

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
TRIBUNAL GENERAL DE JUSTICIA  
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE LOS TRIBUNALES  
NEGOCIADO DE MÉTODOS ALTERNOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

5 de diciembre de 2000

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
TRIBUNAL GENERAL DE JUSTICIA  
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE LOS TRIBUNALES  
NEGOCIADO DE MÉTODOS ALTERNOS PARA  
LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

---

MANUAL DE NORMAS  
Y PROCEDIMIENTOS DE LOS  
CENTROS DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

5 de diciembre de 2000

# Tabla de Contenido

<b>CAPÍTULO 1 DISPOSICIONES GENERALES</b> .....	<b>1</b>
NORMA 1.01 BASE JURÍDICA.....	1
NORMA 1.02 PROPOSITOS Y APLICACIÓN .....	1
NORMA 1.03 DEFINICIONES.....	1
<b>CAPÍTULO 2 SOBRE LOS SERVICIOS</b> .....	<b>5</b>
NORMA 2.01 DISPOSICIONES GENERALES .....	5
NORMA 2.02 CONFIDENCIALIDAD Y SESIONES PRIVADAS.....	5
NORMA 2.03 COMUNICACIÓN CON PARTICIPANTES, TRIBUNALES Y ABOGADOS(AS).....	6
NORMA 2.04 PARTICIPACIÓN DE ABOGADOS(AS), PERITOS(AS) O CONSULTORES(AS).....	7
NORMA 2.05 PARTICIPACIÓN DE PERSONAS COMO OBSERVADORAS O INVESTIGADORAS .....	8
<b>CAPÍTULO 3 ORIENTACIÓN Y REFERIDOS</b> .....	<b>9</b>
NORMA 3.01 TURNOS Y REGISTRO DE LAS ORIENTACIONES.....	9
NORMA 3.02 ORIENTACIONES TELEFÓNICAS.....	10
NORMA 3.03 REFERIDOS .....	10
NORMA 3.04 ORIGEN DE LOS REFERIDOS.....	10
<b>CAPÍTULO 4 MEDIACIÓN</b> .....	<b>11</b>
NORMA 4.01 CONDICIONES GENERALES PARA LA SELECCIÓN DE CASOS .....	11
NORMA 4.02 CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE CASOS .....	12
NORMA 4.03 TIPOS DE CASOS NO ADMISIBLES PARA MEDIACIÓN .....	12
NORMA 4.04 ACEPTACIÓN DEL SERVICIO .....	13
NORMA 4.05 ASIGNACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CASOS .....	13
NORMA 4.06 INHIBICIÓN O RECUSACIÓN .....	14
NORMA 4.07 REPRESENTACIÓN DE PARTICIPANTES.....	15
NORMA 4.08 NOTIFICACIONES Y TÉRMINOS PARA CITAS .....	15
NORMA 4.09 IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS A MEDIAR.....	16
NORMA 4.10 AUTORIDAD DEL MEDIADOR O LA MEDIADORA.....	17
NORMA 4.11 CONFIDENCIALIDAD .....	17
NORMA 4.12 DOCUMENTOS .....	17
NORMA 4.13 SESIONES EN CAUCUS .....	18
NORMA 4.14 FRECUENCIA Y LUGAR DE LAS SESIONES .....	18
NORMA 4.15 SESIONES DE CAMPO.....	19
Sección A. Disposiciones Generales.....	19
Sección B. Procedimiento.....	19
NORMA 4.16 ACUERDOS.....	20
NORMA 4.17 TERMINACIÓN DE LA MEDIACIÓN .....	21
NORMA 4.18 SEGUIMIENTO .....	21
NORMA 4.19 MEDIACIÓN POR CAUCUS.....	22
<b>CAPÍTULO 5 CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS</b> .....	<b>22</b>
NORMA 5.01 TIPOLOGÍA PARA CLASIFICACIÓN .....	22
NORMA 5.02 ASIGNACIÓN DE TIPO DE CASO.....	24
<b>CAPÍTULO 6 CONFIDENCIALIDAD</b> .....	<b>24</b>
NORMA 6.01 COMUNICACIÓN CONFIDENCIAL Y PRIVILEGIADA .....	24
NORMA 6.02 A QUIÉNES OBLIGA .....	25

NORMA 6.03 EXCEPCIONES .....	25
NORMA 6.04 DIVULGAR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.....	26
<b>CAPÍTULO 7 CLASIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>27</b>
NORMA 7.01 TIPO DE DOCUMENTOS.....	27
NORMA 7.02 ARCHIVO DE DOCUMENTOS.....	27
NORMA 7.03 ACCESO A DOCUMENTOS .....	27
NORMA 7.04 CREACIÓN DE EXPEDIENTES.....	28
NORMA 7.05 CONTENIDO DE LOS EXPEDIENTES.....	28
NORMA 7.06 REGISTROS DE CASOS .....	29
NORMA 7.07 REGISTROS ELECTRÓNICOS .....	30
NORMA 7.08 REGISTRO DE OBSERVACIONES .....	30
NORMA 7.09 CODIFICACIÓN .....	30
NORMA 7.10 ARCHIVO DE CASOS ACTIVOS E INACTIVOS.....	31
NORMA 7.11 TÉRMINOS PARA CASOS ACTIVOS .....	32
NORMA 7.12 CIERRE DE CASOS DE MEDIACIÓN.....	32
NORMA 7.13 CONSERVACIÓN, TRASLADO Y DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS .....	33
NORMA 7.14 TÉRMINOS PARA TRASLADO DE DOCUMENTOS .....	33
NORMA 7.15 PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO O DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS .....	34
<b>CAPÍTULO 8 CASOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA .....</b>	<b>36</b>
NORMA 8.01 DISPOSICIONES GENERALES .....	36
NORMA 8.02 SELECCIÓN DE CASOS .....	38
NORMA 8.03 PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN.....	39
NORMA 8.04 INSTRUMENTOS PARA DETERMINAR ELEGIBILIDAD .....	43
<b>CAPÍTULO 9 SITUACIONES ESPECIALES .....</b>	<b>43</b>
NORMA 9.01 SITUACIONES ESPECIALES O EXTRAORDINARIAS .....	43
NORMA 9.02 PORTACIÓN DE ARMAS .....	44
<b>CAPÍTULO 10 ADIESTRAMIENTO DE PERSONAL .....</b>	<b>44</b>
NORMA 10.01 MEDIADORES Y MEDIADORAS DE NUEVO NOMBRAMIENTO .....	44
NORMA 10.02 PERSONAL ADMINISTRATIVO Y PRACTICANTES .....	45
<b>CAPÍTULO 11 DISPOSICIONES MISCELÁNEAS.....</b>	<b>45</b>
NORMA 11.01 CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD.....	45
NORMA 11.02 VIGENCIA.....	46

## CAPÍTULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

### Norma 1.01 Base Jurídica

Este MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS CENTROS DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS DEL TRIBUNAL GENERAL DE JUSTICIA se adopta al amparo de la Ley Num. 19 de 22 de septiembre de 1983 (4 L.P.R.A. Sección 532) y de la Regla 2.02 del Reglamento de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, aprobado mediante Resolución ER98-5 del Tribunal Supremo de Puerto Rico el 25 de junio de 1998.

### Norma 1.02 Propósitos y Aplicación

El propósito de este MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS CENTROS DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS DEL TRIBUNAL GENERAL DE JUSTICIA es definir y establecer los criterios, normas y procedimientos para los servicios a ofrecerse en los Centros de Mediación de Conflictos del Tribunal General de Justicia. Las normas y los procedimientos de este MANUAL aplican a todos los empleados y las empleadas de los Centros de Mediación de Conflictos, estudiantes practicantes en estos Centros, personal de investigación y observadores(as).

### Norma 1.03 Definiciones

1. **acuerdo** - un resultado del proceso de mediación en el cual se recogen aquellos aspectos de consenso entre las personas participantes para la solución de su controversia.
2. **acuerdo final** - acuerdo con el que se finaliza un proceso de mediación, ya sea para el cierre del caso o para el seguimiento posterior.
3. **caso** - una controversia aceptada para mediación.
4. **caso activo** - caso aceptado para mediación en el que está pendiente de completarse este proceso o el seguimiento.
5. **caso archivado** - caso de mediación cerrado por alguna de las razones que justifican su archivo.
6. **caso cerrado** - caso de mediación en el que se ha dispuesto el cierre por alguna de las condiciones establecidas para el cierre de casos.

- 7. caso nuevo** - caso aceptado para mediación y para el cual no existe un expediente anterior en relación con la misma controversia y entre los(as) mismos(as) participantes, o existe un expediente anterior en relación con la misma controversia y entre los(as) mismos(as) participantes y se ha dispuesto el expediente para traslado o éste ha sido trasladado a la División de Conservación y Disposición de Documentos.
- 8. caso reactivado** - caso aceptado para mediación en el que existe un expediente previo en relación con la misma controversia y los mismos o las mismas participantes.
- 9. caso transferido** - caso activo que es asignado a otro mediador o a otra mediadora.
- 10. caucus** - reunión privada e individual que el mediador o la mediadora sostiene por separado con cada uno(a) de los(as) participantes(as) de un caso de mediación luego de haberse iniciado la primera sesión conjunta.
- 11. Centro** - Centros de Mediación de Conflictos del Tribunal General de Justicia.
- 12. co-mediación** - proceso de mediación en el que dos mediadores(as) participan a cargo del proceso, definiendo de antemano las funciones que ambos(as) desempeñarán, las estrategias a seguir y otros asuntos procesales.
- 13. co-mediador(a)** - uno de los mediadores o una de las mediadoras a cargo de un proceso de co-mediación.
- 14. comunicación confidencial y privilegiada** - comunicación oral o escrita habida entre algún(a) cliente y el mediador o la mediadora u otro personal de los Centros de Mediación de Conflictos o en la presencia de éstos, como también cualquier comunicación oral o escrita a la cual un(a) tercero(a) tiene acceso justificado y autorizado para propósitos de investigación, observación o estudio. Incluye toda información provista en las hojas de cernimiento, formularios de entrevista, documentos, cartas, referidos u otro material adjunto a la hoja de cernimiento; todo documento, carta, referido y otro material escrito que forme parte del expediente del caso; toda comunicación por vía telefónica, toda comunicación personal o la ofrecida en cualquier tipo de entrevista, reunión u orientación; todos los expedientes de casos; todo libro de registro y tarjetero sobre casos orientados, referidos o aceptados para mediación en el que aparezcan los nombres de los(as) participantes; y cualquier

registro electrónico sobre alguna de la información, registros, o comunicaciones descrita anteriormente.

- 15. controversia** - un conflicto entre dos o más personas que se lleva a la atención de un Centro de Mediación de Conflictos para su intervención.
- 16. División de Conservación y Disposición de Documentos** - la División de Conservación y Disposición de Documentos del Área de Administración de Documentos de la Oficina de Administración de los Tribunales.
- 17. documento de representación** - una carta, poder, declaración jurada o resolución de una junta de directores(as) presentada al Centro por una persona para justificar la representación de una parte de un caso (solicitante o requerida como persona natural o jurídica o entidad) que está ante la atención de un Centro de Mediación de Conflictos. Dicho documento debe cumplir con los requisitos mínimos especificados en este MANUAL.
- 18. entrevista inicial** - entrevista privada e individual que se realiza con las personas participantes para obtener información sobre la controversia, para determinar la elegibilidad de ésta para mediación y para orientar a las personas sobre el proceso de la mediación.
- 19. MANUAL** - el MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS DEL TRIBUNAL GENERAL DE JUSTICIA.
- 20. mediación** – proceso de intervención no adjudicativo en el cual un interventor o una interventora neutral ayuda a las partes en conflicto a lograr un acuerdo que les resulte mutuamente aceptable. En este proceso las partes tienen potestad de decidir si se someten o no al mismo. La mayor parte del proceso se lleva a cabo en sesiones conjuntas entre el mediador o la mediadora y los(as) participantes.
- 21. mediación por caucus** - esta modalidad de intervención consiste en llevar a cabo el proceso de mediación mediante reuniones individuales con los(as) participantes. Esta modalidad puede utilizarse desde un principio como la estrategia de intervención o puede comenzar a utilizarse posterior a haberse iniciado la mediación por sesiones conjuntas.
- 22. mediador o mediadora** - interventor o interventora neutral a cargo de un proceso de mediación o de co-mediación y empleado(a) en un Centro de Mediación de Conflictos.

