



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Cordillera**



## **"Creación de un centro de mediación para personas de escasos recursos en el DMQ"**

Vizuite Ballagan Roberto Javier

2025



### IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE FIN DE MASTER TECNOLÓGICO

<b>PROGRAMA:</b>	Maestría Tecnológica en Desarrollo e Innovación Digital en los Negocios
<b>TÍTULO TRABAJO:</b>	"Creación de un centro de mediación para personas de escasos recursos en el DMQ"
<b>AUTOR:</b>	TSU. Vizuite Ballagan, Roberto Javier
<b>FECHA DE ENTREGA:</b>	2025-abril-22



Esta obra está bajo una

[Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Se permite la reproducción total o parcial y la comunicación pública de la obra con reconocimiento de la autoría. No se permite el uso comercial ni la creación de obras derivadas.



## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Roberto Javier Vizuete Ballagan, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de Fin de Máster Tecnológico es absolutamente original, auténtico, es de mi autoría, se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

ROBERTO JAVIER VIZUETE BALLAGAN

C.C: 1711719623

## LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Roberto Javier Vizuete Ballagan portador de la cédula de ciudadanía 1711719623, de conformidad con lo establecido en el Artículo 114 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado "Creación de un centro de mediación para personas de escasos recursos en el DMQ" con fines académicos al Instituto Superior Tecnológico Cordillera.

Roberto Javier Vizuete Ballagan  
C.C: 1711719623



## **AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL**

Quito, 22/abril/2025

Yo, Roberto Javier Vizuite Ballagan, portador de la cédula No. 1711719623, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, la publicación en el Repositorio Digital, el trabajo de titulación del fin de master, titulado: "Creación de un centro de mediación para personas de escasos recursos en el DMQ".

Roberto Javier Vizuite Ballagan

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente en un ambiente académico de excelencia. A lo largo de mi carrera la institución ha sido un pilar fundamental, proporcionando los conocimientos, recursos y el espacio necesario para el desarrollo de mi proyecto.

A todos los que fueron mis maestros en esta linda etapa de mi vida, por sus enseñanzas, apoyo y por haber sido parte importante en mi formación académica. Cada uno de ustedes ha dejado una huella importante en mi formación académica y su dedicación ha sido vital para culminar con éxito la maestría. Y lo más importante fortalecer el proceso para ser un gran ser humano.

Dedico el presente trabajo a Dios, que, con su infinito amor y sabiduría, me regala diariamente fortaleza y es guía en mi camino, a mis Padres Fausto y Graciela, que me cuidan desde el cielo, sus enseñanzas, de valor y sacrificio, siempre las tengo presente, a mis hijos MDML, quienes son mi mayor inspiración.

## RESUMEN

La presente investigación analiza la viabilidad de la creación de un centro de mediación destinado a personas de escasos recursos en el distrito Metropolitano de Quito, con el objetivo de mejorar el acceso a la justicia y fomentar la resolución pacífica de conflictos. La mediación es reconocida en la Constitución de la Republica del Ecuador (2008) como un mecanismo alternativo de solución de conflictos o de controversias que debe ser promovido por el Estado. Asimismo, la Ley de Arbitraje y Mediación (1997) y El Código Orgánico de la Función Judicial (2009) regulan el funcionamiento de los Centros de Mediación, estableciendo requisitos y procedimientos para su operación.

El estudio aborda las barreras que enfrentan las personas de bajos ingresos para acceder a estos mecanismos, tales como la falta de conocimientos sobre la mediación, los costos de servicios privados y la escasez de centros accesibles. A través de un enfoque metodológico mixto, que combina análisis normativo, entrevistas a expertos y encuestas a posibles beneficiarios, se identifican las necesidades de la población y los lineamientos para la implementación de un centro de mediación inclusivo.

La destaca que la creación de un centro de mediación especializado contribuiría significativamente a la descongestión del sistema judicial, brindando soluciones eficientes y accesibles a conflictos familiares, vecinales y contractuales. Además, se analiza la sostenibilidad operativa del centro mediante estrategias de financiamiento y alianzas interinstitucionales.

Finalmente, el estudio propone un modelo de gestión para el centro de mediación, asegurando su viabilidad a largo plazo y su alineamiento con los principios de igualdad y acceso a la justicia. La implementación de esta iniciativa representa un avance en la promoción de la cultura de paz y el fortalecimiento del sistema de justicia en Ecuador.

## PALABRAS CLAVE

Mediación, acceso a la justicia, población vulnerable, métodos alternativos de solución de conflictos.

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	10
ANTECEDENTES .....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA/FORMULACIÓN PROBLEMA .....	14
OBJETIVOS TFMT.....	15
MARCO TEÓRICO/JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	16
ANÁLISIS DEL ENTORNO .....	20
MODEL CANVAS PROPUESTO: .....	22
OFICINA DE ASESORAMIENTO JURÍDICO Y MEDIACIÓN .....	22
PLAN DE NEGOCIOS .....	26
INCORPORACIÓN DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS: DASHBOARDS EN POWER BI .....	29
HERRAMIENTAS PARA UTILIZAR .....	31
CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN LEGAL CON IA GENERATIVA .....	32
CREACIÓN DE UN CATÁLOGO DE SERVICIOS EN WHATSAPP BUSINESS.....	36
GESTIÓN DE CONVERSACIONES Y CONSULTAS. ....	37
INTEGRACIÓN CON OTRAS HERRAMIENTAS DE NEGOCIO.....	38
HOJA DE RUTA PARA LA EXPANSIÓN DEL CENTRO DE MEDIACIÓN A NIVEL NACIONAL.....	41
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES.....	44
TABLA 1 FUENTES DE FINANCIAMIENTO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN SIN FINES DE LUCRO.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	46
ÍNDICE DE TABLAS.....	48

## "Creación de un centro de mediación para personas de escasos recursos en el DMQ"

### INTRODUCCIÓN

En el contexto ecuatoriano, la mediación ha sido reconocida como un mecanismo alternativo de solución de conflictos que promueve el acceso a la justicia de manera ágil, efectiva y económica. La Constitución de la Republica del Ecuador (2008) establece en su artículo 190 que la mediación y otros métodos alternativos de solución de controversias serán fomentados y reconocidos por el Estado como medios de acceso a la justicia. En este marco, la presente investigación aborda la creación de un centro de mediación destinadas a personas de escasos recursos del Distrito Metropolitano de Quito, con el objetivo de garantizar un acceso equitativo a la solución pacífica de conflictos.

La Ley de Arbitraje y Mediación (1997) en su artículo 43 señala que los centros de mediación pueden ser creados por instituciones públicas y privadas, siempre que cumplan con los requisitos establecidos por el Consejo de la Judicatura. En este sentido, la implementación de un centro de mediación accesible para personas de escasos recursos contribuirá a disminuir la carga procesal de los juzgados y tribunales, facilitando la resolución de disputas en áreas como derecho de niñez, familia y contractual, en general que suelen ser prolongados y costosos.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC,2022), el Quito, un alto índice de la población enfrenta dificultades económicas que limitan su acceso a servicios legales formales. En consecuencia, la mediación se presenta como una alternativa viable para promover la cultura de paz y la solución eficaz de conflictos sin necesidad de acudir a procesos judiciales prolongados y costosos. Diversos estudios han demostrado que la mediación no solo disminuye el tiempo de solución de conflictos, sino que también fortalece el

empoderamiento de las partes involucradas y fomenta la convivencia pacífica (Bazan, 2020).

