo y la transformación de las relaciones sociales desde una perspectiva de la justicia centrada en las personas. Su consolidación en las Américas dependerá, en gran medida, de la capacidad de los Estados para reconocer su valor estructural dentro de los sistemas de justicia, promover su uso en todos los niveles de la sociedad y garantizar que ninguna persona, sin importar su origen, género, orientación o territorio, quede excluida del derecho fundamental a resolver sus conflictos de manera justa, pacífica y digna.

Criterios de análisis de los MASC en América

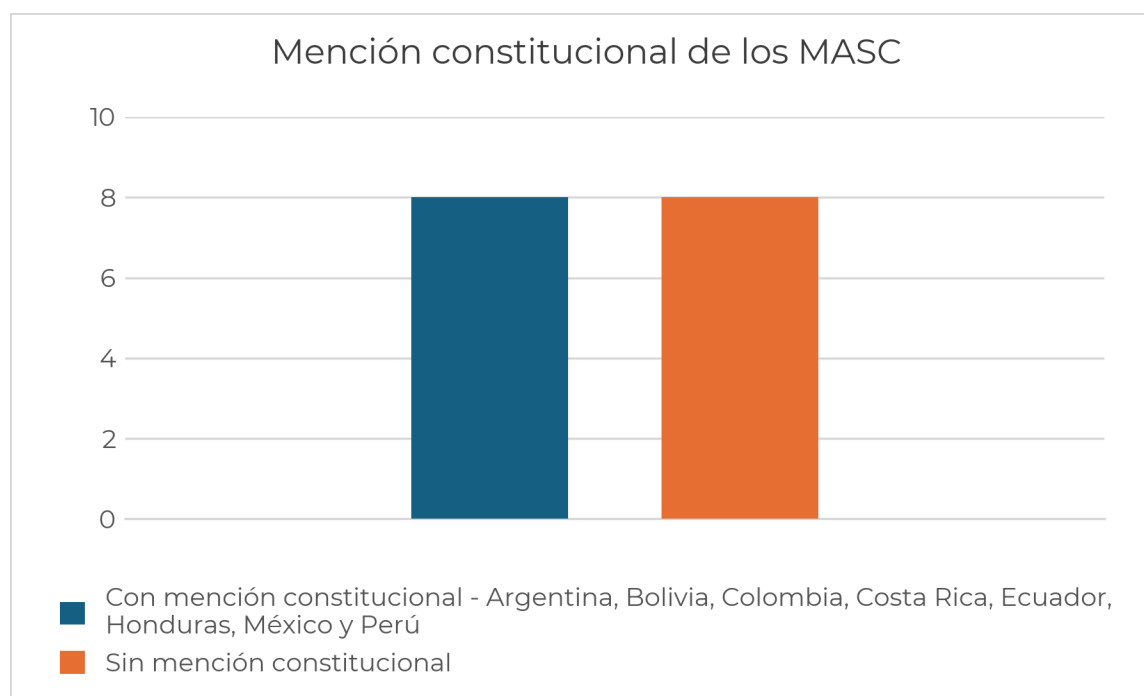
1. Regulación de los MASC

El punto de partida del presente análisis del estado de los MASC en las Américas debe ser, de forma lógica, el estado de regulación de estos en los diversos países de estudio, haciendo énfasis en el alcance de dicha regulación.

Del total de dieciséis (16) países analizados, ocho (8) de estos consagran los MASC dentro de su constitución, siendo dichos países Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Honduras, México y Perú. De estos ocho (8), vale la pena mencionar que Costa Rica solo consagra el arbitraje dentro de su Constitución Política y Argentina menciona tanto la conciliación como el arbitraje, pero en materia laboral dentro de su texto constitucional.

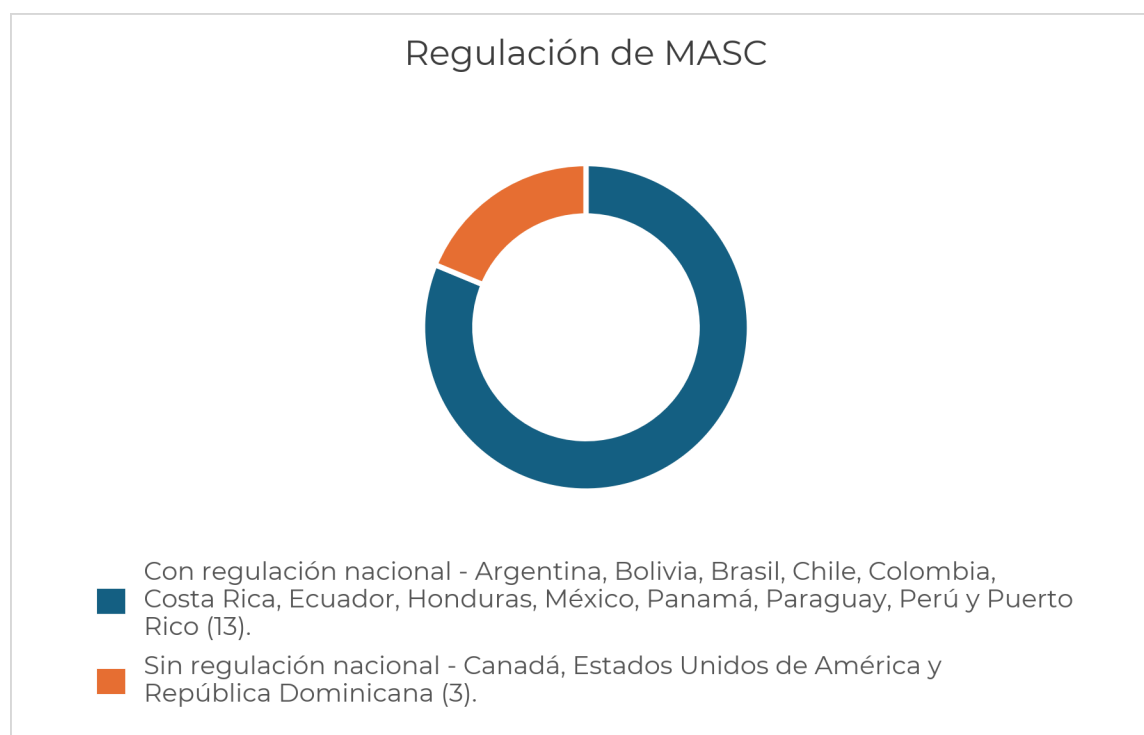
Figura 1

Mención constitucional de los MASC



Nota. Tabla de elaboración propia.

De igual manera, del total de dieciséis (16) países analizados, trece (13) de estos contienen una norma específica para el tratamiento de los MASC, mientras que cinco (5) de los mismos trece (13) contienen a los MASC en diferentes cuerpos normativos. Los trece (13) países que presentan desarrollo normativo específico de los MASC son: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú y Puerto Rico, mientras que los tres (3) países que no presentan regulación nacional son: Canadá, Estados Unidos de América y República Dominicana. Respecto de estos últimos tres (3) se debe mencionar que en el caso de Canadá y Estados Unidos de América la falta de regulación nacional puede deberse al hecho de ser países federados con regulaciones por provincias o estados, y que en el caso de República Dominicana, la regulación existente en materia de MASC se desarrolla mediante la Resolución Número 402 de 2006, por medio de la cual la Suprema Corte de Justicia declaró Política Pública del Poder Judicial la implementación y promoción de los mecanismos alternos de resolución de conflictos en los tribunales del territorio nacional.

Figura 2*Regulación nacional de los MASC*

Nota. Tabla de elaboración propia.

La existencia de marcos normativos específicos en la mayoría de los países analizados refleja un proceso regional de institucionalización progresiva de los MASC desde inicios de los años 90. Este desarrollo no solo evidencia la voluntad de los Estados por fortalecer la justicia participativa, sino que también marca un cambio en la comprensión del derecho al acceso a la justicia, pasando de un modelo centrado en la autoridad judicial a uno que reconoce el papel activo de las personas y comunidades en la resolución de sus controversias. En este sentido, la incorporación de los MASC en los textos constitucionales de varios países otorga a estos

mecanismos una jerarquía normativa significativa, lo que contribuye a consolidarlos como pilares estructurales del sistema de justicia.⁴

No obstante, el panorama regional continúa siendo heterogéneo. En algunos países, la regulación de los MASC aún está dispersa en distintos cuerpos normativos o carece de un desarrollo sistemático, lo cual genera vacíos de aplicación y dificultades en la articulación entre los distintos métodos (mediación, conciliación, arbitraje, entre otros). Esta diversidad regulatoria puede responder a los diferentes niveles de madurez institucional y jurídica de los países, pero también plantea un desafío para la construcción de estándares comunes que garanticen la calidad, la coherencia y la efectividad de los mecanismos alternativos en la región.

De manera transversal se observa que el fortalecimiento normativo de los MASC se asocia directamente con políticas públicas orientadas a promover el diálogo, la cultura de paz, la descongestión judicial y la desjudicialización de conflictos. Sin embargo, la mera existencia de normas no garantiza su implementación efectiva. Es por ello que el reto para los Estados es avanzar hacia una regulación integral y funcional, que no solo establezca principios y procedimientos, sino que también prevea mecanismos de control, seguimiento y formación de los operadores. De esta manera, la regulación de los MASC puede convertirse en un verdadero instrumento de democratización del acceso a la justicia, articulado con los principios de la justicia centrada en las personas.

⁴ Llama la atención que, en algunos de los países priorizados, el rango constitucional otorgado a los MASC haya sido interpretado por ciertos operadores como un requisito esencial para su plena operatividad. Esta jerarquía normativa se asocia, además, con la legitimidad y el reconocimiento social de los métodos por parte de la ciudadanía. Sin embargo, ello abre una discusión de gran relevancia: ¿la ciudadanía cumple los acuerdos y confía en los MASC por el respaldo que les confiere su rango constitucional, o porque percibe en ellos una vía más adecuada, eficiente y legítima para la resolución de sus conflictos? En otras palabras, ¿es necesario el rango constitucional de los MASC de cara a la ciudadanía?