- 23. Negociado** - el NEGOCIADO DE MÉTODOS ALTERNOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS del Poder Judicial.
- 24. orientación** - proceso en el que se provee información al(a) cliente sobre posibles formas y foros para el manejo de su controversia, sobre los servicios en la comunidad y sobre la alternativa de la mediación. Este proceso es de corta duración.
- 25. participantes** - las personas en conflicto que participan en la mediación; incluye la(s) parte(s) solicitante(s) y la(s) parte(s) requerida(s).
- 26. patrón de violencia doméstica** - incidentes o situaciones de violencia doméstica, en cualquiera de sus manifestaciones, sufridos por una persona. Será considerado parte del patrón las acciones civiles o criminales que se hayan radicado, remedios obtenidos en un Tribunal para garantizar la seguridad personal o de sus bienes, o la asistencia profesional o institucional para manejar condiciones mentales, emocionales o de seguridad personal relacionadas con, o como producto de, la conducta violenta hacia la persona.
- 27. referidos** - es la actividad de proveer la información necesaria al cliente o a la cliente para que acuda al servicio de aquellas organizaciones que pudieran atender su necesidad. El referido se enmarca en el proceso de orientación descrito anteriormente, ya que no se realizan referidos sin que la persona participe de una orientación. También puede hacerse durante o después de concluido el proceso de mediación. Como servicio, el referido se realiza dependiendo de la situación particular, y de la necesidad o interés del(de la) cliente. Este servicio puede involucrar diferentes acciones: cartas a organizaciones o agencias, llamadas, coordinación de servicios y consultas.
- 28. Reglamento de Métodos Alternos** - el Reglamento de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos aprobado por el Tribunal Supremo de Puerto Rico mediante Resolución ER98-5 del 25 de junio de 1998.
- 29. requerido o requerida** - persona o personas identificada(s) por la parte solicitante como la otra parte de la controversia.
- 30. seguimiento** - parte del proceso de la mediación que se realiza luego de que los o las participantes logran un acuerdo final. Se lleva a cabo para conocer el manejo o cumplimiento de los compromisos contraídos.
- 31. solicitante** - persona o personas que inicia(n) la petición de servicio de orientación o de mediación.

**32. violencia doméstica** – patrón de conducta constante de empleo de fuerza física o violencia psicológica, intimidación o persecución contra una persona por parte de su cónyuge o ex-cónyuge, una persona con quien cohabita o haya cohabitado, con quien sostiene o haya sostenido una relación consensual o una persona con quien haya procreado una hija o un hijo, para causarle daño físico a su persona, sus bienes o a la persona de otro o para causarle grave daño emocional (Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, según enmendada).

## **CAPÍTULO 2      SOBRE LOS SERVICIOS**

### **Norma 2.01 Disposiciones Generales**

1. Toda persona puede recibir servicios de orientación en los Centros.
2. La mediación estará disponible a quienes cumplan con los criterios para la selección de casos descritos en este MANUAL. El mediador o la mediadora evaluará cada caso considerando las particularidades de la controversia y los criterios fijados en este MANUAL.
3. Ninguna persona que solicita servicios en un Centro o que esté citada a un Centro está autorizada a portar armas. Esto se extiende a funcionarios o funcionarias públicos(as) del nivel estatal, municipal o federal, como a agentes u oficiales de agencias de seguridad pública que estén citados(as) a un Centro en su carácter personal. Antes de continuar con cualquier procedimiento de servicio, el(la) mediador(a) instruirá al(a la) cliente, funcionario o agente a dirigirse a la División de Seguridad del Centro Judicial para entregar su arma.

### **Norma 2.02 Confidencialidad y Sesiones Privadas**

1. Todas las reuniones de orientación y las sesiones de mediación son privadas, confidenciales y limitadas a la parte solicitante y la parte requerida. La participación de otras personas estará sujeta al consentimiento de los(as) participantes y del mediador o de la mediadora. La decisión final sobre la participación de otras

personas, incluyendo la de abogados o abogadas, recae sobre el mediador o la mediadora.

2. En ningún momento del proceso de mediación o de orientación se permite el uso de máquinas de grabar sonido o de vídeo, ni tomar notas de la discusión o comentarios hechos por algún(a) participante o por el(la) mediador(a).
3. Esta regla no aplicará a los casos en que exista la obligación de informar sobre la existencia o la sospecha de maltrato o negligencia contra un(a) menor, ni a información sobre la planificación o intención de cometer un delito que ponga en riesgo la integridad física de terceras personas, los(as) participantes o el mediador o la mediadora. Al inicio del proceso de las entrevistas iniciales se orientará a los(as) participantes sobre estos límites a la confidencialidad y aquellos contenidos en el Capítulo 6 de este MANUAL

### **Norma 2.03 Comunicación con Participantes, Tribunales y Abogados(as)**

1. **Participantes.** El(La) mediador(a) no discutirá aspectos sustantivos de un caso con alguna de las partes en ausencia de la otra, excepto bajo las circunstancias siguientes:
  - a) en las entrevistas iniciales;
  - b) como parte de sesiones de caucus;
  - c) discusiones sobre asuntos relacionados con la hora y fecha de las sesiones u otros arreglos para llevar a cabo las sesiones. El(La) mediador(a) informará a cada parte de la discusión sostenida con la otra parte y no hará una determinación final relacionada con los asuntos discutidos hasta que la parte ausente haya tenido la oportunidad de expresarse.;
  - d) si una de las partes se ausenta de una de las sesiones, aún luego de haber sido notificada adecuadamente, el(la) mediador(a) se reunirá con la parte presente;
  - e) si todas las partes solicitan o consienten que dicha discusión se lleve a cabo; o

f) para cumplir con gestiones necesarias como parte de los procedimientos de mediación.

**2. Tribunales.** El(La) mediador(a) no discutirá un caso con jueces o juezas que les hayan referido un caso, excepto bajo las circunstancias siguientes:

a) para presentar informes al Tribunal relacionados con los resultados o el status de un caso conforme al formulario utilizado a estos fines; o

b) para presentar mociones al Tribunal relacionadas con la solicitud de prórrogas por términos conforme a las disposiciones del Reglamento de Métodos Alternos o a órdenes fijadas por el propio Tribunal relativas al vencimiento de términos.