Esta investigación tiene como propósito investigar la viabilidad, el marco normativo y los beneficios de la creación de un centro de mediación en el Distrito Metropolitano de Quito, considerando su impacto social y jurídico. Para eso se abordará una metodología cualitativa y cuantitativa, que incluirá análisis de legislación vigente, entrevistas a expertos y encuestas a posibles beneficiarios. Finalmente, se espera que este estudio sirva como base para el diseño e implementación de un centro de mediación sostenible y accesible que responda a las necesidades de la población más vulnerable.

## ANTECEDENTES

La mediación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, ha adquirido relevancia en los últimos años debido a su capacidad de proporcionar soluciones rápidas, económicas y eficaces frente a los problemas legales y sociales. Este método no solo contribuye a la descongestión del sistema judicial, sino que también promueve el diálogo y la resolución pacífica entre las partes involucradas. En Ecuador, la Constitución del 2008 reconoce a los medios alternativos de solución de conflictos como parte integral del acceso a la justicia, enfatizando la importancia de garantizar procedimientos inclusivos y equitativos para todos los ciudadanos. (Asamblea Constituyente, 2008)

A pesar de los avances legales, el acceso a la mediación sigue siendo limitado, especialmente para personas de escasos recursos en el distrito Metropolitano de Quito. Este sector enfrenta barreras significativas, como los costos asociados, la falta de conocimiento sobre los beneficios de la mediación y la ausencia de centros accesibles que brinden servicios adaptados a sus necesidades (Consejo de la Judicatura, 2022). Según estadísticas del Consejo de la Judicatura, una gran parte de los conflictos de estos sectores se relaciona con disputas familiares, arrendamientos y conflictos laborales, situaciones que podrían resolverse efectivamente a través de la mediación.

Además, aunque existen centros de mediación en Quito, la mayoría se encuentran dirigidos a personas de ingresos medios o altos, lo que genera una brecha considerable en cobertura para sectores vulnerables (Pazmiño. 2020). Esta desigualdad dificulta a medios alternativos de solución de conflictos, lo que perpetúa problemas de exclusión social y desigualdad en el acceso a justicia.

Por otro lado, el crecimiento demográfico y la diversidad cultural del Distrito Metropolitano exige soluciones innovadoras y adaptadas a las características socioeconómicas de sus habitantes. La implementación de un centro de mediación dirigido a personas de escasos recursos no solo permitiría descongestionar los tribunales tradicionales, sino también fomentar la cultura del

diálogo y paz, en cumplimiento de los principios constitucionales y los objetivos de desarrollo Sostenible particularmente el ODS 16, que promueve “paz, justicia e instituciones sólidas” (Naciones Unidas, 2015).

Frente a este contexto. La creación de un centro de mediación inclusivo en Quito resulta una propuesta pertinente. Este centro buscara garantizar el acceso a métodos alternativos de solución de conflictos, reducir las desigualdades sociales y fomentar una cultura de paz. La presente investigación se centra en analizar la viabilidad de esta iniciativa, identificando los beneficios y desafíos asociados a su implementación en el ámbito local.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA/FORMULACIÓN

### PROBLEMA

Las consecuencias de la falta de acceso al sistema judicial en la capital de los ecuatorianos son profundas. La acumulación de conflictos no resueltos incrementa la carga de los tribunales, genera tensiones sociales y se observa las diferencias sociales. La ausencia de soluciones alternativas afecta especialmente a las personas en situación de vulnerabilidad, que no cuentan los recursos necesarios para litigar en el sistema judicial tradicional (Consejo de la Judicatura, 2022).

En este contexto, surge la necesidad de crear un centro de medición inclusivo que garantice el acceso a este mecanismo para personas de escasos recursos en el Distrito Metropolitano de Quito. Este modelo debe estar alineado con los principios constitucionales de igualdad, inclusión y justicia social. La falta de un centro de mediación inclusivo y accesible limita significativamente el derecho a la justicia, evidenciando una problemática que requiere atención inmediata.

¿Cómo diseñar un centro de mediación inclusivo que permita garantizar el acceso a la justicia para personas de escasos recursos en el Distrito Metropolitano de Quito, respondiendo a las necesidades socioeconómicas y culturales de esta población vulnerable?

## OBJETIVOS TFMT

### Objetivo General:

Diseñar un centro de mediación inclusivo y accesible para personas de escasos recursos en el Distrito Metropolitano de Quito, con el fin de garantizar el acceso a métodos alternativos de solución de conflictos, promoviendo la igualdad, la inclusión y la justicia social.

### Objetivos Específicos:

- Diagnosticar las necesidades y barreras que enfrentan las personas de escasos recursos en el Distrito Metropolitano de Quito para acceder a los medios alternativos de solución de conflictos.
- Identificar los requisitos legales y administrativos necesarios para la creación de un centro de mediación en el contexto normativo ecuatoriano, garantizando el cumplimiento en el marco jurídico vigente.
- Establecer estrategias de sostenibilidad financiera y operativa para el centro de mediación, asegurando el funcionamiento a largo plazo.

## MARCO TEÓRICO/JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

### 1. Mediación como método alternativo de solución de conflictos

La mediación es un medio alternativo de solución de conflictos (MASC) que permite a las partes involucradas alcanzar acuerdos voluntarios con asistencia de un tercero imparcial. Su importancia radica en la capacidad de reducir la carga judicial, promover el diálogo y fomentar la resolución pacífica de disputas (Menkel-Meadow, 2016).

En América Latina, la mediación ha sido promovida como una estrategia clave para descongestionar los sistemas judiciales y fortalecer el acceso a la justicia, especialmente en sectores vulnerables. En países como Argentina y Colombia, los modelos de mediación comunitaria han demostrado ser efectivos para la resolución de conflictos en poblaciones de bajos ingresos (González, 2019).

En el contexto ecuatoriano, la mediación es reconocida constitucionalmente como una herramienta eficaz para garantizar el acceso a la justicia.

### 2. Marco Jurídico de la Mediación en Ecuador

#### 2.1 Reglamento constitucional

La Constitución de la República de Ecuador (2008) reconoce a la mediación como un mecanismo válido para la solución de conflictos, estableciendo en su artículo 190, que se pueden utilizar métodos alternativos para solucionar conflictos, y permitir que las personas accedan a ellos con facilidad (Asamblea Constituyente, 2008).

Asimismo, en su artículo 75, se garantiza el derecho a toda persona a la justicia y a una tutela efectiva de sus derechos, lo que implica la necesidad de contar con mecanismos accesibles para toda la población, incluyendo

a quienes no pueden costear servicios privados de mediación, por sus altos precios (Asamblea Constituyente, 2008).

## 2.2 Legislación Secundaria para la Mediación

La Ley de Arbitraje y Mediación, en su artículo 43, establece que los centros de mediación deben estar acreditados por el Consejo de la Judicatura y cumplir con los requisitos específicos de funcionamiento (Congreso Nacional del Ecuador, 1977).