1.1. **Los resultados de los MASC**

En términos de regulación, se halló que en el 100% de los países analizados el resultado de terminación frente a una audiencia de conciliación o encuentro de mediación puede ser una (1) de tres (3) opciones:

- i. Acta de acuerdo.
- ii. Imposibilidad de acuerdo.
- iii. Inasistencia de alguna de las partes.

Es importante mencionar que en diferentes legislaciones estos resultados pueden tener diversos nombres y su alcance material puede ser diferente, como por ejemplo en Argentina⁵ o Colombia⁶, en donde la ley contempla que, ante la inasistencia de una de las partes, se podrá imponer multa a quien no asiste a la diligencia, o en el caso de Brasil, en donde se prevé que *“la no concurrencia de la parte invitada a la primera reunión de mediación dará lugar a la asunción por ésta del cincuenta por ciento de los costos y honorarios de los abogados si venciére en un arbitraje o procedimiento judicial posterior, que involucre el ámbito de la mediación a la que fue invitada.”*⁷ Sin perjuicio de lo anterior, todos los países reconocen los resultados anteriormente mencionados.

Como se verá en apartados posteriores, el acta de acuerdo entre las partes suele cumplir la finalidad de dar por terminada la controversia entre las mismas desde un punto de vista jurídico, al tiempo que se entiende como un instrumento legal jurídicamente vinculante y obligatorio para las partes, permitiendo así que las mismas, en la práctica, puedan dar por terminados sus conflictos o, en caso de

⁵ Artículo 28 de la Ley 26.589 de 2010.

⁶ Artículo 59 de la Ley 2220 de 2022.

⁷ Artículo 22 de la Ley 13140 de 2015.

incumplimiento de lo pactado, contar con un instrumento jurídico para exigir el cumplimiento de las obligaciones en sede judicial o administrativa.

2. MASC en entornos judiciales y extrajudiciales

Como es conocido, los MASC pueden operar en el marco de los procesos judiciales o de forma extrajudicial, estos últimos, en general, ante centros de conciliación o centros de mediación privados, o ante funcionarios públicos (diferentes a los jueces) con funciones de conciliación o mediación.

2.1. Aplicación de los MASC judiciales y extrajudiciales

Del total de dieciséis (16) países analizados, se encontró que el uso de los MASC en escenarios judiciales y extrajudiciales es posible, con excepción de la República del Paraguay, en donde la regulación de la materia no hace referencia a estas modalidades, lo cual no implica que en la práctica esta distinción no tenga lugar.

Lo anterior se refuerza en la medida en la cual la información analizada arroja que en el 100% de los países priorizados se puede dar por terminado un proceso judicial de forma anticipada mediante el uso de la mediación o la conciliación.

En este punto es relevante llamar la atención sobre el caso de Puerto Rico, país en el cual la mediación se encuentra desarrollada mediante la ley, sin perjuicio de lo cual el Tribunal Supremo de Puerto Rico creó el Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, centro exclusivo del sector judicial que presta los servicios de abordaje de conflictos en asuntos *“comerciales, comunales, familiares, hipotecas o pagos de hipotecas, interpersonales o laborales”*⁸.

⁸ Para mayor información sobre esta iniciativa de la Rama Judicial de Puerto Rico, visitar <https://poderjudicial.pr/iniciativas-y-proyectos/centros-de-mediacion-de-conflictos/>

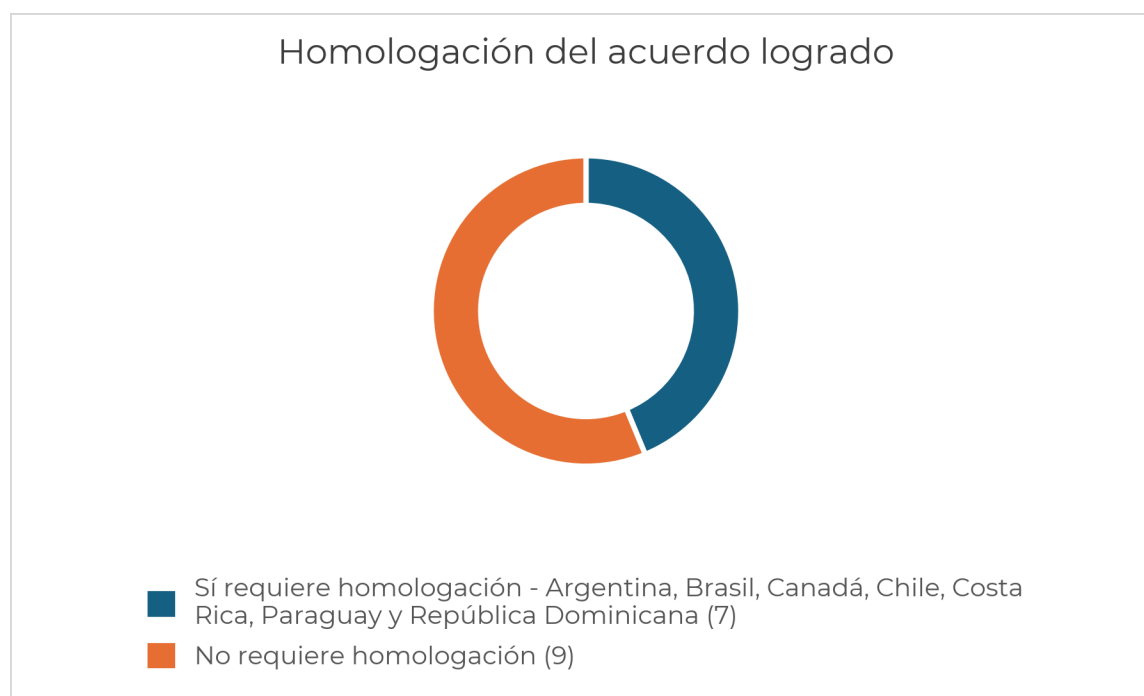
De manera similar, República Dominicana encuentra el fuerte de la prestación del servicio de mediación en la rama judicial, hallándose allí los principales esfuerzos del sistema jurídico de la promoción de dicha figura, existiendo incluso la Resolución Núm. 402-2006, del 9 de marzo de 2006, la cual desarrolla el “*REGLAMENTO GENERAL SOBRE MECANISMOS NO ADVERSARIALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA REPÚBLICA DOMINICANA*”⁹.

2.2. Los MASC y el trámite de homologación

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, siete (7) de los dieciséis (16) países prevén el trámite de homologación de los acuerdos logrados entre las partes en sede de conciliación o mediación.

Es necesario mencionar que en la mayoría de los países la homologación se contempla como un trámite optativo de las partes para brindar mayor ejecutabilidad al acuerdo logrado, salvo en aquellos casos puntuales como los procesos de mediación penal en Canadá o los casos que involucren derechos de menores o personas con alguna discapacidad en varios de los países analizados, casos en los cuales la homologación es un requisito de aprobación del acuerdo logrado y su posterior ejecutabilidad.

⁹ Se hace necesario mencionar que para el caso de República Dominicana la normativa vigente contempla la coexistencia de la conciliación y de la mediación, refiriéndose aquella a la labor realizada por los jueces en el marco de los procesos judiciales, mientras que la mediación es el ejercicio facilitado por un tercero capacitado al margen de un proceso judicial.

Figura 3*Homologación del acuerdo logrado*

Nota. Tabla de elaboración propia.

En relación con la homologación, debe mencionarse que la dispersión normativa de los países federados, especialmente de Canadá, Estados Unidos de América y México, dificultó el levantamiento de la información; sin embargo, lo que se pudo observar es que el número de sistemas jurídicos que requieren la homologación de los acuerdos logrados es menos de la mitad, y que en algunos casos, como el argentino, la homologación se requiere cuando se dispone de los derechos de personas con algún tipo de discapacidad, y no para todos los casos.

Del presente apartado se puede concluir que la posibilidad de aplicar los MASC tanto en contextos judiciales como extrajudiciales demuestra el avance regional hacia un modelo de justicia plural, que reconoce diversas vías para la resolución pacífica de los conflictos que no se concentran en la vía judicial. En la

mayoría de los países, esta dualidad amplía las opciones disponibles para los ciudadanos, permitiéndoles decidir si prefieren resolver sus controversias dentro del marco institucional del poder judicial o a través de espacios autónomos, más flexibles y cercanos a la comunidad. Esta coexistencia de ámbitos refuerza la noción de una justicia centrada en las personas, que prioriza la accesibilidad y la efectividad sobre la rigidez formal de los procesos tradicionales de la justicia.