**3. Abogadas o Abogados.** El(La) mediador(a) no discutirá un caso con los(as) abogados(as) de los(as) participantes en ausencia de la otra, excepto bajo las circunstancias siguientes:

a) como parte de sesiones de caucus;

b) discusiones sobre asuntos relacionados con la hora y fecha de las sesiones u otros arreglos para llevar a cabo las sesiones. El(La) mediador(a) informará a cada parte de la discusión sostenida con la otra y no hará una determinación final relacionada con los asuntos discutidos hasta que la parte ausente haya tenido la oportunidad de expresarse.;

c) si todas las partes solicitan o consienten que dicha discusión se lleve a cabo; o

d) para cumplir con gestiones necesarias como parte de los procedimientos de la mediación.

#### **Norma 2.04 Participación de Abogados(as), Peritos(as) o Consultores(as)**

1. Al aceptar la participación de abogadas o abogados, peritos(as) o consultores(as), el(la) mediador(a) considerará la utilidad y la pertinencia de dicha participación para el proceso.

2. La participación de abogados o abogadas como representantes legales de algún(a) participante se dará a discreción del(de la) mediador(a) y con el consentimiento de las personas en controversia. De aceptarse la participación de abogados o abogadas, el(la) mediador(a) requerirá que cada parte esté así

representada. La función del abogado o de la abogada estará condicionada a las disposiciones de la Reglas 3.07 y 7.12 del REGLAMENTO DE MÉTODOS ALTERNOS y a éstos(as) les aplicarán las mismas normas que le aplican a las partes.

3. Se registrará en el expediente del caso el nombre de aquellos(as) abogados o abogadas, peritos(as) o consultores(as) que participen en las sesiones. Además, éstos(as) firmarán el formulario correspondiente para su participación.

### **Norma 2.05 Participación de Personas como Observadoras o Investigadoras**

Por tratarse de procesos privados y confidenciales, la participación de personas como observadoras o investigadoras en las orientaciones o mediaciones está limitada a fines de investigación, adiestramiento y evaluación de los servicios. Su participación es un privilegio, sujeto al consentimiento de los o las participantes.

1. **Requisitos.** Una persona interesada en observar una o más sesiones de mediación completará el formulario destinado para estos fines. A las personas observadoras o investigadoras se les informará lo siguiente:
  - a) desalojarán la oficina en la que se realiza la orientación o mediación si el(la) mediador(a) o alguno(a) de los(as) participantes así lo solicita;
  - b) se abstendrán de hablar entre ellos(as), dirigirse al(a) mediador(a) o a alguno(a) de los(as) participantes, mientras se desarrolla el proceso de mediación o de orientación;
  - c) se abstendrán de entrevistar a cualquiera de los(as) participantes antes, durante o después de la mediación o la orientación, si ésto no forma parte de un proceso previamente definido y aceptado por el Centro; y
  - d) el mediador o la mediadora añadirá otras reglas que estime razonables con el fin de asegurar el manejo adecuado del proceso.
2. **Procedimiento.** El(La) mediador(a) cumplirá con el siguiente procedimiento para aceptar la presencia de un(a) observador(a) o investigador(a) en las reuniones:
  - a) explicará a los o las participantes en las entrevistas iniciales el propósito de la presencia de la persona, informará el

nombre de la persona o personas que estarán presentes, y aclarará que no es obligación aceptar la presencia de éstas como parte del proceso. La mediadora o el mediador hará énfasis en aclarar que la presencia de esta(s) persona(s) no afecta los resultados de los servicios que como clientes del Centro éstos reciben;

- b) si los o las participantes aceptan la presencia de las personas (observadoras o investigadoras), el(la) mediador(a) permitirá la entrada de éstas a la oficina; y
- c) que haya unanimidad de los o las participantes en aceptar la presencia de las personas (observadora o investigadora) como parte de la orientación o mediación. Si cualquiera de los o las participantes expresa su oposición a la presencia de estas personas, la mediadora o el mediador no cuestionará la decisión de éste(a). En esta situación el(la) mediador(a) comunicará a la persona (observadora o investigadora) la decisión y continuará con el proceso de mediación o de orientación.

**3. Exclusiones.** Observaciones para propósitos de supervisión por parte del(de la) supervisor(a) de un Centro, u observaciones que se llevan a cabo como parte de adiestramiento en servicio de personal de los Centros, están exentas de las condiciones bajo esta Norma.

## CAPÍTULO 3      ORIENTACIÓN Y REFERIDOS

### Norma 3.01   Turnos y Registro de las Orientaciones

- 1. Las personas que soliciten los servicios de orientación o referido harán turno de acuerdo con el orden de llegada y otros aspectos de procedimiento que los Centros diseñen a esos fines. Los turnos aplicarán a toda persona, independientemente de cómo ésta haya sido referida al Centro.
- 2. Toda orientación será registrada en el formulario correspondiente. El nombre de alguna persona que haya estado presente durante la orientación como observadora, practicante, intérprete o abogada será incluido en el formulario.

### **Norma 3.02 Orientaciones Telefónicas**

Las orientaciones telefónicas se harán a discreción del mediador o de la mediadora, quien considerará el número de personas en turno presentes en el Centro y su agenda de casos del día. Las orientaciones serán breves y se exhortará a la persona a acudir al Centro para mayor información.

### **Norma 3.03 Referidos**

1. Cualquier persona que reciba orientación o que participe de un proceso de mediación podría ser referida por escrito a alguna entidad pública o privada, o hacia alguna dependencia del Tribunal General de Justicia. Los referidos escritos se harán a discreción del(de la) mediador(a).
2. No se harán referidos por escrito sin que se haya llevado a cabo una orientación personal y se complete la hoja de cernimiento.
3. El(La) mediador(a) retendrá copia de todo referido escrito y adjuntará ésta al formulario utilizado para las orientaciones o al expediente, de tratarse de un caso de mediación.
4. En cualquier referido escrito regirán las normas de confidencialidad. El(La) mediador(a) incluirá sólo aquella información que el(la) participante acepte que se incluya. Los referidos no incluirán conclusiones, opiniones o recomendaciones relacionadas con el asunto.