Por su parte, el Código Orgánico de la Función Judicial (COFJ), en su artículo 280, otorga los acuerdos alcanzados el mismo valor que una sentencia ejecutada, fortaleciendo la seguridad jurídica y eficacia como mecanismo de solución de conflictos (Asamblea Nacional, 2009).

El Reglamento de Funcionamiento para los Centros de Mediación, emitido por el Consejo de la Judicatura, señala en su artículo 3 que estos centros deben garantizar la gratuidad o costos diferenciados para sectores vulnerables, reforzando la importancia de establecer un centro de mediación especializado en atención a personas de escasos recursos (Consejo de la Judicatura, 2011).

## 3. Requisitos para la creación de un centro de mediación en Ecuador

El Reglamento de Funcionamiento para los Centros de Mediación establece los requisitos para la creación y funcionamiento de estos centros en Ecuador y son los siguientes:

- Autorización del Consejo de la Judicatura, según el artículo 9 del Reglamento.
- Infraestructura adecuada, garantizando la confidencialidad y accesibilidad a estos servicios (artículo 10).
- Mediadores acreditados, con formación certificada en resolución de conflictos (artículo 12).

- Registro y supervisión periódica, para asegurar el cumplimiento de estándares de calidad en la mediación.

#### **4. La mediación y el Acceso a la justicia para Personas de Escasos Recursos**

El acceso a la justicia es un derecho fundamental reconocido en el artículo 75 de la Constitución de la Republica de Ecuador y en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (ONU, 1996). Sin embargo, la realidad demuestra que las personas de escasos recursos enfrentan múltiples barreras: económicas, geográficas y educativas para acceder a servicios de mediación privada.

Un informe del Consejo de la Judicatura emitió en el 2022, revela que el 60% de casos de mediación en Ecuador proviene de sectores vulnerables, pero la oferta de centros de mediación accesibles es insuficiente. Esto refuerza la necesidad de crear un centro de mediación que garantice la gratuidad o costos diferenciados para personas de bajos ingresos en el Distrito Metropolitano de Quito.

#### **5. Experiencias Internacionales en la Creación de Centros de Mediación**

##### **5.1 Argentina: Centros de Mediación Comunitarias**

En argentina, el Programa Nacional de Facilitadores Judiciales ha permitido resolver conflictos comunitarios de manera eficiente, reduciendo la carga del sistema judicial y promoviendo la resolución pacífica de disputas (González, 2019).

##### **5.2 Colombia: Casas de Justicia**

En Colombia, la creación de Casas de Justicia ha fortalecido la mediación como mecanismo de acceso a la justicia en barrios y comunas de bajos recursos, garantizando que los ciudadanos tengan alternativas efectivas para resolver sus conflictos sin necesidad de acudir a instancias judiciales (Ramirez, 2020).

### 5.3 España: Oficinas de Mediación gratuitas

En España, los ayuntamientos han implementado oficinas de mediación gratuita para la población vulnerable, lo que ha permitido reducir la judicialización de conflictos y fomentar una cultura de resolución pacífica de disputas (Fernández-Ballesteros, 2018).

Estas experiencias pueden servir como referencia para la creación de un Centro de Mediación en el Distrito Metropolitano de Quito, adaptando su estructura a la normativa ecuatoriana y a las necesidades de su población.

## ANÁLISIS DEL ENTORNO

- **Entorno Económico**

El acceso a los servicios de mediación está influenciado por la situación económica de la población objetivo. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2022), un porcentaje significativo de habitantes del DMQ se encuentran en situación de vulnerabilidad económica, lo que dificulta el acceso a servicios legales formales. La falta de recursos para costear servicios privados de mediación representa una de las principales barreras para el acceso a la justicia.

Para la sostenibilidad financiera del centro, se consideran estrategias como financiamiento estatal, alianzas con organizaciones no gubernamentales (ONGS) y la aplicación de tarifas diferenciadas basadas en la capacidad de pago de los usuarios.

- **Entorno Social**

La diversidad cultural y socioeconómica del DMQ impacta en la implementación de un centro de mediación. Existen comunidades con altos niveles de conflictividad especialmente en temas de derechos de familia, vecinales y laborales.

El desconocimiento sobre la mediación también es un factor relevante. Muchas personas desconocen su existencia o la consideran una opción inviable frente a los procedimientos judiciales tradicionales. Campañas de concientización y capacitación en barrios y parroquias son estrategias clave para fomentar la utilización de este mecanismo de solución de conflictos.

- **Entorno Jurídico**

El marco normativo ecuatoriano respalda la creación de centros de mediación. La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 190 y la Ley de Arbitraje y Mediación (1997) establecen que la mediación es un mecanismo válido y promovido por el estado. Además, el Código Orgánico de la

Función Judicial (2009) otorga fuerza ejecutoria a los acuerdos alcanzados mediante la mediación.

El Reglamento para la Acreditación de Centros de Mediación establece los requisitos administrativos y operativos para su creación, incluyendo la autorización del Consejo de la Judicatura, la implementación de procedimientos normativos adecuados y la formación de mediadores certificados.

- **Entorno Tecnológico**

El uso de la tecnología en la mediación se ha convertido en una herramienta esencial para facilitar el acceso remoto y optimizar los procesos. La pandemia del Covid-19 aceleró la adopción de plataformas digitales para la resolución de conflictos.

Para el centro de mediación en el DMQ, se contempla la implementación de un sistema de mediación en línea que permita a los usuarios acceder a servicios virtuales, reduciendo los costos y eliminando las barreras geográficas. Asimismo, se plantea la creación de una base de datos y un sistema de gestión de casos para mejorar la eficiencia del servicio.

## MODELO CANVAS PROPUESTO:

### Oficina de Asesoramiento Jurídico y Mediación

#### Propuesta de Valor

- Asesoramiento jurídico accesible y de calidad para personas vulnerables.
- Solución de conflictos a través de mediación, promoviendo la justicia alternativa.
- Atención personalizada y acompañamiento legal en diversos ámbitos del derecho.
- Accesibilidad económica con tarifas diferenciadas y opciones de financiamiento.

#### Segmento de clientes

- Personas en situación de vulnerabilidad económica y social en Quito-
- Pequeñas y medianas empresas que requieran asesoría jurídica asequible.
- Organizaciones no gubernamentales (ONG) y colectivos sociales.
- Familias y comunidades que buscan resolver conflictos sin llegar a instancias judiciales.

#### Canales de Distribución

- Oficina física con atención presencial.
- Página web con información de servicios y consulta en línea.
- Redes Sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn) para difusión de información y contacto.
- Convenios con organizaciones sociales y comunidades para referidos.

- Publicidad en medios locales y campañas de concientización sobre mediación.

### **Relación con clientes**

- Atención personalizada y acompañamiento en cada etapa del proceso legal.
- Asesoramiento pro bono para casos de alta vulnerabilidad.
- Programas de educación legal y charlas comunitarias.
- Seguimiento de casos y asistencia continua mediante plataformas digitales.