Sin embargo, el desarrollo normativo no siempre se traduce en una implementación homogénea. En algunos países, la conciliación o la mediación extrajudicial sigue dependiendo de la infraestructura estatal o del reconocimiento legal de los centros privados que la ofrecen, lo cual limita su alcance territorial y su sostenibilidad. En zonas rurales o apartadas, por ejemplo, los MASC extrajudiciales adquieren un valor estratégico para garantizar el derecho de acceso a la justicia de comunidades que no cuentan con tribunales cercanos o con recursos económicos para litigar, pero su efectividad depende del respaldo institucional, la capacitación de los operadores y la confianza de la ciudadanía en los mecanismos alternativos.¹⁰

En términos estructurales, la posibilidad de concluir un proceso judicial de manera anticipada mediante los MASC constituye una de las manifestaciones más concretas del tránsito hacia una justicia participativa. Esta práctica no solo contribuye a la descongestión de los sistemas judiciales y la desjudicialización de los conflictos, sino que promueve acuerdos más sostenibles al surgir del consenso entre las partes. Por lo anterior, se hace necesario analizar de manera crítica la práctica de homologación judicial de los acuerdos logrados, toda vez que la misma supedita la

¹⁰ Para mayor información consultar “Justicia Centrada en las Personas. Acceso a la justicia formal, alternativa y comunitaria en Colombia y el Perú.” CEJA, 2024. Documento disponible en: https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5718/Publicaci%C3%B3n_JusticiaCentradaenlasPersonas.pdf?sequence=4&isAllowed=y

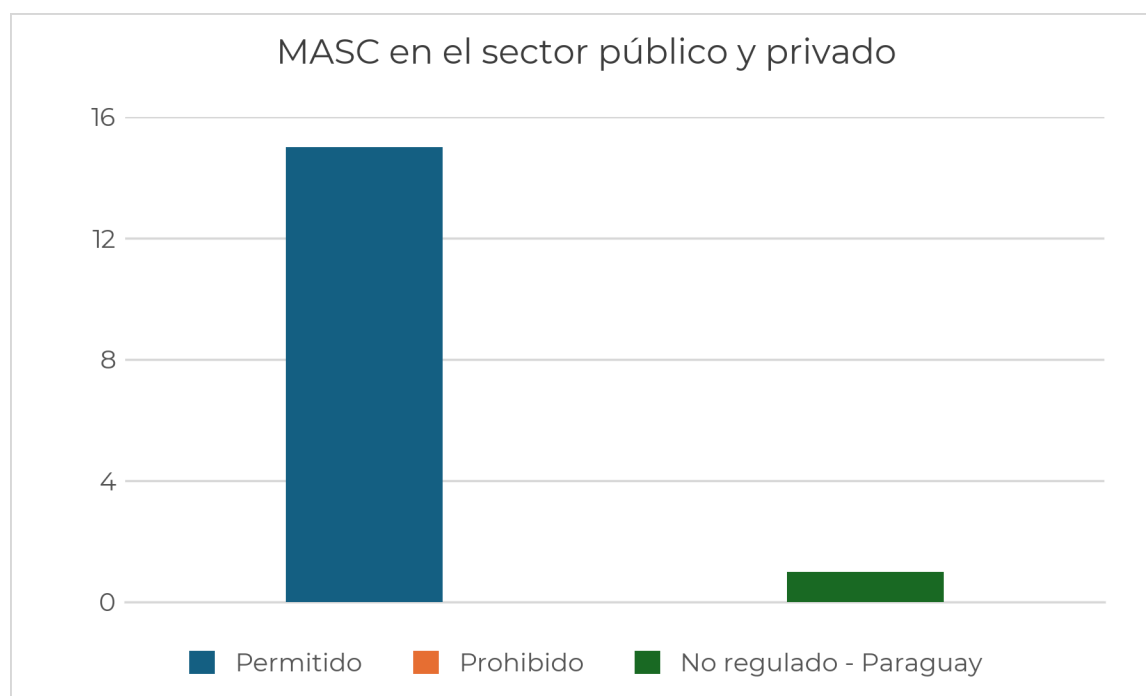
ejecutabilidad de los acuerdos a la existencia de canales rápidos y expeditos para la revisión del acuerdo por parte de una autoridad. Sin perjuicio de lo expuesto, es cierto que el trámite de homologación se contempla como necesario en determinados escenarios, como aquellos donde se disponga de los derechos de menores o en el marco de procesos penales, dada su relevancia social y delicadeza para los derechos de los involucrados.

3. MASC en entornos públicos y privados

Como se expresó anteriormente, los MASC pueden tener lugar de forma judicial o extrajudicial, y estos últimos, a su vez, pueden ser llevados a cabo en entornos públicos o privados. Sin ir más lejos, en los países que insumen el presente documento, solamente en Paraguay no se encuentran regulados estos escenarios.

Figura 4

MASC en el sector público y privado



Nota. Tabla de elaboración propia.

Es relevante llamar la atención sobre la situación que se presenta en Bolivia, en donde la norma que regula la materia de la conciliación excluye determinados asuntos de derecho público de poder ser sometidos a la conciliación o el arbitraje, situación similar a la de Colombia, en donde la normativa que regula la materia de conciliación prevé un trámite especial para los asuntos de Derecho Contencioso Administrativo, excluyendo el conocimiento de los mismos en centros privados de conciliación, o que los operadores de la conciliación de Centros Privados no tengan competencia para conocer de asuntos laborales.

En este sentido, la coexistencia de entornos públicos y privados para la aplicación de los MASC refleja un equilibrio institucional entre la intervención estatal y la iniciativa ciudadana en la gestión de los conflictos. Los centros públicos garantizan el acceso gratuito y universal a los mecanismos de conciliación o mediación, especialmente para las personas y comunidades con menor capacidad económica, mientras que los centros privados contribuyen a ampliar la cobertura, diversificar la oferta de servicios y fortalecer la especialización temática de los operadores. Esta dualidad, en la mayoría de los países, representa una estrategia efectiva para democratizar el acceso a la justicia y aumentar la confianza social en los métodos alternativos, la cual se puede ver fortalecida mediante la utilización e implementación de estrategias de alcance amplio de ciudadanía, como son los puntos de atención en casas de justicia¹¹, las jornadas móviles y descentralizadas de

¹¹ Programas de Casas de Justicia, con este u otros nombres, existen en diversos países como son Colombia, Paraguay, Estados Unidos de América, entre otros, y permiten la concentración de la oferta institucional de justicia en pro de la ciudadanía. Un referente regional en programas de Casas de Justicia es Colombia, país en el cual dicha iniciativa cuenta ya con más de 30 años de funcionamiento.

Para más información se puede consultar:
<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/casas-de-justicia/Paginas/Programa-Nacional-de-Casas-de-Justicia-y-Convivencia-Ciudadana.aspx>

justicia o el apoyo de la cooperación internacional en la formación de operadores de MASC en entornos rurales y alejados de las cabeceras municipales.

No obstante, las diferencias normativas observadas en países como Bolivia o Colombia evidencian los límites que los marcos legales aún imponen en ciertos ámbitos de aplicación de los MASC, como son los conflictos de lo contencioso administrativo, el derecho penal o laboral. En este sentido, la exclusión de asuntos de lo contencioso administrativo o de interés estatal de la competencia de los centros privados puede interpretarse como una medida de protección del interés público; sin embargo, también restringe la posibilidad de aplicar mecanismos autocompositivos en materias donde podrían generarse soluciones dialogadas y eficientes. En consecuencia, uno de los principales desafíos para la región consiste en revisar los límites materiales que separan los ámbitos público y privado en la aplicación y operación de los MASC, de modo que se preserve la transparencia y legalidad sin debilitar la función de abordaje de conflictos de los métodos.

4. MASC aplicables en diversas tipologías de conflictos

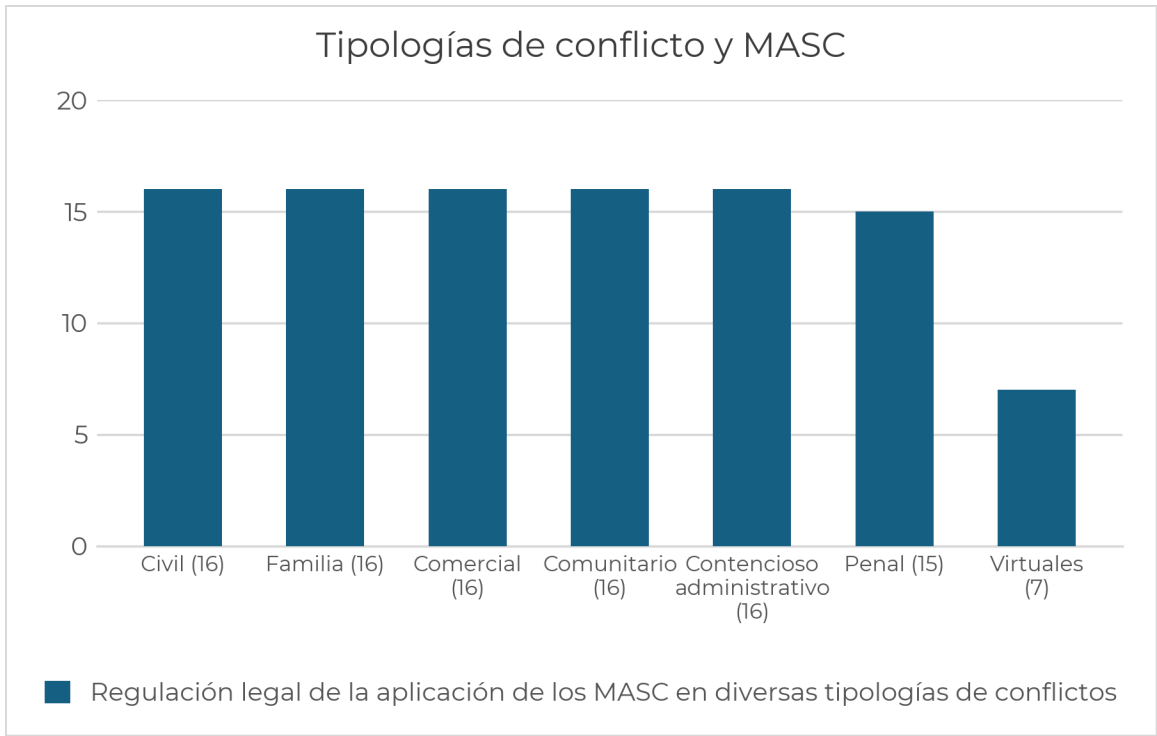
La existencia de diversas tipologías de conflictos implica que, en relación con los MASC, estos pueden prever diversos usos y efectos al momento del abordaje y terminación del conflicto, bien sea al estar frente a un conflicto civil, comercial o de familia, donde tradicionalmente se observa la terminación del conflicto en términos jurídicos mediante la suscripción de una obligación clara, expresa y exigible; el caso del abordaje de conflictos comunitarios en donde el acuerdo logrado no se traduce necesariamente en una obligación jurídica o en un documento escrito; o, finalmente, en materia penal, en donde el acuerdo de la mediación puede tener efectos sobre el

ejercicio de la acción penal por el ente acusador, sobre los mecanismos de coerción procesal, sobre la individualización de la pena y/o sobre el purgamiento de la sanción.