### **Norma 3.04 Origen de los Referidos**

1. **Hacia dependencias del Tribunal General de Justicia o hacia entidades públicas y privadas.** Para estos referidos se utilizará el formulario correspondiente. El referido será un resumen de la situación e incluirá la petición o tipo de servicio que el(la) participante interesa. Todos los referidos irán firmados por el(la) mediador(a) y dirigidos a la dependencia o entidad encargada de brindar los servicios.
2. **Referidos del Tribunal de Primera Instancia a los Centros.** Aquellas personas referidas mediante orden o sentencia serán atendidas de acuerdo con la Norma 4.01 de este MANUAL y aquellos procedimientos establecidos en cada Centro conforme a sus necesidades.
  - a) En aquellas instancias en que el Centro recibe alguna notificación del Tribunal informando el referido de un caso, la

supervisora o el supervisor del Centro o la persona en quien ésta(e) delegue citará a las partes del caso para recibir orientación sobre los servicios del Centro. La orientación a ofrecerse y la posible mediación del caso será conforme a las disposiciones de este MANUAL.

## CAPÍTULO 4 MEDIACIÓN

### Norma 4.01 Condiciones Generales para la Selección de Casos

1. En la evaluación de cada solicitud de servicio de mediación, el mediador o la mediadora considerará la naturaleza del caso, la naturaleza de la relación entre las partes, los riesgos a la integridad física de los(as) participantes o del(de la) mediador(a), y el patrón de violencia. En aquellos casos en que los(as) participantes hayan tenido o mantengan entre sí una relación de pareja se indagará sobre la existencia de violencia doméstica. En los casos en que exista violencia doméstica se seguirán las disposiciones del Capítulo 8.
2. Es responsabilidad del(de la) mediador(a) establecer, sin lugar a dudas, que la participación de una persona en los procesos de mediación es voluntaria. Esta voluntad de participación se entenderá como una decisión personal e independiente de cómo la persona llegó inicialmente a solicitar el servicio del Centro.
3. Al aceptar un caso para mediación, el mediador o la mediadora:
  - a) llevará a cabo al menos una entrevista individual con la parte solicitante y requerida;
  - b) asignará un número al caso;
  - c) se asegurará de que los(as) participantes lean y firmen el formulario correspondiente de aceptación de servicio;
  - d) no abrirá un expediente para un caso si de la entrevista se desprende que falta información básica (por ejemplo, dirección de la parte requerida), aún cuando el(la) solicitante ofrezca proveer luego la información.
4. La persona mediadora entrevistará por separado a cada uno(a) de los(as) participantes, completará toda la información necesaria para el expediente y obtendrá por escrito su consentimiento.

## **Norma 4.02 Criterios para la Selección de Casos**

Al evaluar una petición de mediación, el mediador o la mediadora considerará todos los criterios siguientes:

### **1. Por controversia**

- a) La controversia corresponderá a la tipología de casos descritos en este MANUAL.
- b) La controversia no debe estar ante la consideración de un tribunal o un foro administrativo, excepto en aquellos casos que un tribunal o el foro administrativo refiere un caso al Centro bajo orden, sentencia, estipulación o resolución.

(1) En estos casos la persona mediadora explicará a las partes que los acuerdos que puedan lograrse en la mediación no estarán vigentes hasta que la autoridad competente (tribunal o foro administrativo) ratifique dichos acuerdos. En todos los casos el mediador o la mediadora le ofrecerá información a la persona (o las personas) sobre las alternativas disponibles para el manejo de su situación. En los casos de pensión alimentaria para menores, se incluirá en la orientación la información sobre las guías o tablas de cómputo de pensiones.

### **2. Por persona**

- a) Los(Las) participantes deberán tener al menos 18 años de edad para casos relacionados con la contratación de servicios o compraventa, cobros de dinero relacionados con contratos de servicios o compraventa, o contratos de arrendamiento.
- b) Menores de edad no emancipados(as) vendrán acompañados(as) de su padre, madre, custodio o tutor(a).
- c) Personas que asisten en representación de otras o de alguna organización deberán tener al menos 18 años de edad y presentar un **documento de representación**.

## **Norma 4.03 Tipos de Casos No Admisibles para Mediación**

1. Controversias familiares o de relaciones filiales en las que se alegue maltrato de menores, excepto en aquellos casos referidos por orden o sentencia de un tribunal, o por estipulación judicial.
2. Controversias sobre la disposición de bienes de herencias, excepto aquellas referidas por orden o sentencia por un tribunal

como parte de un litigio, o como parte de una estipulación judicial.

3. Controversias sobre filiación.
4. Casos de cobro de dinero ante la consideración del Tribunal Federal de Quiebras.
5. Otras excepciones establecidas en el Reglamento de Métodos Alternos.

#### **Norma 4.04 Aceptación del Servicio**

1. Los(Las) participantes consentirán por escrito para su participación en un proceso de mediación. Para esto se utilizará el formulario correspondiente, el cual será firmado por todos(as) los(as) participantes. Si alguno(a) de los(as) participantes no puede leer o escribir, o tiene algún impedimento para leer o escribir, el(la) mediador(a) leerá el formulario de aceptación de servicio en voz alta en presencia de la persona y de un(a) testigo.
  - a) Testigos. Actuarán como testigos para las situaciones descritas en esta sección, cualquier acompañante de la persona que tenga al menos 18 años de edad o esté emancipada, así como cualquier empleado(a) de los Centros. El(La) testigo firmará el formulario de aceptación de servicio conjuntamente o en sustitución de la persona que tenga el impedimento.
  - b) Intérpretes. Las personas que sirvan de intérpretes para alguno(a) de los(as) participantes, por diferencias en idioma o para personas audio-impedidas, firmarán el formulario de aceptación de servicio.

#### **Norma 4.05 Asignación y Distribución de Casos**

1. **General**. Por lo general, el mediador o la mediadora interviene en los casos que ha entrevistado. Sin embargo, puede tener casos que hayan sido asignados mediante: transferencia de casos entre los(as) mediadores(as) o transferencia de casos por el supervisor o supervisora del Centro. El supervisor o la supervisora considerará las fechas disponibles de su personal para asignar o transferir casos al mediador o a la mediadora que disponga de una fecha más próxima con el propósito de reducir el tiempo en que se citan los casos, y así ofrecer un servicio más rápido. La

distribución o asignación de casos se hará de forma equitativa entre los(as) mediadores(as).

## 2. Transferencia de casos

a) Transferir un caso a otro(a) mediador(a), se hará solamente como resultado de las situaciones que se describen más adelante.