### **Fuentes de Ingresos**

- Tarifas por servicios jurídicos y de mediación ajustadas a la capacidad económica del cliente.
- Convenios con ONG y organismos públicos que financien asesoría gratuita.
- Donaciones y patrocinio de empresas que apoyen el acceso a justicia.
- Cursos y talleres sobre derechos, mediación y solución de conflictos.

### **Recursos Clave**

- Equipo de abogados y mediadores especializados en diversas ramas del derecho.
- Infraestructura adecuada para atención presencial y mediaciones.
- Plataforma digital para consultas y seguimiento de casos.
- Red de contacto con instituciones y organismos que apoyen el acceso a la justicia.

### **Actividades Clave:**

- Prestación de servicios de asesoramiento legal y mediación.
- Promoción y educación sobre la mediación y resolución pacífica de conflictos.
- Desarrollo de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas.
- Uso de herramientas digitales para mejorar la accesibilidad de los servicios.

### **Socios Clave**

- Organismos gubernamentales y entidades de justicia.
- Universidades, Institutos y centros de formación en derecho y mediación.
- ONGs y entidades de derechos humanos.
- Empresas que deseen patrocinar programas de asesoría gratuita.

### **Estructura de costos**

- Costos de operación de la oficina (alquiler, servicios básicos, insumos).
- Salarios y honorarios del equipo de abogados y mediadores.
- Desarrollo y mantenimiento de plataforma digital.
- Gastos de marketing y difusión de servicios.
- Costo de formación y actualización del equipo profesional.

## MODELO CANVAS PROPUESTO

### Oficina de Asesoramiento Jurídico y Mediación

<p><b>Socios Clave</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organismos gubernamentales y entidades de justicia.</li> <li>• Universidades, Institutos y centros de formación en derecho y mediación.</li> <li>• ONGs y entidades de derechos humanos.</li> <li>• Empresas que deseen patrocinar programas de asesoría gratuita.</li> </ul> 	<p><b>Propuesta de Valor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento jurídico accesible y de calidad para personas vulnerables.</li> <li>• Solución de conflictos a través de mediación, promoviendo la justicia alternativa.</li> <li>• Atención personalizada y acompañamiento legal en diversos ámbitos del derecho.</li> <li>• Accesibilidad económica con tarifas diferenciadas y opciones de financiamiento.</li> </ul> 	<p><b>Segmento de clientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas en situación de vulnerabilidad económica y social en Quito-</li> <li>• Pequeñas y medianas empresas que requieran asesoría jurídica asequible.</li> <li>• Organizaciones no gubernamentales (ONG) y colectivos sociales.</li> <li>• Familias y comunidades que buscan resolver conflictos sin llegar a instancias judiciales.</li> </ul> 	<p><b>Fuentes de Ingresos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifas por servicios jurídicos y de mediación ajustadas a la capacidad económica del cliente.</li> <li>• Convenios con ONG y organismos públicos que financien asesoría gratuita.</li> <li>• Donaciones y patrocinio de empresas que apoyen el acceso a justicia.</li> <li>• Cursos y talleres sobre derechos, mediación y solución de conflictos.</li> </ul> 
<p><b>Actividades Clave:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicios de asesoramiento legal y mediación.</li> <li>• Promoción y educación sobre la mediación y resolución pacífica de conflictos.</li> <li>• Desarrollo de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas.</li> <li>• Uso de herramientas digitales para mejorar la accesibilidad de los servicios.</li> </ul> 	<p><b>Canales de Distribución</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina física con atención presencial.</li> <li>• Página web con información de servicios y consulta en línea.</li> <li>• Redes Sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn) para difusión de información y contacto.</li> <li>• Convenios con organizaciones sociales y comunidades para referidos.</li> <li>• Publicidad en medios locales y campañas de concientización sobre mediación.</li> </ul> 	<p><b>Estructura de costos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos de operación de la oficina (alquiler, servicios básicos, insumos).</li> <li>• Salarios y honorarios del equipo de abogados y mediadores.</li> <li>• Desarrollo y mantenimiento de plataforma digital.</li> <li>• Gastos de marketing y difusión de servicios.</li> <li>• Costo de formación y actualización del equipo profesional.</li> </ul> 	<p><b>Recursos Clave</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de abogados y mediadores especializados en diversas ramas del derecho.</li> <li>• Infraestructura adecuada para atención presencial y mediaciones.</li> <li>• Plataforma digital para consultas y seguimiento de casos.</li> <li>• Red de contacto con instituciones y organismos que apoyen el acceso a la justicia.</li> </ul> 
<p><b>Segmento de clientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas en situación de vulnerabilidad económica y social en Quito-</li> <li>• Pequeñas y medianas empresas que requieran asesoría jurídica asequible.</li> <li>• Organizaciones no gubernamentales (ONG) y colectivos sociales.</li> <li>• Familias y comunidades que buscan resolver conflictos sin llegar a instancias judiciales.</li> </ul> 			

## PLAN DE NEGOCIOS

El presente plan de negocios tiene como objetivo la creación de un centro de mediación destinado a brindar servicios de resolución alternativa de conflictos a personas de escasos recursos económicos en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). La iniciativa busca facilitar el acceso a la justicia mediante un modelo accesible, eficiente y sostenible. Se realizará un análisis de mercado, estudio financiero y plan de operación para garantizarla viabilidad del proyecto.

La mediación es un método alternativo de solución de conflictos que permite a las partes solucionar o resolver sus diferencias sin recurrir a procesos judiciales prolongados y costosos. En el DMQ, un alto porcentaje de la población carece de recursos para acceder a asistencia legal adecuada, lo que limita su derecho a la justicia. Este centro de mediación busca llenar este vacío proporcionando servicios accesibles y de alta calidad.

### Análisis de Mercado

- **Población Objetivo:** Personas de escasos recursos con dificultades para acceder a asistencia legal en el DMQ.
- **Competencia:** Existe centros de mediación públicos y privados, pero muchos tienen costos elevados o largos tiempos de espera.
- **Demanda Potencial:** se prevé un alto nivel de demanda, dada la demanda insatisfecha de servicios accesibles de mediación.

**Modelo de Negocio** El centro operara como una entidad sin fines de lucro, financiada a través de donaciones, alianzas con organismos públicos y privados, y una estructura de tarifas diferenciadas según la capacidad de pago del usuario.

### Estrategia de Marketing

- **Promoción y Difusión:** Uso de redes sociales, talleres informáticos, alianzas con organizaciones comunitarias.

- **Canales de Atención:** presencial y virtual, con una plataforma en línea para agendar citas y recibir asesoramiento inicial.

### Plan Operativo

- **Ubicación:** Zona centro del DMQ para facilitar el acceso.
- **Recurso Humano:** Mediadores certificados, personal administrativo y voluntarios (estudiantes de último nivel de derecho y administración).
- **Infraestructura y Equipamiento:** Espacios adecuados para sesiones de mediación y capacitación.

### Plan Financiero

- **Inversión Inicial:** Infraestructura, capacitación del personal y costos operativos.
- **Fuentes de Financiamiento:** Subvenciones, fondos gubernamentales y cooperación internacional a futuro.
- **Sostenibilidad:** Estructura de tarifas progresivas y eventos de recaudación de fondos.