Así pues, en el 100% de los países analizados se contempla el uso de la conciliación y/o la mediación para el abordaje de conflictos de familia, civiles y comerciales. A su vez, respecto de los conflictos comunitarios, penales o de lo contencioso administrativo, las normas analizadas no son homogéneas y por el contrario si bien no prohíben la utilización de los MASC en estos asuntos, es cierto que no necesariamente contemplan que se pueda realizar una audiencia de conciliación o encuentro de mediación para ellos.

Figura 5

Tipologías de conflicto y MASC



Nota. Tabla de elaboración propia.

4.1. Los MASC en conflictos comunitarios

En el 100% de los países analizados proceden los MASC para conflictos comunitarios, no porque la normativa de los dieciséis (16) países lo prevea, sino porque ninguna de las mismas lo prohíbe. En relación con el abordaje de conflictos de carácter comunitario, existe una dificultad y es comprender qué se entiende por un conflicto comunitario en cada uno de estos países.

Ejemplos de lo anterior son países como Ecuador¹², Colombia¹³, Panamá¹⁴ o Brasil¹⁵, en donde se prevé el uso de los MASC para conflictos con, por ejemplo, comunidades étnicamente relevantes del territorio o la aplicación de la mediación escolar, bajo el entendido de que las características propias de dichas controversias no son, necesariamente, cuestiones jurídicas sino de contenido convivencial y comunitario.

Debe mencionarse en este punto que, en la práctica, se observa cómo el abordaje de conflictos comunitarios por medio de los MASC se confunde con el ejercicio de labores sociales y de liderazgo comunitario por sus operadores, lo cual no permite categorizar dichos fenómenos como compartimentos estancos sino como conceptos que se retroalimentan los unos a los otros en un proceso de diálogo constante, demostrando así, una vez más, que la justicia, cuando se lleva a la base comunitaria, se adapta a las convenciones y costumbres de las comunidades y no al contrario.¹⁶

¹² Artículo 59 de la Ley de Arbitraje y Mediación de 2006.

¹³ Artículo 35 y siguientes de la Ley 1620 de 2013.

¹⁴ Artículo 51 del Decreto Ley No. 5 de 1999.

¹⁵ Artículo 42 de la Ley 13140 de 2015.

¹⁶ Para mayor información consultar “Justicia Centrada en las Personas. Acceso a la justicia formal, alternativa y comunitaria en Colombia y el Perú.” CEJA, 2024. Documento disponible en inglés en:

<https://biblioteca.cejamericas.org/items/de6feeb5-e1e0-47c7-81fc-0b0ed2a7fb11>

4.2. Los MASC en conflictos de lo contencioso administrativo

A pesar de que en el 100% de los países analizados proceden los MASC para asuntos de lo contencioso administrativo, se observa que, en general, los procedimientos de los mismos son menos flexibles que en otras tipologías de conflictos, requiriéndose trámites como, por ejemplo, la aprobación de comités de conciliación de las entidades públicas requeridas en el trámite conciliatorio, como es el caso de Colombia; la necesidad de homologar el acuerdo logrado; el hecho de que solo pueden ser tramitados ante centros especializados del sector público y no en centros privados; o la exclusión de estos conflictos como casos especiales, situación que se presenta en Bolivia.

Al igual que en los conflictos de carácter comunitario, se observa que determinadas legislaciones no mencionan el abordaje de conflictos en materia pública o de lo contencioso administrativo, tales como Paraguay, Puerto Rico o Chile, sin que esto implique que no se lleven a cabo en la práctica dichos trámites o que, dada la naturaleza diferencial del derecho público, la aplicación de los MASC en esta materia pueda estar desarrollada en otro cuerpo normativo.

Como se expresó anteriormente, la exclusión o difícil implementación de acuerdos de lo contencioso administrativo en los MASC es uno de los puntos de mayor importancia a analizar bajo una mirada crítica, pues aun cuando es cierto que la existencia de disposiciones que dificultan su implementación permite resguardar y proteger el interés público, también es cierto que permitir que, por ejemplo, centros privados de conciliación o mediación conozcan de este tipo de conflictos, no solo promoverá la descongestión y desjudicialización de situaciones que tradicionalmente son paquidérmicas y lentas en su abordaje judicial, sino que

permitirá un punto de encuentro directo entre el sector público y la ciudadanía, promoviendo así la confianza y el relacionamiento entre el Estado y sus ciudadanos.

4.3. Los MASC en conflictos penales

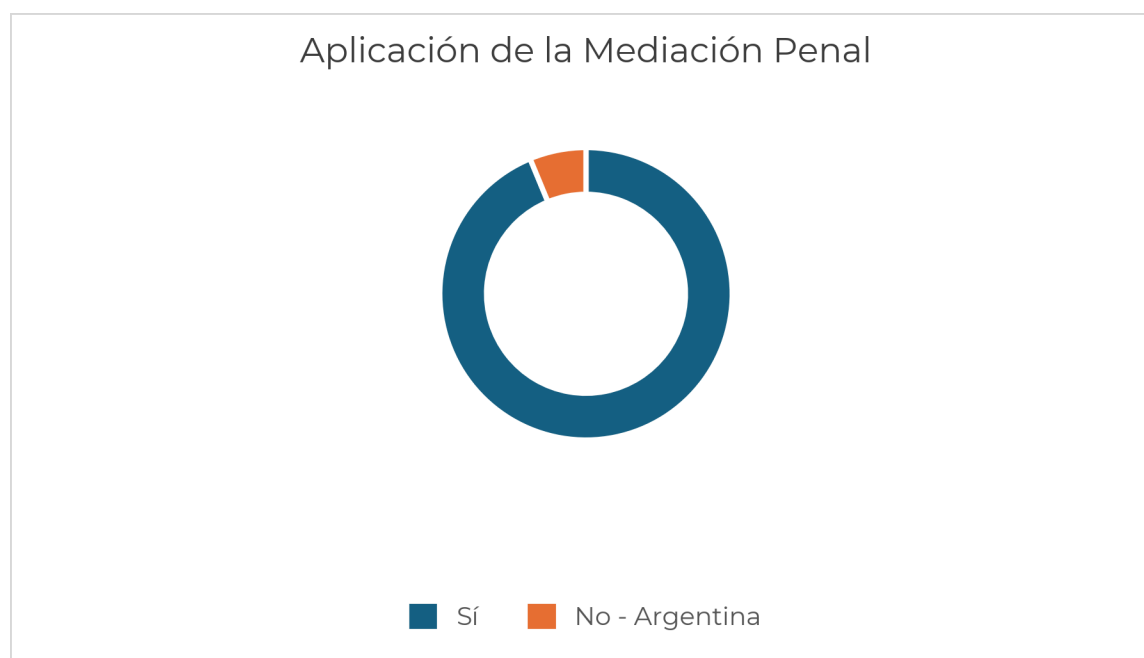
Es importante mencionar que el tratamiento de la mediación o conciliación penal contempla particularidades que las demás tipologías de conflicto no tienen en consideración, como la graduación del delito cometido para la procedencia de la conciliación o la mediación, o diferentes herramientas de aplicación de la justicia restaurativa, como son las juntas restaurativas en Canadá. Un claro ejemplo de esta situación es la aplicación de la conciliación penal en Colombia, la cual procede para los efectos económicos del delito, y a su vez de la mediación penal, figura contemplada en la ley que permite disponer de aspectos claves del proceso penal, tales como el ejercicio de la acción penal por el ente acusador, los mecanismos de coerción procesal, la individualización de la pena y el purgamiento de la sanción¹⁷, lo cual se puede traducir, por ejemplo, en la extinción de la acción penal en determinados casos o la graduación de aspectos relevantes del proceso, tales como la posibilidad de ejecutar una medida como la detención domiciliaria o la procedencia de medidas cautelares sobre el indiciado¹⁸.

Se puede concluir que, aunque legalmente en los diferentes países se puede aplicar la mediación penal, esto no implica que en la práctica se realice, y así mismo, es necesario mencionar que la normativa vigente en Argentina excluye la aplicación de la mediación en materia penal.¹⁹

¹⁷ Para mayor información sobre los efectos de la aplicación de la mediación penal en Colombia se puede consultar el documento denominado Manual de Justicia Restaurativa de la Fiscalía General de la Nación, disponible en el siguiente enlace <https://www.fiscalia.gov.co/media-portalweb-prd/MANUAL-JUSTICIA-FINAL.pdf>

¹⁸ Código de Procedimiento Penal, Ley 906 de 2004.

¹⁹ Ley 26.589 del 15 de abril de 2010, “Establécese con carácter obligatorio la mediación previa a procesos judiciales.”

Figura 6*Aplicación de la mediación penal*

Nota. Tabla de elaboración propia.