(1) ante la *ausencia* de un mediador o una mediadora que había citado un caso para mediación, y otro(a) mediador(a) atiende el caso. La mediadora o el mediador que aceptó el caso se lo transferirá a la persona mediadora que atendió el caso, independientemente del resultado de la intervención;

(2) un(una) mediador(a) que se irá de *vacaciones* y acepta casos que no mediará antes de comenzar las vacaciones, los incluirá en su informe estadístico como aceptados, pero los cerrará mediante transferencia. El mediador o la mediadora que los acepte los incluirá en su informe estadístico como aceptado por transferencia; o

(3) cuando una mediadora o un mediador *no disponga de fechas* cercanas para citar casos, el supervisor o la supervisora del Centro asignará los casos por transferencia a otra mediadora o a otro mediador.

b) Bajo ninguna circunstancia se transferirán casos en o para seguimiento.

### Norma 4.06 Inhibición o Recusación

1. Un(Una) mediador(a) se inhibirá de participar en cualquier caso que se le asigne o que haya aceptado, de entender que pueda haber conflicto de interés o que su intervención no sería conveniente o adecuada. Se tomarán en cuenta, además, los factores definidos en la Regla 4.05(a) del REGLAMENTO DE MÉTODOS ALTERNOS. El mediador o la mediadora presentará sus justificaciones a su supervisor inmediato o supervisora inmediata para determinar el manejo adecuado de la situación.

2. La recusación de un mediador o una mediadora seguirá el procedimiento descrito en la Regla 4.05(b) del REGLAMENTO DE MÉTODOS ALTERNOS, ajustado a las particularidades de los Centros.

### **Norma 4.07 Representación de Participantes**

1. Se aceptará que una persona o entidad sea representada por una persona natural si ésta última presenta:
  - a) un documento de representación original, conforme a las disposiciones de este MANUAL; y
  - b) una o varias identificaciones con fotografía. Identificaciones válidas son: licencias de conducir no expiradas, tarjeta electoral vigente, pasaporte vigente, tarjeta de identificación como colegiado(a) de alguna profesión reglamentada, o tarjetas de identificación como empleado(a) de agencia o corporación pública.
2. El **documento de representación**, como mínimo, debe contener lo siguiente:
  - a) nombre de la parte representada, su dirección postal y física, y número de seguro social;
  - b) nombre de la parte representante, su dirección postal y física, y número de seguro social;
  - c) Región Judicial del Centro en que se verá el caso y el número del caso asignado por el Centro;
  - d) una autorización explícita para que la parte representante participe y negocie a favor de la parte representada;
  - e) especificar los asuntos que acepta negociar y los límites de la negociación; y
  - f) un compromiso explícito de que la parte representada aceptará como suyos los acuerdos que la parte representante acuerde y firme como resultado de la mediación.
3. La decisión última de aceptar o no que una parte o participante sea representado recae sobre los restantes participantes.

### **Norma 4.08 Notificaciones y Términos para Citas**

1. **Notificaciones.** Todas las notificaciones para sesiones se harán por escrito, con copia al expediente. Se utilizarán los formularios diseñados para estos propósitos. Las notificaciones se enviarán mediante correo ordinario, la División de Citaciones y Arrestos del Tribunal o la Policía Estatal, dependiendo de la naturaleza del caso y de la relativa dificultad para notificar a los o las participantes.

- a) Citas por teléfono. Se harán citas por teléfono solamente para hacer cambios de cita o si han surgido dificultades en la notificación inicial. En estos casos el mediador o la mediadora anotará en el expediente la gestión realizada.
- b) Restricciones. No se le entregarán notificaciones a los o las participantes para que éstos(as) las diligencien.

**2. Términos.** La fecha para la primera sesión conjunta no excederá diez (10) días laborables a partir de la fecha en que se aceptó el caso para mediación. El supervisor o la supervisora de cada Centro extenderá este término en aquellas situaciones en que el volumen de casos no permita cumplir con este límite de tiempo, considerando, en todo momento, que uno de los objetivos de los Centros de Mediación es atender las controversias en forma rápida. En los casos referidos por el Tribunal al amparo del REGLAMENTO DE MÉTODOS ALTERNOS, se cumplirá con los términos fijados en dicho Reglamento.

- a) Cierre. El mediador o la mediadora esperará hasta tres (3) días laborables antes de cerrar un caso cuando una o ambas partes se hayan ausentado de alguna sesión. Antes de tomar la determinación de cierre, el mediador o la mediadora:
  - (1) Se comunicará con la parte solicitante, por escrito o por teléfono, para indagar sobre las razones para no asistir y auscultar el interés de una nueva cita.
  - (2) Auscultará con ambas partes el interés en una nueva cita cuando se haya llevado a cabo una sesión de mediación y ambas partes se ausentan a la próxima sesión de mediación. En los casos en que sólo una de las partes asiste y manifiesta interés en una nueva cita, se citará nuevamente.

#### **Norma 4.09 Identificación de Asuntos a Mediar**

1. El(La) mediador(a) alentará a las y los participantes a traer información que facilite la identificación de los asuntos a negociarse. Durante la primera sesión conjunta con los(as) participantes, el(la) mediador(a) requerirá a éstos(as) que hagan explícito los temas que esperan sean objeto de la discusión. De esta exposición surgirá una agenda, la cual servirá de guía en la sesión y establecerá los límites a la discusión

#### **Norma 4.10 Autoridad del Mediador o la Mediadora**

1. La persona mediadora tiene la autoridad para coordinar, facilitar y dirigir las reuniones conjuntas o separadas (caucus) con los y las participantes. Esto implica, pero no se limita, a fijar día y hora de las reuniones, posponer las reuniones según estime apropiado, mantener el orden durante el proceso de mediación, y requerir a los y las participantes, así como a otras personas presentes durante el proceso, el cumplimiento de las reglas de la mediación. No tiene autoridad para imponer un arreglo a las partes en controversia u opinar sobre cómo una controversia debe resolverse o cómo ésta podría resolverse por un tribunal.

El(La) mediador(a) cumplirá además con lo establecido en la Regla 7.08 del REGLAMENTO DE MÉTODOS ALTERNOS relacionado con el alcance de su autoridad.