Fuente de Financiamiento	Descripción	Periodo de tiempo
Fondos públicos y municipales	Subvenciones de entidades estatales, alcaldías, consejos provinciales.	Anual o según convocatoria
Organismos internacionales de cooperación	Apoyo de ONGs y agencias como ONU.	Proyectos bianuales o anuales
Donaciones privadas y filantropía	Aportes de ciudadanos, fundaciones y empresas socialmente responsables.	Eventual/Anual
Convenios con universidades	Financiación conjunta por parte de universidades, Institutos interesados en prácticas y pasantías.	Anual
Actividades de recaudación	Eventos, rifas, campañas solidarias, crowdfunding.	Trimestral o semestral
Servicios voluntarios	Trabajo profesional sin costo de mediadores, pasantes y abogados.	Permanente
Proyectos de innovación social	Concursos y fondos de innovación pública o emprendimiento social.	Según convocatoria

Rubro	Costo Unitario (USD)	Cantidad	Costo Total (USD)
<b>A. Costos Iniciales (Inversión Única)</b>			
Acondicionamiento del local	1000	1	1000
Equipamiento tecnológico	700	2	1400
Desarrollo del sistema y chatbot	2000	1	2000
Licencias y permisos legales	500	1	500
<b>Subtotal inversión inicial</b>			<b>4900</b>
<b>B. Costos Mensuales (Operativos)</b>			
Sueldos (2 mediadores + 1 admin)	650	3	1950
Alquiler del local	500	1	500
Servicios básicos y conectividad	150	1	150
Mantenimiento y materiales	100	1	100
Hosting web y mantenimiento chatbot	70	1	70
Campañas de difusión y talleres	130	1	130
<b>Subtotal mensual</b>			<b>2900</b>
<b>C. Flujo Anual Proyectado (1er año)</b>			
Total costos fijos anuales			34800
Total inversión inicial			4900
<b>Total egresos primer año</b>			<b>39700</b>
<b>D. Financiamiento Propuesto</b>			
Donaciones y cooperación internacional	20000		20000
Convenios con universidades	5000		5000
Fondos públicos para justicia comunitaria	10000		10000
Aportes voluntarios y autofinanciamiento	4700		4700
<b>Total ingresos estimados</b>			<b>39700</b>

## Incorporación de Inteligencia de Negocios:

### Dashboards en Power BI

Con el propósito de fortalecer la gestión del *Centro de Mediación para Personas de Escasos Recursos* en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) y dotarlo de herramientas tecnológicas que facilitan la toma de decisiones basada en datos, se propone la implementación y dotarlo de herramientas tecnológicas que facilitan la toma de decisiones basadas en datos, se propone la implementación de tableros de control interactivos mediante Power BI Inteligencia de Negocios. Esta herramienta permitirá visualizar en tiempo indicadores reales clave que reflejan el desempeño, impacto y eficiencia del centro, alineándose con principios de Inteligencia de Negocios (Business Intelligence, Power BI) aplicados a servicios sociales.

La visualización de datos se enfocará en los siguientes indicadores estratégicos:

- **Casos resueltos vs. casos pendientes:** permitirá conocer el volumen y efectividad del centro en la resolución de conflictos, así como su capacidad operativa en tiempo real.
- **Tiempos promedio de resolución por tipo de conflicto:** este indicador brindará información sobre la eficiencia en el manejo de distintos casos, identificando oportunidades de mejora o necesidad de capacitación en áreas específicas.
- **Nivel de satisfacción de los usuarios:** recolectado mediante encuestas posmediación, este indicador medirá el impacto cualitativo del servicio, fomentando una cultura de mejora continua centrada en el usuario.

La integración de estos tableros no solo potenciará la eficiencia administrativa, sino que también facilitará la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en evidencia. Esta dimensión

tecnológica posiciona al centro como un modelo innovador en el ámbito de la mediación social, en donde el análisis de datos apoya el cumplimiento de su misión de garantizar el acceso a la justicia para sectores históricamente excluidos.

## Herramientas para utilizar

### Herramientas Tecnológicas Propuestas

Función	Herramienta Concreta	Justificación
Gestión de casos	Clio Manage (versión gratuita o educativa)	Plataforma jurídica para gestionar expedientes, calendario, tareas y seguimiento.
Formularios y registros online	JotForm o Google Forms	Para registro de usuarios, recepción de solicitudes y encuestas de satisfacción.
Calendario de citas	Calendly o Google Calendar	Agenda en línea para programar mediaciones, recordatorios automáticos.
Comunicación interna/externa	WhatsApp Business API + CRM gratuito como HubSpot	Atención a usuarios, mensajes automatizados, historial de conversaciones.
Videoconferencias	Google Meet o Jitsi Meet (open source)	Realización de mediaciones en línea sin costo para el usuario.
Almacenamiento de archivos	Google Drive (plan sin costo)	Organización de expedientes digitalizados, actas y documentos.
Plataforma web institucional	WordPress + Elementor (gratuito)	Página oficial con información, contacto, servicios y descarga de documentos.
Dashboard de indicadores	Power BI (versión gratuita)	Monitoreo de casos resueltos, tiempos, satisfacción y estadísticas.
Asistente virtual	Chatbot con Dialogflow + integración en sitio web y WhatsApp	Para brindar respuestas sobre horarios, requisitos, ubicación, etc.
Base de datos	Airtable (plan gratuito) o MySQL (autoalojado)	Para gestionar usuarios, casos, resultados y generar reportes.

## Campaña de Sensibilización y Educación Legal

### con IA Generativa

En el marco del proyecto "Creación de un Centro de Mediación para Personas de Escasos Recursos en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)", se propone el desarrollo de una campaña de sensibilización y educación legal apoyada por inteligencia artificial generativa, con el objetivo de reducir las barreras de acceso a la información jurídica y fortalecer la cultura de paz y mediación en comunidades vulnerables.

La propuesta contempla el diseño e implementación de un chatbot o asistente virtual basado en IA generativa, que opera a través de canales accesibles como WhatsApp, Facebook Messenger o una aplicación web. Este asistente estará capacitado para:

Responder preguntas frecuentes sobre la mediación, como su concepto, ventajas y procedimientos.

Brindar información sobre los horarios de atención, ubicación del centro y formas de agendamiento de citas.

Orientar sobre los documentos necesarios para iniciar un proceso de mediación.

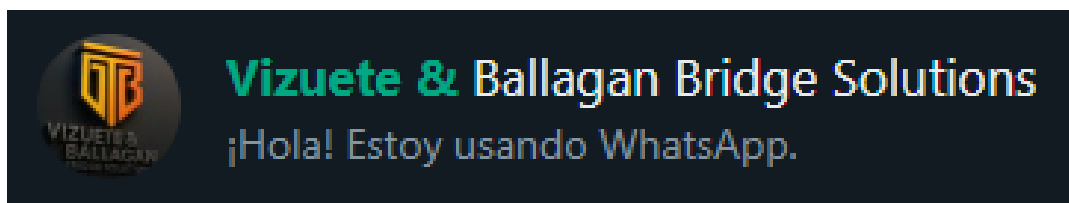
Educar sobre derechos ciudadanos y formas de solución pacífica de conflictos, mediante lenguaje claro y adaptado al perfil del usuario.