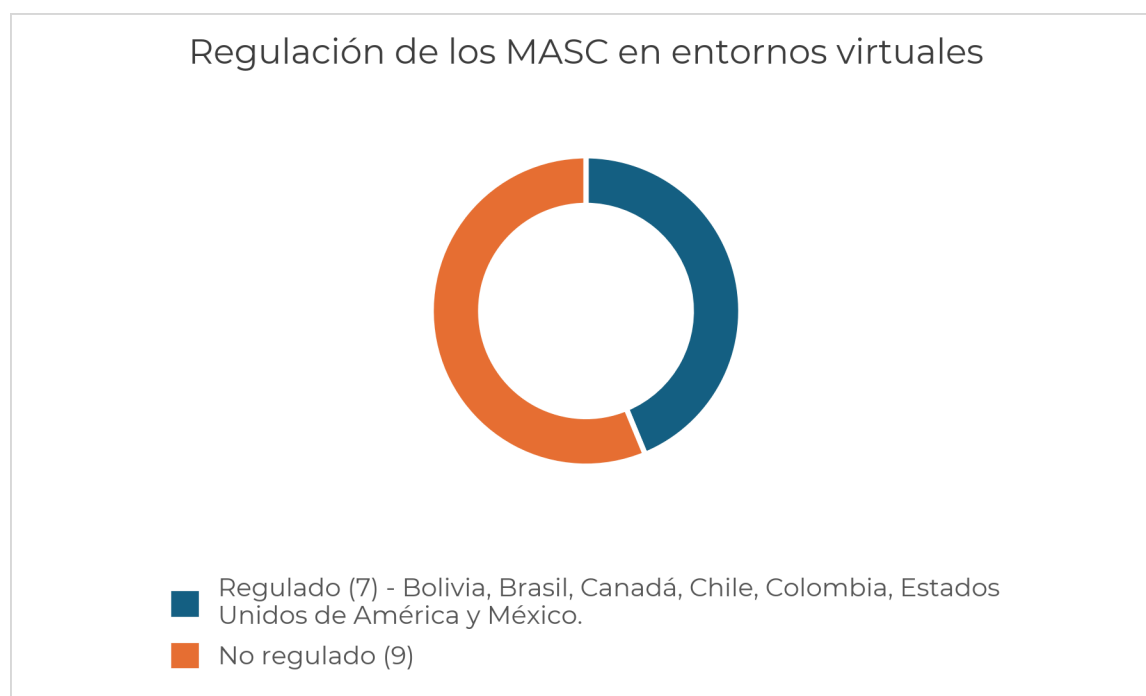
Una regulación más amplia y precisa de la mediación penal constituye una necesidad impostergable en los sistemas de justicia contemporáneos de las Américas. Este tipo de mediación aborda conflictos que, por su naturaleza, implican la afectación directa de bienes jurídicos fundamentales, lo que exige especial cuidado, rigor técnico y un marco normativo claro que garantice los derechos de las partes. La ausencia de lineamientos detallados de MASC en conflictos penales puede derivar en prácticas dispares o incluso en la revictimización de quienes participan en el proceso. Por ello, regular de manera más extensiva su aplicación y operatividad no solo fortalece la seguridad jurídica, sino que también consolida la confianza ciudadana en mecanismos restaurativos capaces de ofrecer respuestas más humanas, dialogadas y sostenibles frente al delito.

De igual manera, la mediación penal encarna los principios de la justicia restaurativa y de la justicia centrada en las personas, paradigmas que han cobrado especial relevancia en el mundo moderno. A través de esta herramienta, las partes implicadas (víctima, ofensor y comunidad) tienen la oportunidad de reconstruir el tejido social roto por el delito y su consecuente conflicto, generando reconocimiento, reparación y responsabilidad compartida²⁰. Al promover el encuentro, la escucha y la reparación simbólica o material, la mediación penal trasciende el castigo como única respuesta estatal del sistema jurídico y reivindica la capacidad de las personas para resolver sus diferencias de manera autónoma y solidaria, promoviendo así un tránsito de paradigma penal y permitiendo considerar que hay situaciones en las cuales el sistema restaurativo se puede y debe preferir por sobre el sistema retributivo.

4.4. Los MASC en entornos virtuales

Del total de dieciséis (16) países analizados, se encontró que en siete (7) hay disposiciones legales específicas que permiten la realización de audiencias de conciliación y encuentros de mediación en entornos virtuales y mediante el uso de medios tecnológicos. Sin perjuicio de lo anterior, esto no implica que en la práctica no se realicen audiencias de conciliación o encuentros de mediación por medios virtuales en los demás países. En otras palabras, en ninguno de los países priorizados se halló una prohibición expresa del uso de medios o entornos digitales para el desarrollo de las audiencias de conciliación o encuentros de mediación.

²⁰ Una de las principales diferencias entre la mediación penal y la mediación o conciliación en otras tipologías de conflictos es el punto de la responsabilidad, pues mientras tradicionalmente se ha sostenido que los MASC no buscan asignar responsabilidades sino generar acuerdos entre las partes y restablecer las relaciones humanas, una de las premisas de la justicia restaurativa y de la mediación penal es la aceptación de la responsabilidad por parte del victimario o persona que genera el daño, con el fin de poder realizar acciones puntuales que generen restablecimiento de derechos y situaciones. Lo anterior, por tanto, permite entender una diferencia sustancial y de fondo entre el tratamiento de conflictos penales por los MASC y otros tipos de conflictos.

Figura 7*Regulación de los MASC en entornos virtuales*

Nota. Tabla de elaboración propia.

La incorporación de los MASC en entornos virtuales representa uno de los avances más significativos en la modernización de los sistemas de justicia en las Américas. Este proceso, acelerado por la pandemia de COVID-19, evidenció la necesidad de garantizar la continuidad de los servicios de resolución de conflictos a través de medios digitales, transformando la manera en que las personas acceden a la justicia. Las disposiciones legales que permiten la mediación y la conciliación virtual no solo facilitan la participación de las partes sin limitaciones geográficas, sino que también amplían el alcance de los mecanismos alternativos a zonas rurales y poblaciones con dificultades de movilidad, contribuyendo así a la reducción de las brechas territoriales en el acceso a la justicia.

Sin embargo, la experiencia comparada demuestra que la digitalización de los MASC plantea retos estructurales y éticos. La falta de regulación en algunos países genera inseguridad jurídica respecto a la validez de los acuerdos alcanzados en entornos digitales y a la protección de los datos personales de las partes. Además, persisten desigualdades en el acceso a la tecnología, tales como la conectividad, la alfabetización digital o la disponibilidad de dispositivos, factores que a su vez pueden afectar de manera desproporcionada a las comunidades más vulnerables.

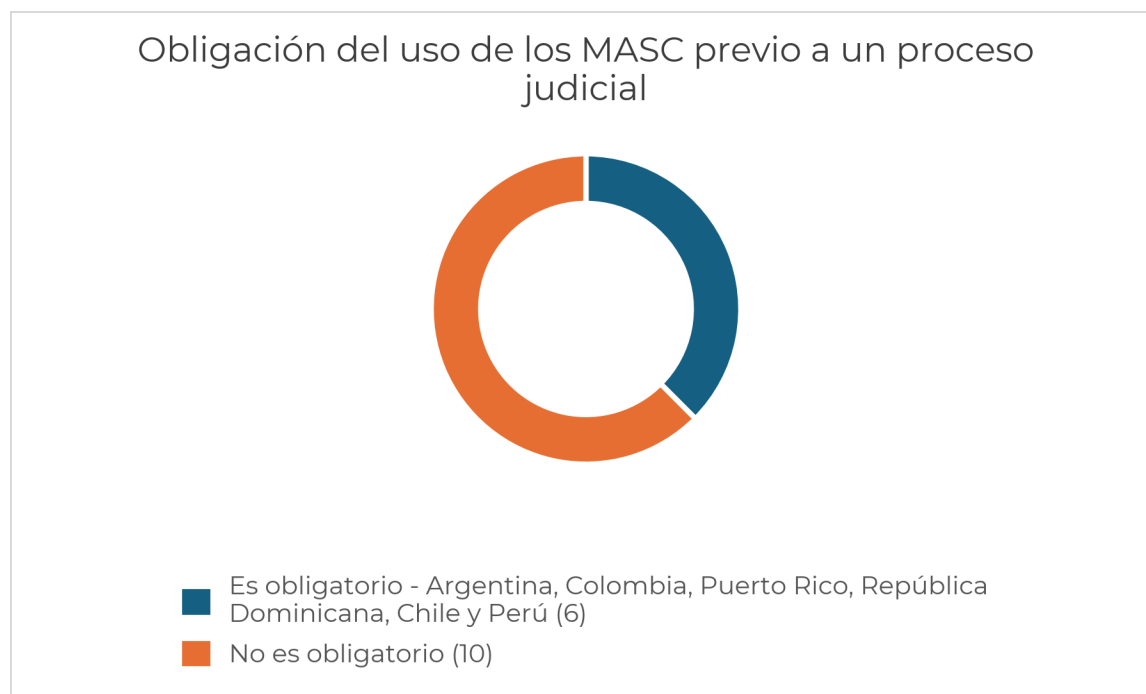
En términos de política pública, el avance hacia la virtualización de la operatividad de los MASC requiere una planificación institucional integral. Es necesario establecer protocolos técnicos y éticos que aseguren la confidencialidad de la información, la identidad de las partes y la autenticidad de los acuerdos logrados. Del mismo modo, se requiere invertir en la formación digital de los operadores de MASC y en la creación de plataformas accesibles, seguras e inclusivas. De esta forma, los entornos virtuales pueden consolidarse como un espacio legítimo de resolución pacífica de conflictos, que potencie la eficiencia del sistema, sin que esto implique renunciar a los valores esenciales del diálogo, la empatía y la justicia centrada en las personas.

5. Obligatoriedad de los MASC

Del total de dieciséis (16) países analizados, se observa que en seis (6) de los mismos es obligatorio que las partes intenten el uso de los MASC de forma previa a acudir al sistema judicial, siendo estos países Argentina, Colombia, Puerto Rico, República Dominicana, Chile y Perú.