#### **Norma 4.11 Confidencialidad**

1. Conforme a la Ley 19 del 22 de septiembre de 1983 (4 L.P.R.A. Sección 532) y las Reglas 6.01 y 6.02 del REGLAMENTO DE MÉTODOS ALTERNOS, y a otras normas definidas en el presente MANUAL, el mediador o la mediadora aclarará a los(as) participantes que la información provista por ellos(as) en sesiones conjuntas o privadas es confidencial, además de los alcances y límites de la confidencialidad.
  - a) De haber cambios de citas, rechazo del servicio de mediación o retiro de querella, el mediador o la mediadora no informará a la otra parte de las razones o motivos que le fuesen expresados para estos cambios, a menos que tenga la autorización verbal del (de la) participante.

#### **Norma 4.12 Documentos**

1. Los documentos a producirse durante el proceso de mediación estarán, por lo general, limitados a los formularios diseñados para el manejo de los casos.
  - a) Contenido de la Hoja de Anotaciones. Esta HOJA permite llevar un registro en orden cronológico de las diferentes intervenciones o gestiones en relación con el caso. El(La) mediador(a) se limitará a escribir un resumen de la

intervención o gestión. No se incluirán opiniones o interpretaciones sobre la controversia o los(as) participantes.

#### **Norma 4.13 Sesiones en Caucus**

1. Como reunión de corta duración, el caucus se utiliza para manejar obstáculos emocionales, procesales o sustantivos que surjan durante la mediación. La persona mediadora juzgará la conveniencia del uso del caucus así como añadir reglas temporeras para facilitar el proceso.
  - a) Quién lo solicita. Por lo general, el caucus es propuesto por el mediador o la mediadora, aunque podría ser solicitado por cualquiera de las partes. La decisión de realizar o no el caucus recae sobre el(la) mediador(a).
  - b) Confidencialidad. Las sesiones de caucus serán tratadas con las mismas disposiciones de confidencialidad establecidas en este MANUAL.
  - c) Procedimiento
    - (1) **Antes** de llevarse a cabo la reunión de caucus, el(la) mediador(a) explicará a los(as) participantes las razones que justifican la petición de un caucus y el procedimiento a seguir.
    - (2) **Completado** el caucus con uno(a) de los(as) participantes, se reunirá en caucus con la otra parte en la misma sesión de mediación.
    - (3) **Finalizado** el caucus con ambas partes, la persona mediadora reiniciará la reunión conjunta con los(as) participantes.

#### **Norma 4.14 Frecuencia y Lugar de las Sesiones**

1. La cantidad de sesiones requeridas estará sujeta a las particularidades de cada caso. La persona mediadora evaluará y determinará el número de sesiones, utilizando como criterio un mínimo de una (1) a cuatro (4) sesiones por cada caso. Las sesiones de mediación se llevarán a cabo en las instalaciones de los Centros.

## Norma 4.15 Sesiones de Campo

### Sección A. Disposiciones Generales

1. Las visitas a lugares difieren de una sesión ordinaria de mediación en cuanto a que éstas no están orientadas a conciliar o manejar aspectos de la controversia. Su propósito es que el mediador o la mediadora haga un examen cercano de algunos aspectos de la controversia que le permitan ampliar información o facilitar su entendimiento sobre la controversia. En este tipo de visitas el(la) mediador(a) no reúne a los(as) participantes e inclusive desalienta la discusión sobre la controversia entre los(as) participantes de ambas partes estar presentes.

a) Criterios. La petición para realizar una visita podría surgir de los(as) participantes o del(de la) mediador(a). La decisión de llevar a cabo la visita es una determinación del mediador o de la mediadora en consulta y aprobación con su supervisor(a) inmediato(a).

(1) Las visitas son gestiones extraordinarias y no deben hacerse indiscriminadamente, limitándose a una o dos visitas.

(2) El mediador o la mediadora considerará en su determinación de impulsar o favorecer este tipo de gestión, al menos los siguientes criterios:

i. la gestión cumple el propósito de ayudar al mediador o a la mediadora a ampliar o comprender mejor su conocimiento sobre la controversia;

ii. la gestión se lleva a cabo si no hay alguna otra alternativa viable, conveniente o adecuada;

iii. no implica riesgo evidente a la integridad o seguridad física del(de la) mediador(a) o de los(as) participantes; y

iv. no implica pérdida de credibilidad de su papel como mediador o mediadora.

### Sección B. Procedimiento

1. **Previo a la sesión.** Una vez surgida la petición, y aprobada por el supervisor o la supervisora inmediata, la discusión sobre la deseabilidad de llevarla a cabo se decidirá en reunión conjunta con los(as) participantes. En esta reunión el mediador o la mediadora:

- a) explicará que el único objetivo de la sesión para la persona mediadora será observar y aclarar aspectos de la controversia;
- b) explicará que no se reunirán los(as) participantes con la persona mediadora para discutir o argumentar sobre la controversia;
- c) explicará que la sesión forma parte de la mediación por lo que aplican todas las normas;
- d) requerirá que los(as) participantes expresen su compromiso de abstenerse de discutir sobre la situación entre ellos(as) durante la sesión;
- e) acordará con los(as) participantes el día y la hora de la visita; y
- f) anotará en el expediente la decisión sobre la sesión de campo. La persona mediadora hará los arreglos administrativos requeridos para llevar a cabo la sesión de acuerdo con las normas y procedimientos de personal del Poder Judicial.

**2. Durante la sesión.** Iniciada la sesión en el lugar acordado con los o las participantes, el mediador o la mediadora seguirá las indicaciones establecidas para cumplir el propósito de la sesión. Además, se abstendrá de: hacer evaluaciones sobre la situación observada o la controversia; llevar las partes a negociar o promover la discusión de la controversia entre éstas; aceptar invitaciones a comer o a cualquier otra actividad; o aceptar regalos.

**3. Terminada la sesión.** Finalizada la sesión y una vez de regreso al Centro, el mediador o la mediadora resumirá la sesión en el expediente del caso y citará para una nueva sesión conjunta con los o las participantes.

#### **Norma 4.16 Acuerdos**

1. El manejo de acuerdos alcanzados como parte del proceso de mediación seguirán las disposiciones de la Regla 5.01 del REGLAMENTO DE MÉTODOS ALTERNOS, entendiéndose que si la voluntad de las partes es mantener el acuerdo verbal así se hará constar.
2. La mediadora o el mediador indicará en la HOJA DE ANOTACIONES si el acuerdo fue redactado, si fue redactado y permanece

confidencial entre los(as) participantes, o si quedó como acuerdo verbal.