La implementación de esta herramienta se alinea con los principios de innovación social y transformación digital, permitiendo brindar atención inmediata, personalizada y disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, especialmente útil para usuarios que enfrentan limitaciones geográficas, de tiempo o conectividad.

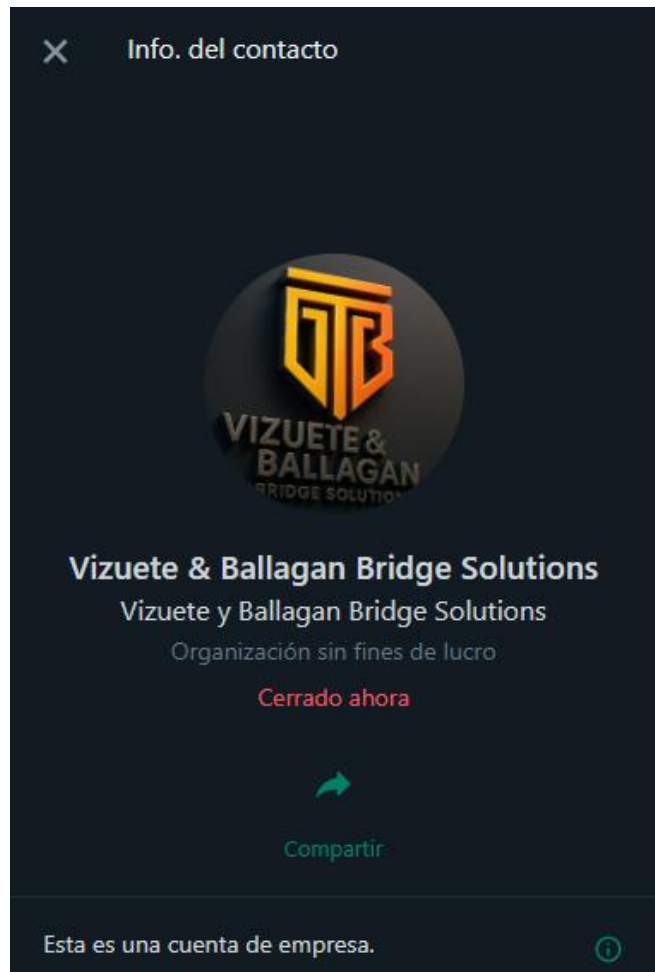
Además, el chatbot podrá nutrirse de retroalimentación constante para mejorar sus respuestas, y generará informes que aporten a la mejora del servicio ya la toma de decisiones estratégicas en el centro.

Esta campaña no solo democratiza el acceso a información legal, sino que también contribuye a sensibilizar a la ciudadanía sobre el valor de la mediación como mecanismo de solución de conflictos, impulsando una cultura de paz desde la tecnología.

Se estableció un nombre a la oficina que se denominara “Vizuite & Ballagan Bridge Solutions”, se creó una cuenta en WhatsApp Business.



La descripción de la empresa, con dirección y horarios de atención respectivos.



Vizuite & Ballagán Bridge Solutions es una firma innovadora dedicada a brindar asesoría legal y soluciones integrales en mediación y resolución de conflictos. Comprometida con el acceso a la justicia, especialmente para personas en situación de vulnerabilidad, ofrece servicios confiables, humanos y estratégicos. Su enfoque combina ética, profesionalismo y tecnología para construir puentes hacia soluciones justas y sostenibles.

<b>martes</b>	<b>08:00 - 18:00</b> ▾
miércoles	08:00 - 18:00
jueves	08:00 - 18:00
viernes	08:00 - 18:00
sábado	Cerrado
domingo	Cerrado
lunes	08:00 - 18:00

República del Salvador 345 e Irlanda

El Logotipo es el siguiente:



Quito - Ecuador  
[www.cordillera.edu.ec](http://www.cordillera.edu.ec)

© 2024 Instituto Tecnológico Superior Cordillera - Todos los derechos reservados.

## Creación de un catálogo de servicios en

### WhatsApp Business

En el contexto de la creación del centro de mediación para personas de escasos recursos en el Distrito Metropolitano de Quito, se propone implementar una herramienta digital accesible y de bajo costo como parte de la estrategia de comunicación y servicio al usuario: la creación de un catálogo de servicios en WhatsApp Business. Esta funcionalidad permite presentar de manera clara y ordenada los servicios ofrecidos por el centro, facilitando su consulta y solicitud por parte de la ciudadanía.

El catálogo incluye descripciones breves de los tipos de mediación disponibles (familiar, civil, vecinal, educativa, entre otras), los horarios de atención, los requisitos documentales para cada proceso, los costos sociales o gratuidad según el caso, así como enlaces directos a formularios de registro o contacto. Además, se agregará una opción para agendar citas, integrando el catálogo con mensajes automatizados y respuestas rápidas a través de la plataforma.

Según Meta (2023), WhatsApp Business permite a las pequeñas organizaciones organizar y mostrar sus productos o servicios, mejorando la experiencia del usuario y fomentando una comunicación eficiente y personalizada. Esta estrategia no solo aporta visibilidad y accesibilidad digital, sino que también fortalece el posicionamiento del centro como una entidad moderna y centrada en las necesidades reales de los ciudadanos.

La creación de este catálogo en una plataforma tan popular en Ecuador contribuye significativamente a la inclusión digital y al acceso efectivo a la justicia. Asimismo, esta acción se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente con el ODS 16, que promueve instituciones eficaces, responsables e inclusivas (Naciones Unidas, 2015).

## Gestión de conversaciones y consultas.

Como parte del fortalecimiento de los canales de atención y del uso de herramientas digitales accesibles, el proyecto contempla la implementación de un sistema de gestión de conversaciones y consultas. a través de plataformas como WhatsApp Business, integradas con automatizaciones y, en el mediano plazo, con inteligencia artificial generativa.

El objetivo es brindar atención inmediata, eficaz y personalizada a las personas que requieren información sobre los servicios de mediación, los requisitos para iniciar un proceso, los horarios disponibles, así como resolver dudas frecuentes sobre el procedimiento. Para ello, se desarrollará un sistema de respuestas automáticas con menús interactivos, que permitirá canalizar eficientemente las solicitudes según el tipo de conflicto o necesidad del usuario.

Además, se contempla la integración de un chatbot asistente legal, el cual brindará respuestas en lenguaje claro y sencillo sobre temas comunes de mediación, promoviendo así la educación legal comunitaria. Esta herramienta se actualizará periódicamente y permitirá derivar los casos complejos al equipo humano para su atención directa.

Según López y García (2022), el uso de tecnologías conversacionales en servicios sociales mejora la capacidad de respuesta, reduce la sobrecarga operativa y mejora la experiencia del usuario. En el caso del centro de mediación, la gestión eficiente de las conversaciones se alinea con el principio de acceso equitativo a la justicia, al garantizar que toda persona, sin importar su condición socioeconómica, pueda recibir orientación oportuna.

Este sistema se complementará con informes periódicos de gestión a través de Power BI, que permitirán visualizar métricas clave como número de interacciones, tiempos de respuesta, nivel de satisfacción y casos derivados a mediación efectiva, contribuyendo a una toma de decisiones basada en datos (Osterwalder & Pigneur, 2010).