Figura 8

Obligación del uso de los MASC previo a un proceso judicial



El establecimiento del requisito de procedibilidad como parte de la operatividad de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, en otras palabras, la obligación de acudir a estas herramientas de forma previa para acceder al sistema judicial, ha sido concebido, en teoría, como una herramienta para promover la cultura del diálogo, descongestionar los despachos judiciales y ofrecer soluciones más ágiles a las partes. Sin embargo, en la práctica, esta figura ha mostrado limitaciones significativas e incluso retrógradas para el sistema jurídico de abordaje de conflictos. La obligatoriedad de acudir a los MASC antes de presentar una demanda judicial puede desnaturalizar su esencia voluntaria y autocompositiva, transformando lo que debería ser una alternativa libre y cooperativa en un simple trámite previo. Esta formalización forzada genera, en muchos casos, procesos de mediación o conciliación vacíos, en los que las partes asisten solo para cumplir un

requisito legal y no con una verdadera intención de resolver el conflicto mediante el diálogo, generando así la impresión en los usuarios del sistema jurídico de que los trámites son cada vez más complejos y dispendiosos.

Adicionalmente, la experiencia comparada demuestra que este requisito puede resultar ineficiente y fácilmente eludible. Existen múltiples vías para evitar la obligación de acudir a los MASC, ya sea a través de excepciones procesales, la alegación de urgencia o la simple inasistencia estratégica de una de las partes, que frustra el procedimiento sin sanción efectiva²¹. De este modo, el propósito de fomentar la resolución pacífica y colaborativa de los conflictos se diluye, convirtiendo el requisito mismo en una carga burocrática más que en una oportunidad real de justicia participativa. En lugar de imponer su uso, los Estados deberían concentrarse en fortalecer la calidad, accesibilidad y confianza ciudadana en los MASC, de manera que las personas los elijan por convicción y eficacia, y no por obligación normativa.

6. Perfil del operador de MASC y formación

Es relevante analizar cuál es el perfil de aquellas personas que se encuentran habilitadas para prestar el servicio de conciliación o mediación en los diferentes países priorizados en el presente estudio, especialmente en relación con los MASC

²¹ Uno de los principales expositores de estas vías de elusión del requisito de procedibilidad es Colombia, en donde los párrafos 2.º y 3.º del artículo 67 de la Ley 2220 de 2022 exponen:

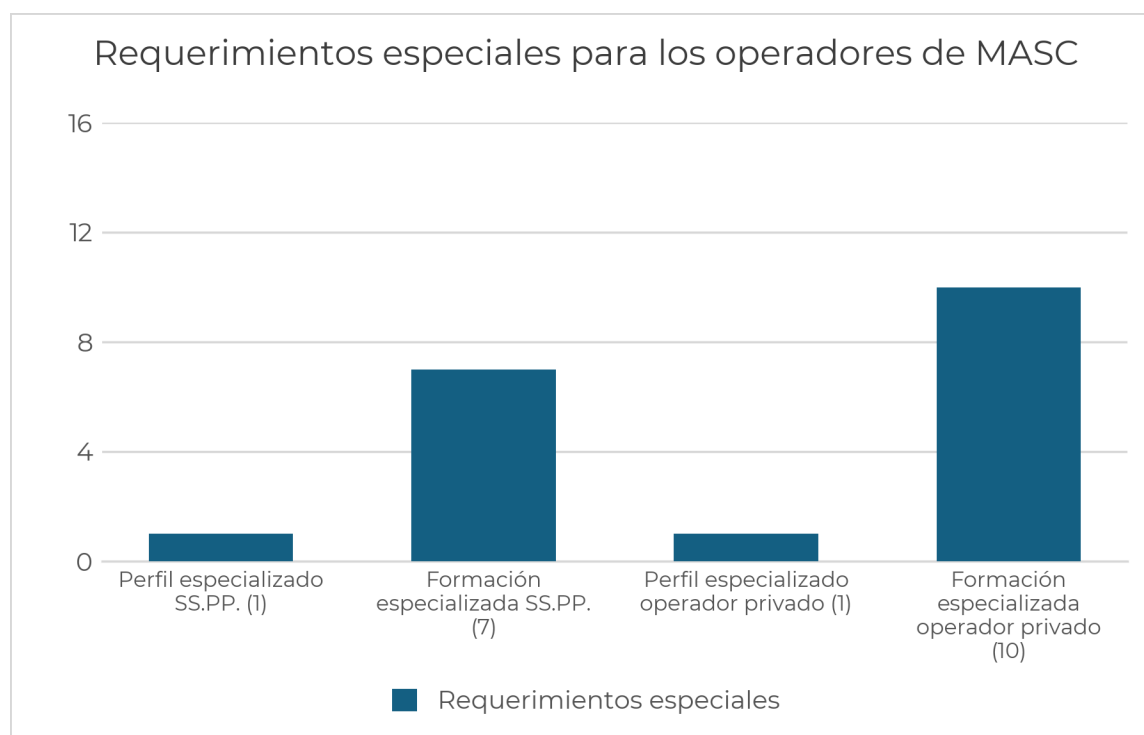
“PARÁGRAFO 2. Podrá interponerse la demanda sin agotar el requisito de procedibilidad de la conciliación en los eventos en que el demandante bajo juramento declare que no conoce el domicilio, el lugar de habitación o el lugar de trabajo del demandado o este se encuentra ausente y no se conozca su paradero, o cuando quien demande sea una entidad pública. Igualmente, cuando la administración demande un acto administrativo que ocurrió por medios ilegales o fraudulentos.

PARÁGRAFO 3. En todo proceso y ante cualquier jurisdicción, cuando se solicite la práctica de medidas cautelares se podrá acudir directamente al juez, sin necesidad de agotar la conciliación prejudicial como requisito de procedibilidad.”

que se llevan a cabo en sede extrajudicial, tanto en el ámbito privado como público, así como la formación que se debe tener como operador y la capacitación a Servidores Públicos con funciones conciliatorias o de operadores de MASC en el sector privado.

Figura 9

Requerimientos especiales para los operadores de MASC



Nota. Tabla de elaboración propia.

6.1. Perfil especial de los servidores públicos habilitados para prestar el servicio de MASC

Del total de dieciséis (16) países analizados, se encontró que tan solo uno de estos, Brasil, exige un perfil especial para los operadores de MASC del sector judicial. El artículo 11 de la Ley 13.140 de 2015 expresa:

Podrá actuar como mediador judicial la persona capaz, graduada por lo menos dos años en curso de enseñanza superior de institución reconocida

*por el Ministerio de Educación y que haya obtenido capacitación en escuela o institución de formación de mediadores, reconocida por la Escuela Nacional de Educación de Formación y Perfeccionamiento de Magistrados – ENFAM o por los tribunales, observados los requisitos mínimos establecidos por el Consejo Nacional de Justicia en conjunto con el Ministerio de Justicia.*²²

6.2. Formación especial de los servidores públicos habilitados para prestar el servicio de MASC

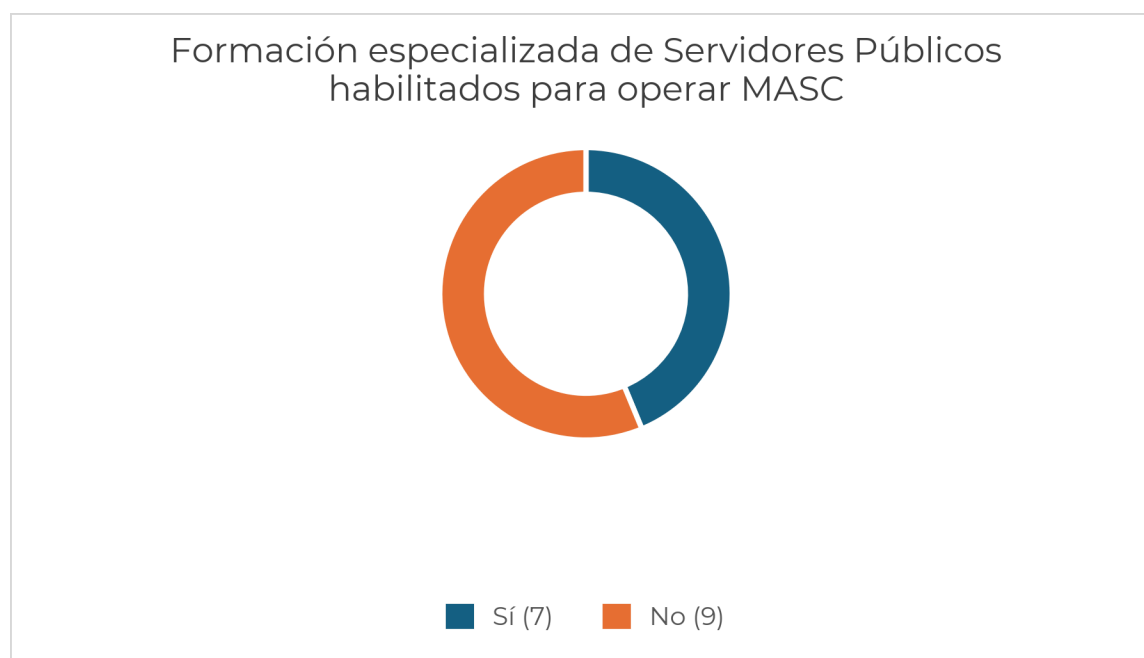
Sin perjuicio de lo anterior, se observa que, por disposición legal, en al menos siete (7) de los dieciséis (16) países analizados se exige que los operadores de MASC en el sector público cuenten con una formación especial en abordaje y resolución de conflictos.

Es necesario mencionar que, en la mayoría de las legislaciones estudiadas, no se expresa que la formación de los operadores de MASC en el sector público no sea necesaria, sino que simplemente no se hace mención a la misma, lo cual permite observar regulaciones jurídicas insuficientes en esta materia dada la importancia de la labor realizada, en términos de abordaje y resolución de conflictos, por los servidores públicos con funciones de conciliación o de mediación.

²² Ley N° 13.140, del 26 de junio de 2015, Ley de Mediación.

Figura 10

Formación especializada de servidores públicos habilitados para operar MASC



Nota. Tabla de elaboración propia.