## Integración con otras herramientas de negocio

Para garantizar la eficiencia operativa del centro de mediación propuesto, es fundamental implementar una estrategia tecnológica que permita la integración de múltiples herramientas digitales de gestión, análisis y comunicación. La interoperabilidad entre estas plataformas no solo mejorará los flujos de trabajo internos, sino que también asegurará una atención ágil, trazable y centrada en el usuario.

Entre las herramientas clave que se integrarán al sistema de gestión del centro están:

WhatsApp Business y Meta Business Suite: para la gestión de conversaciones automatizadas, atención al cliente, campañas informativas y seguimiento de casos.

Power BI: para el análisis y visualización de indicadores clave de desempeño, como casos resueltos vs. pendientes, satisfacción de usuarios, y tiempos de atención por tipo de conflicto.

Google Workspace y Microsoft 365: para la gestión colaborativa de documentos, formularios de inscripción digital, bases de datos y agendas compartidas.

CRM (Customer Relationship Management): una plataforma sencilla y asequible como Zoho o Bitrix24 que permitirá organizar contactos, programar seguimientos y evaluar el ciclo de atención en procesos de mediación.

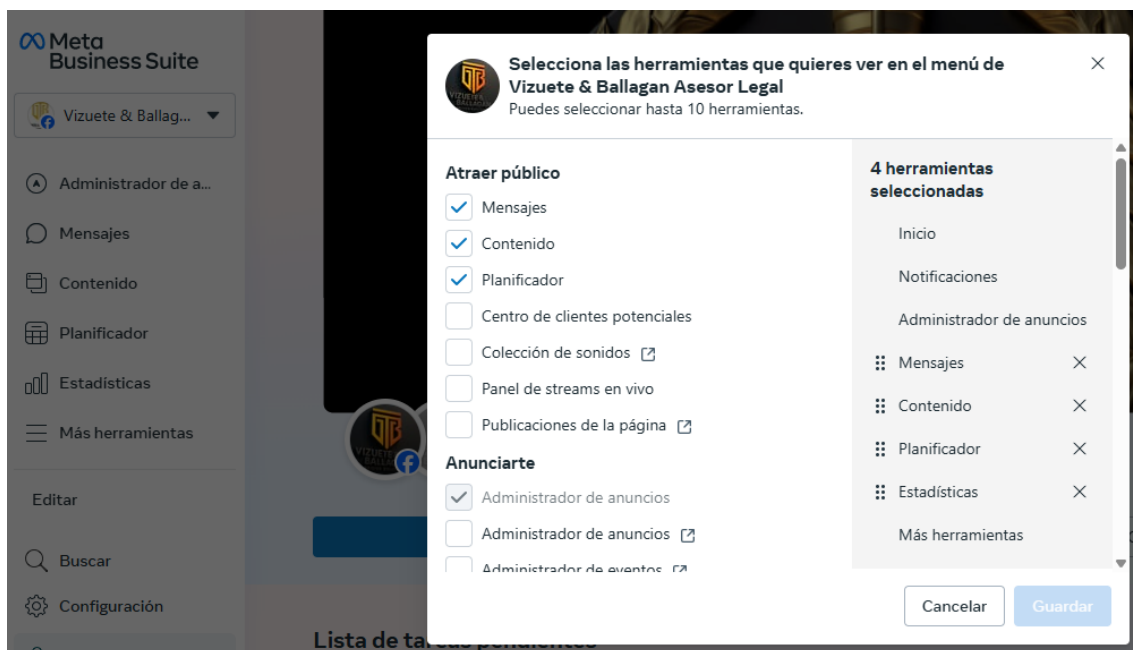
Calendly o Booksy: para la programación automática de citas con mediadores, facilitando la reserva en línea de sesiones de mediación.

Plataformas de encuestas como Google Forms o SurveyMonkey: para recoger opiniones y niveles de satisfacción de los usuarios, contribuyendo así a la mejora continua del servicio.


Estas integraciones permitirán optimizar recursos, reducir tiempos operativos y fortalecer la capacidad del centro para generar informes de impacto social. La conexión entre los diferentes sistemas será diseñada con un enfoque modular y escalable, lo que permitirá futuras mejoras o migraciones tecnológicas sin afectar la continuidad del servicio.

Según Kaplan y Norton (2008), la integración tecnológica adecuada no solo mejora la productividad institucional, sino que también favorece la alineación de los procesos con los objetivos estratégicos del proyecto. Por ello, esta propuesta apuesta por un ecosistema digital accesible, adaptable y enfocado en la gestión eficiente de servicios jurídicos comunitarios.

Se implementará una página especializada en Facebook



## Meta Business Suite

Vizuite & Ballag... 

- ⬆ Administrador d... >
- 💬 Mensajes
- 📄 Contenido
- 📅 Planificador
- 📊 Estadísticas
- ☰ Más herramientas

- 📊 Resumen de la cuenta
- 📅 Campañas
- 👥 Públicos
- 📄 Facturación y pagos
- 📄 Informes publicitarios




- Vizuite & Ballagan Asesor Legal
- ### Panel para profesionales
- 📄 Información general
  - Estadísticas
  - 🏠 Inicio
  - 📄 Tu página
  - 📄 Contenido
  - 👥 Público
  - Ampliar el público
  - 📄 Centro de anuncios

**Resumen** rendimiento de tu contenido. Se volvieron a etiquetar otras métricas para simplificar la experiencia de creación de informes.

Últimos 28 d

Visualizaciones <sup>i</sup>	Alcance <sup>i</sup>	Interacciones con el contenido	Seguimientos <sup>i</sup>
11	1	0	0

**Contenido reciente**  
Últimos 28 días

	Vizuite & Ballagan Asesor Legal actualizó su foto del perfil. Mar, 15 de abr	Reproducciones	Alcance	Interacciones
		0	0	0

[Ver más](#)

**Termina de configurar tu página para ampliar el público**  
Agrega más detalles para que las personas se conecten contigo.

10 de 13 pasos completados

Completado  
Establece la identidad de tu página 

# Hoja de Ruta para la Expansión del Centro de Mediación a Nivel Nacional

## Fase 1: Consolidación en el DMQ (Año 1)

**Objetivo:** Validar el modelo operativo y financiero en el Distrito Metropolitano de Quito.

### Acciones:

- Establecer alianzas con juntas parroquiales y universidades.
- Implementar un piloto con seguimiento trimestral.
- Medición de impacto a través de indicadores en Power BI.
- Ajustes al modelo según retroalimentación.

## Fase 2: Replicación Regional (Años 2-3)

**Objetivo:** Replicar el modelo en otras ciudades principales del país como Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.

### Acciones:

- Elaborar convenios con gobiernos locales e instituciones de justicia.
- Capacitación a mediadores comunitarios locales.
- Establecer nodos digitales de atención virtual.
- Adaptar la plataforma digital a cada realidad regional.