6.3. Perfil especial de los operadores de MASC del sector privado

En relación con la prestación del servicio de MASC desde el sector privado, se halla que tan solo en Colombia se prevé que un operador privado de Conciliación deba tener un perfil especializado para la realización de sus funciones, siendo este el caso de los Conciliadores en Equidad, quienes, además de formarse en el método en cuestión, deben ser líderes comunitarios reconocidos socialmente y haber vivido no menos de dos (2) años en la zona en la cual realizarán sus labores como Conciliadores en Equidad.

Es relevante mencionar que este análisis de perfil especial no contempla presupuestos legales en los cuales un operador de MASC no pueda ejercer sus funciones o pierda su calidad de operador en virtud de condenas de carácter civil,

penal u otras, es decir, no se prevé la existencia de un régimen de inhabilidades e incompatibilidades en el presente estudio.

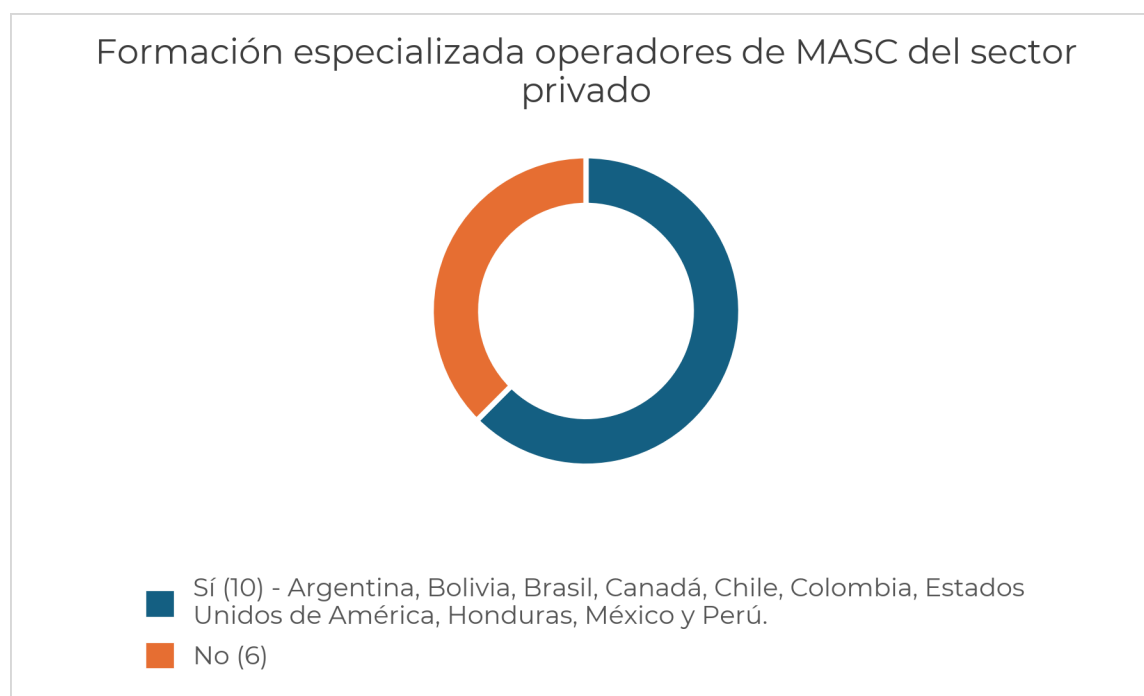
6.4. *Formación especial de los operadores de MASC del sector privado*

De manera similar a lo exigido en el sector público, diez (10) de los países analizados requieren un proceso de formación específico para los operadores de MASC del sector privado, siendo estos: Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Colombia, Ecuador, Estados Unidos de América, Honduras, México y Perú.

Es pertinente mencionar que, en países federados como Canadá, Estados Unidos, México o Argentina, los requisitos de formación pueden variar entre estados o provincias. Adicionalmente, se encontró un número relevante de legislaciones en las que no se hace referencia a la necesidad de formación para operadores privados, lo cual puede deberse a una regulación insuficiente y no necesariamente a la exclusión de la formación especializada de los procesos de constitución y nombramiento de los operadores de MASC en el sector privado.

Figura 11

Formación especializada de operadores de MASC del sector privado



Nota. Tabla de elaboración propia.

El análisis comparado del perfil y la formación de los operadores de MASC evidencia una gran diversidad de enfoques normativos en la región. Mientras algunos países avanzan hacia la profesionalización y certificación formal de los conciliadores y mediadores, otros mantienen marcos más flexibles o fragmentados. Esta situación genera diferencias sustanciales en la calidad, la imparcialidad y la consistencia del servicio prestado. En términos generales, los países que han incorporado estándares de formación y acreditación tienden a fortalecer la legitimidad del sistema y a generar mayor confianza ciudadana en los mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

La ausencia de criterios homogéneos de capacitación y perfil profesional constituye un vacío crítico en la consolidación institucional de los MASC en las

Américas. En muchos casos, la normativa omite establecer requisitos mínimos de preparación, lo que puede derivar en prácticas desiguales y afectar la protección de los derechos de las partes. La formación técnica y ética de los operadores es esencial, no solo para garantizar el conocimiento jurídico y procedimental necesario, sino también para fomentar habilidades comunicativas, de mediación intercultural y de gestión emocional, elementos clave para el éxito de los procesos autocompositivos de abordaje de conflictos.

Finalmente, la experiencia latinoamericana demuestra que el fortalecimiento de las capacidades de los operadores de MASC debe concebirse como un pilar de la justicia centrada en las personas. Promover programas de formación continua, certificación pública y evaluación de competencias es un factor indispensable para profesionalizar el rol del mediador o conciliador, dotarlo de reconocimiento social y consolidar una red regional de operadores cualificados. En ese sentido, la inversión en formación no debe verse como un requisito administrativo, sino como una garantía estructural de legitimidad, calidad y sostenibilidad del sistema de resolución pacífica de conflictos.

7. Ejecutabilidad de los acuerdos logrados

Una vez logrado el acuerdo, es relevante analizar los sistemas jurídicos que cuentan con la posibilidad de ejecución del acuerdo de conciliación o mediación ante un incumplimiento del mismo. En este sentido, aun cuando en el 100% de los sistemas jurídicos estudiados se prevé que el acuerdo de conciliación o mediación tenga efectos ejecutivos sobre las obligaciones contraídas por las partes (con sus correspondientes observaciones respecto del trámite de homologación), se observó

que en solo uno de estos países se contempla una herramienta ejecutiva especial para el cumplimiento forzoso de la obligación incumplida.

El artículo 144 de la Ley 2220 de 2022 de Colombia estipula que:

*En caso de incumplimiento de un acta de conciliación sobre entrega de bien inmueble arrendado, los centros de conciliación o el conciliador podrán solicitar a la autoridad judicial que comisione a la autoridad competente para realizar la diligencia de entrega.*²³

Así pues, la revisión comparada evidencia que, pese al reconocimiento generalizado del carácter ejecutivo de los acuerdos logrados en sede de MASC, la mayoría de los países carece de mecanismos especializados y ágiles de ejecución ante el incumplimiento de las obligaciones pactadas. En la práctica, ello implica que los acuerdos logrados mediante conciliación o mediación, aun siendo instrumentos con fuerza ejecutiva, terminan dependiendo de un proceso judicial o administrativo posterior para su efectividad. Esta situación contraviene la naturaleza misma de los MASC, cuyo propósito es ofrecer soluciones rápidas, accesibles y sostenibles, y refleja un vacío estructural en los sistemas normativos de la región en materia de ejecución directa.

La ausencia de herramientas específicas de cumplimiento, tales como la facultad del conciliador o mediador para ordenar la ejecución de la obligación incumplida, la posibilidad de reportar al deudor incumplido en bases de datos negativas, o la existencia de mecanismos automáticos de verificación y coacción administrativa, debilita la confianza de la ciudadanía en los acuerdos alcanzados. Los usuarios pueden percibir que, a pesar del esfuerzo invertido en el proceso de

²³ Ley 2220 de 2022, “POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE EL ESTATUTO DE CONCILIACIÓN Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.”

conciliación o mediación, el resultado final depende nuevamente de la intervención judicial, reproduciendo las mismas demoras y costos que los MASC intentan superar. En consecuencia, la efectividad de los mecanismos alternativos se ve comprometida si no se acompaña de un sistema de cumplimiento eficiente, autónomo y garantista para las partes que han suscrito un acuerdo.

En este contexto, resulta necesario avanzar hacia un modelo regional de ejecutabilidad fortalecida, que combine celeridad, seguridad jurídica y proporcionalidad. La regulación debería prever facultades limitadas pero efectivas para los conciliadores y mediadores en materia de cumplimiento y ejecutabilidad de los acuerdos, siempre bajo la supervisión judicial o administrativa correspondiente. Además, podrían explorarse herramientas innovadoras, como registros públicos de acuerdos, mecanismos de notificación electrónica de incumplimientos o incentivos normativos para el cumplimiento voluntario. En definitiva, la eficacia de los MASC no se mide solo por su capacidad de generar acuerdos, sino también por la capacidad real de garantizar que esos acuerdos se cumplan, logrando así una justicia dialogada con resultados concretos y verificables.

8. Conclusiones

Una vez finalizado el ejercicio de análisis, sistematización y organización de la información anteriormente presentada, se desarrollan cinco (5) conclusiones relevantes en relación con el estado actual de los MASC en las Américas.

8.1. La consolidación normativa de los MASC como parte estructural del acceso a la justicia

El análisis comparativo evidencia que los países de las Américas han avanzado de manera desigual en la incorporación normativa de los MASC dentro de sus sistemas jurídicos. Mientras algunos ordenamientos, como los de Colombia, México o Perú, reconocen los métodos en normas de rango constitucional o en leyes generales, otros aún los abordan de manera fragmentaria o dependiente del poder judicial. Esta disparidad normativa refleja diferentes concepciones del acceso a la justicia y del papel del Estado en la promoción del diálogo como mecanismo legítimo de resolución de controversias.

A esta desigualdad se suma la necesidad de avanzar hacia una mayor armonía en la incorporación de estos mecanismos, de modo que su regulación no dependa únicamente de la voluntad o el impulso coyuntural de cada poder judicial, sino que responda a una política pública coherente y sostenida en el tiempo. De igual manera, en aquellos ordenamientos donde las normas sobre MASC se encuentran dispersas en distintos cuerpos legales, como códigos procesales, leyes sectoriales, reglamentos administrativos u otras disposiciones especiales, resulta necesario avanzar hacia una sistematización normativa que otorgue mayor claridad, seguridad jurídica y previsibilidad tanto a los operadores del sistema como a los usuarios que acuden a estas vías de resolución de controversias.

En ese sentido, la consolidación normativa de los MASC no debe limitarse a su inclusión formal en los textos legales, sino a garantizar su operatividad efectiva a través de políticas públicas sostenibles, formación de operadores especializados y reconocimiento social, pues el fortalecimiento de la infraestructura jurídica y técnica de los MASC es un paso fundamental para su consolidación como componente estructural del derecho de acceso a la justicia.

8.2. La mediación y la conciliación como prácticas culturalmente diversas

El análisis comparativo revela una preocupante falta de precisión conceptual y técnica en torno a la diferenciación entre mediación y conciliación en la mayoría de los países de las Américas. En varios ordenamientos, ambas figuras se emplean como sinónimos, pese a que responden a lógicas, metodologías y finalidades distintas: mientras la mediación privilegia la autonomía de las partes y el diálogo facilitado por un tercero neutral que busca el restablecimiento de las relaciones humanas, la conciliación tiende a involucrar un rol más directivo del facilitador, quien puede proponer fórmulas de arreglo y está buscando activamente un acuerdo. Esta confusión semántica y operativa genera inseguridad jurídica, debilita la confianza ciudadana y dificulta la consolidación de políticas públicas coherentes en materia de resolución alternativa de conflictos en la región.

Más allá de ser una simple imprecisión terminológica, esta ambigüedad tiene consecuencias estructurales: limita la calidad de los procesos, distorsiona la formación de los operadores y entorpece el diseño de sistemas nacionales de MASC sólidos y comparables. La ausencia de un lenguaje técnico unificado impide establecer estándares de evaluación y acreditación, tanto a nivel nacional como

regional, lo que obstaculiza la cooperación institucional y el aprendizaje mutuo entre países.

Urge, por tanto, que los Estados y las instituciones encargadas de la justicia alternativa avancen hacia una definición clara, homogénea y normativamente coherente de cada figura, garantizando que su aplicación responda a criterios técnicos precisos y no a interpretaciones discrecionales o tradiciones locales confusas. Solo así los MASC podrán consolidarse como mecanismos confiables, eficaces y verdaderamente facilitadores de la materialización del acceso a la administración de justicia.

8.3. La necesidad de fortalecer los MASC en entornos públicos, privados y virtuales

El avance de los MASC en entornos judiciales, extrajudiciales y virtuales demuestra la adaptabilidad de estos métodos a los cambios tecnológicos y sociales del mundo contemporáneo. Sin embargo, la regulación y aplicación práctica en entornos digitales sigue siendo limitada y desigual. Aunque algunos países han incorporado disposiciones expresas que permiten los MASC virtuales, muchos otros aún carecen de protocolos y estándares de protección de datos, accesibilidad y validez jurídica de los acuerdos celebrados en línea.

El futuro de los MASC dependerá de su capacidad para consolidarse como herramientas accesibles en todos los ámbitos (públicos, privados y virtuales), garantizando la seguridad jurídica y la confianza ciudadana. La digitalización, acompañada de capacitación tecnológica y marcos regulatorios adecuados, constituye un desafío central para la justicia alternativa del siglo XXI.

8.4. La formación y profesionalización de los operadores como garantía de calidad

Uno de los hallazgos más significativos del análisis regional es la falta de rigor técnico y homogeneidad en la formación y acreditación de los operadores de MASC, tanto en el sector público como en el privado. En numerosos países, la ley permite que cualquier persona con conocimientos generales en resolución de conflictos actúe como mediador o conciliador, sin exigir una formación especializada, supervisión continua o estándares éticos claros. Esta laxitud normativa no solo compromete la calidad de los procesos, sino que también mina la legitimidad del sistema en su conjunto, generando resultados inconsistentes y, en algunos casos, contrarios a los principios de neutralidad, imparcialidad y justicia centrada en las personas.

Resulta imprescindible que los Estados y las entidades rectoras de los MASC adopten una política rigurosa de profesionalización, basada en criterios unificados de formación, certificación y evaluación permanente. La mediación y la conciliación no pueden seguir siendo prácticas empíricas o dependientes de la buena voluntad de los operadores; deben consolidarse como disciplinas técnicas, respaldadas por metodologías probadas y por una ética profesional sólida.

La ausencia de estándares comunes, tanto en competencias como en mecanismos de control, debilita el impacto de los MASC y perpetúa la percepción de informalidad que aún pesa sobre ellos. Solo una regulación clara, exigente y coherente con los principios de justicia restaurativa y acceso equitativo a la justicia permitirá que los MASC se consoliden como instrumentos confiables, eficaces y sostenibles en la región.

8.5. Los MASC como instrumentos de justicia restaurativa y cohesión social

Finalmente, el estudio permite concluir que los MASC tienen un potencial transformador en la construcción de una justicia más humana, inclusiva y restaurativa. Al promover la participación activa de las partes, el reconocimiento mutuo y la reparación simbólica o material del daño, los MASC contribuyen directamente a la reconstrucción del tejido social y al fortalecimiento del diálogo democrático.

En contextos marcados por la desigualdad, la violencia y la exclusión, los MASC pueden convertirse en un medio eficaz para garantizar el acceso a la justicia de poblaciones históricamente marginadas, como comunidades étnicas, campesinas o LGBTQ+. Su desarrollo y consolidación no solo responden a una necesidad jurídica, sino a un compromiso ético y político con una justicia centrada en las personas y orientada a la paz social.

Referencias

- Centro de Estudios de Justicia de las Américas. (2024). *Justicia centrada en las personas. Acceso a la justicia formal, alternativa y comunitaria en Colombia y el Perú*.
https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5718/Publicaci%C3%B3n_JusticiaCentradaenlasPersonas.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Congreso de la Nación Argentina. (2010, 15 de abril). *Ley 26.589: Establécese con carácter obligatorio la mediación previa a procesos judiciales*.
- Congreso de la República de Colombia. (2004). *Ley 906 de 2004: Código de Procedimiento Penal*.
- Congreso de la República de Colombia. (2013). *Ley 1620 de 2013*.
- Congreso de la República de Colombia. (2022). *Ley 2220 de 2022: Por medio de la cual se expide el Estatuto de Conciliación y se dictan otras disposiciones*.
- Congreso Nacional de Brasil. (2015, 26 de junio). *Ley 13.140 de 2015: Ley de Mediación*.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2006). *Ley de Arbitraje y Mediación de 2006*.
- Corte Constitucional de Colombia. (2001). *Sentencia C-1195 de 2001* (M. J. Cepeda Espinosa y M. G. Monroy Cabra, magistrados ponentes).
- Fiscalía General de la Nación. (s. f.). *Manual de justicia restaurativa*.
<https://www.fiscalia.gov.co/media-portalweb-prd/MANUAL-JUSTICIA-FINAL.pdf>
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (s. f.). *Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana*.
<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/casas-de-justicia/Paginas/Programa-Nacional-de-Casas-de-Justicia-y-Convivencia-Ciudadana.aspx>

- *People-centered justice: Access to formal, alternative, and community justice in Colombia and Peru.* (s. f.).
<https://biblioteca.cejamericas.org/items/de6feeb5-e1e0-47c7-81fc-0b0ed2a7fb11>
- Poder Judicial de Puerto Rico. (s. f.). *Centros de mediación de conflictos.*
<https://poderjudicial.pr/iniciativas-y-proyectos/centros-de-mediacion-de-conflictos/>
- República de Panamá. (1999). *Decreto Ley No. 5 de 1999.*
- República Dominicana. (2006, 9 de marzo). *Resolución Núm. 402-2006: Reglamento general sobre mecanismos no adversariales de resolución de conflictos en la República Dominicana.*

Anexo 1 – Gobernanza de los MASC

La gobernanza en MASC se relaciona directamente con aquellas entidades que tienen funciones de inspección, control y vigilancia de la conciliación y la mediación en los diferentes países. En la siguiente tabla se muestran cuáles son las entidades que sostienen funciones de control respecto de estos mecanismos.

Tabla 3

Entidades con funciones de control de los MASC por país

País	Entidad con funciones de control
Argentina	Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos
Bolivia	Ministerio de Justicia
Brasil	Ministry of the Attorney General (por provincia)
Canadá	Ministry of the Attorney General (por provincia) ADR Institute of Canada (ADRIC)
Chile	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Colombia	Ministerio de Justicia y del Derecho
Costa Rica	Ministerio de Justicia y Paz Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (DINARAC)
Ecuador	Consejo de la Judicatura
Estados Unidos de América	State Supreme Courts
Honduras	Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DRAC) - Poder Judicial
México	Consejos de la Judicatura Estatales y Federal
Panamá	Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (CEMARCA) - Órgano Judicial
Paraguay	Ministerio de Justicia
Perú	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Puerto Rico	Oficina de Administración de los Tribunales (OAT) - Poder Judicial
República Dominicana	Centro de Resolución Alternativa de Controversias-Suprema Corte de Justicia

Nota. Tabla de elaboración propia.



CEJA



OEA

INFORME

Estado actual de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en las Américas

Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA)

www.cejamericas.org