### Fase 3: Escalamiento Nacional (Años 4-5)

**Objetivo:** Ampliar la cobertura al 100% de las provincias del Ecuador, incluyendo zonas rurales y de difícil acceso.

#### Acciones:

- Modelo de franquicia social o replicación mediante incubadoras regionales.
- Financiamiento público-privado y cooperación internacional.
- Promoción nacional de la cultura de paz y resolución alternativa de conflictos.
- Interoperabilidad del sistema con la Defensoría Pública y el Consejo de la Judicatura.

## CONCLUSIONES

La mediación es un mecanismo eficaz para garantizar el acceso a la justicia en Ecuador, especialmente para sectores vulnerables. El marco jurídico ecuatoriano respalda la creación de centros de mediación, estableciendo los requisitos normativos y operativos que deben cumplir.

La oferta de servicios de mediación sigue siendo limitada, la creación de un centro de mediación especializado en atención a personas de escasos recursos en el distrito Metropolitano de Quito es una necesidad urgente. Experiencias internacionales han demostrado que los centros de mediación comunitaria pueden ser una solución efectiva para la resolución pacífica de conflictos y la reducción de la carga judicial de los juzgados y tribunales.

El análisis del entorno evidencia la necesidad y viabilidad de establecer un centro de mediación en el DMQ. Las condiciones económicas, sociales y jurídicas justifican su implementación. Siempre que se adopten estrategias adecuadas de financiamiento y gestión.

Para garantizar su éxito, es fundamental fortalecer la difusión de la mediación como un mecanismo eficaz de resolución de conflictos, fomentar alianzas con entidades clave y aprovechar la tecnología para ampliar el acceso a los servicios. Con ello se contribuirá significativamente al acceso a la justicia y la promoción de una cultura de paz en Quito.

## RECOMENDACIONES

Es fundamental que el centro de mediación adopte un modelo de negocio que garantice su sostenibilidad financiera. Se recomienda la diversificación de ingresos, incluyendo subsidios gubernamentales, colaboración con ONGs, así como prestación de servicios a bajo costos para aquellos que puedan solventarlos.

Para garantizar el acceso a un mayor número de beneficiarios, se recomienda establecer convenios con entidades públicas y privadas, como universidades, institutos, colegios de abogados, municipalidades. Estas alianzas pueden facilitar la capacitación de mediadores y la difusión de los servicios.

Es necesario diseñar un plan de capacitación permanente para los mediadores, con el fin de mantener altos estándares de calidad en la prestación del servicio. Se recomienda la certificación de los mediadores bajo normativas nacionales e internacionales.

Para promover el acceso a la mediación como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, es recomendable diseñar estrategias de comunicación que incluyan redes sociales, charlas comunitarias y materia educativo accesible.

Se sugiere la implementación de un sistema de evaluación y monitoreo que permita medir el impacto del centro de mediación en la comunidad. Se deben establecer indicadores de desempeño, como el número de casos resueltos, la satisfacción del usuario y la reducción de litigios en el sistema judicial.

## Tabla 1 Fuentes de Financiamiento del Centro de Mediación sin fines de lucro

Tabla 1 Fuentes de Financiamiento del Centro de Mediación sin fines de lucro

Fuente de Financiamiento	Descripción	Periodicidad
Fondos públicos y municipales	Subvenciones de entidades estatales, alcaldías, consejos provinciales.	Anual o según convocatoria
Organismos internacionales de cooperación	Apoyo de ONGs y agencias como ONU.	Proyectos bianuales o anuales
Donaciones privadas y filantropía	Aportes de ciudadanos, fundaciones y empresas socialmente responsables.	Eventual/Anual
Convenios con universidades e Institutos	Financiación conjunta por parte de universidades e Institutos interesados en prácticas y pasantías.	Anual
Actividades de recaudación	Eventos, rifas, campañas solidarias	Trimestral o semestral
Servicios voluntarios	Trabajo profesional sin costo de mediadores, pasantes y abogados.	Permanente
Proyectos de innovación social	Concursos y fondos de innovación pública o emprendimiento social.	Según convocatoria

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador . Registro Oficial N° 449.

Banco Mundial. (2020). Acceso a la justicia para los pobres y vulnerables en América Latina . <https://www.worldbank.org/>

( 2020 Bazán, J. (2020). Mediación y resolución de conflictos: Teoría y práctica . Editorial Jurídica.

Congreso Nacional del Ecuador. (1997). Ley de Arbitraje y Mediación . Registro Oficial Suplemento 145 de 4 de septiembre de 1997.

Consejo de la Judicatura. (2022). Reglamento para la acreditación y funcionamiento de centros de mediación . <https://www.funcionjudicial.gob.ec>

Corte Constitucional del Ecuador. (2022). Sentencia No. 344-22-EP/22. <https://www.corteconstitucional.gob.ec/>

Creswell, JW y Creswell, JD (2018). Diseño de investigación: Enfoques cualitativos, cuantitativos y mixtos ed . ) Publicaciones SAGE .(5.ª ed.). Publicaciones SAGE.

Gómez, L., & Torres, R. (2021). Barreras en el acceso a la mediación en poblaciones vulnerables: Un análisis desde la perspectiva ecuatoriana. Revista de Derecho y Resolución de Conflictos , 8(1), 20–35. <https://doi.org/10.xxxx/yyyy>

González, E. (2020). La mediación como método alternativo de solución de conflictos en el Ecuador. Revista Jurídica de la Universidad de Cuenca , 8(2), 45–60. <https://doi.org/10.18537/rjur.v8i2.1183>

Instituto Ecuatoriano de Economía Popular y Solidaria. (2021). Guía para la implementación de emprendimientos sociales en el Ecuador . <https://www.ieps.gob.ec/>

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2022). Indicadores socioeconómicos del Ecuador . <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

Ley de Arbitraje y Mediación. (1997). Registro Oficial 145 de 4 de septiembre de 1997 (Ecuador).

Mendoza, DA y Vallejo, MT (2019). La mediación como instrumento de acceso a la justicia en poblaciones vulnerables. Revista Latinoamericana de Derecho Social , (29), 55–78. <https://doi.org/10.22201/ij.24487872e.2019.29.13872>

Naciones Unidas. (2015). Objetivos de desarrollo sostenible: Agenda 2030 . <https://www.un.org>

Organización de Estados Americanos (OEA). (2015). Guía para el fortalecimiento de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos . <https://www.oea.org/es/>

Osterwalder, A. y Pigneur, Y. (2010). Generación de modelos de negocio: Un manual para visionarios, innovadores y retadores . John Wiley e hijos.

Pazmiño, M. (2020). Desigualdades en el acceso a la mediación en Quito. Revista Jurídica de Resolución de Conflictos , 15(3), 45–62. <https://doi.org/10.xxxx/yyyy>



Secretaría Nacional de Planificación. (2021). Plan Nacional de Desarrollo 2021–2025: Ecuador del Encuentro . <https://www.planificacion.gob.ec/>

UNESCO. (2018). Educación para la ciudadanía mundial: Temas y objetivos de aprendizaje . <https://unesdoc.unesco.org/>

Villamar, J. (2021). Transformación digital en servicios sociales: Retos y oportunidades para Ecuador. Revista de Innovación Pública , 5(1), 23–38.

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Fuentes de Financiamiento del Centro de Mediación sin fines de lucro .....	45
---------------------------------------------------------------------------------------	----