3. Ningún acuerdo verbal será descrito en la HOJA DE ANOTACIONES.

#### **Norma 4.17 Terminación de la Mediación**

1. El proceso de mediación se dará por terminado si:
  - a) los(as) participantes logran un acuerdo final; o
  - b) se finaliza el proceso de seguimiento; o
  - c) los(as) participantes no logran un acuerdo durante el proceso de mediación; o
  - d) la parte solicitante o requerida decide(n) retirarse del proceso; o
  - e) está presente alguna de las condiciones definidas en los incisos 1 al 4 y 6 de la Sección 2 (f) de la Norma 7.12 de este MANUAL.

#### **Norma 4.18 Seguimiento**

1. Las sesiones de seguimiento son parte del proceso de mediación. A éstas le aplican todas las normas y procedimientos relacionadas con la mediación según descritas en este MANUAL.
2. El seguimiento se realiza solamente con casos activos mediados con acuerdo final. Ningún caso cerrado se reactivará para propósitos de seguimiento.
3. Los seguimientos se harán a discreción de la persona mediadora y en consulta con los(as) participantes. Ésta tomará en cuenta para su decisión el estado de la relación entre los o las participantes, la complejidad de la controversia, y los acuerdos logrados al momento de determinar la conveniencia o no de llevar a cabo sesiones de seguimiento.
4. El mediador o la mediadora explorará con los o las participantes su interés en asistir a sesiones de seguimiento.
5. Habrá un límite de dos (2) sesiones por caso. El supervisor o la supervisora inmediata autorizará sesiones adicionales.

### **Norma 4.19 Mediación por Caucus**

1. La decisión de utilizar esta modalidad de intervención la toma el mediador o la mediadora como parte del proceso de las entrevistas iniciales a los(as) participantes, o como resultado de su ponderación en cuanto a la forma y contenido de un proceso de mediación ya iniciado mediante sesiones conjuntas. En cualquiera de estas situaciones, el mediador o la mediadora explorará con los o las participantes la deseabilidad de continuar la mediación bajo esta modalidad.
2. El mediador o la mediadora considerará para su decisión de favorecer esta modalidad de intervención uno o más de los siguientes criterios:
  - a) la seguridad física y emocional de los y las participantes;
  - b) la calidad de la comunicación entre los y las participantes;
  - c) la existencia de obstáculos emocionales de alguno(a) de los(as) participantes para estar reunida(o) con la otra parte en controversia; y
  - d) la disposición de alguno(a) de los(as) participantes a negociar pero no ante la presencia de la otra parte.
3. En esta modalidad de intervención aplican todas las normas y procedimientos definidos en este MANUAL.
4. En lo que respecta a la confidencialidad, el(la) mediador(a) le aclarará a las y los participantes que el(la) mediador(a) asume que la información de cada parte estará accesible a la otra, excepto aquella que expresamente se le indique al mediador o a la mediadora que reserve como privada.

## **CAPÍTULO 5 CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS**

### **Norma 5.01 Tipología para Clasificación**

1. Los casos para mediación serán clasificados considerando el aspecto principal o sobresaliente de una controversia.
2. Los tipos de casos son los siguientes:
  - a) *Cobro de dinero*: Incluye toda reclamación de dinero, independientemente de la razón. Incluye, entre otras,

cheques sin fondo, devolución de fianzas, cobros de mensualidades o pagos de préstamos.

- b) *Colindancia y derecho de paso*: Incluye, entre otros, problemas en la ubicación de verjas o paredes en colindancias, servidumbres; construcciones que ocupen un terreno ajeno; bloqueo de caminos vecinales; problemas con árboles y desagües.
- c) *Arrendador(a) – arrendatario(a)*: Incluye, entre otras, aquellas controversias entre arrendador(a) y arrendatario(a) de una propiedad para vivienda o uso comercial en relación con el consumo o instalación de servicios (por ejemplo: agua, energía eléctrica), desalojo de la vivienda, remoción de obstáculos, mejoras a la propiedad, u otros aspectos de la relación arrendador(a) - arrendatario(a) que no incluya reclamación de dinero (rentas o fianzas).
- d) *Entre parejas*: Incluye, entre otras, controversias en la relación matrimonial (civil o consensual) en relación con obligaciones económicas, aspectos de la comunicación interpersonal, separación y reclamación de pertenencias.
- e) *Familiares*: Incluye, entre otras, controversias entre personas con vínculos familiares que convivan o no en la misma casa, en relación con la disciplina de los(as) hijos(as), reclamaciones de propiedad, relaciones interpersonales y desalojos.
- f) *Vecinales*: Incluye, entre otras, controversias sobre la crianza o ruidos de animales, problemas de sanidad por pastizales, escombros, u otros problemas de convivencia.
- g) *Contratos de construcción*: Incluye, entre otras, controversias en las que se reclama el cumplimiento, terminación o renegociación de contratos escritos o verbales sobre ampliación o mejoras a propiedad inmueble, y reclamaciones de garantía por construcción.
- h) *Contratos de servicios o de ventas*: Incluye, entre otras, controversias en las cuales se reclama el cumplimiento, terminación o renegociación de contratos escritos o verbales sobre reparación de equipo o muebles, y garantía de equipos o muebles, traspaso de cuentas (vehículos de motor u otras), servicios de mantenimiento o profesionales en general.
- i) *Pensiones alimentarias*: Incluye, controversias en las cuales se reclama la obligación alimentaria entre cónyuges, entre parientes o para menores.

- j) *Relaciones filiales*: Incluye, controversias en las cuales se reclama la modificación o el establecimiento de relaciones entre padre/madre e hijos(as), abuelos(as) – nietos(as) y hermanos(as).
- k) *Otros*: Se atenderán otros casos no establecidos en esta tipología, por ejemplo, bienes gananciales, patria potestad y custodia, previa autorización del(de la) supervisor(a).

### **Norma 5.02 Asignación de Tipo de Caso**

1. **Orientación**. Por la gran variedad de situaciones atendidas en este servicio, la persona mediadora utilizará su criterio para clasificar el caso orientado. En caso de dudas consultará con su supervisor(a) inmediato(a).
2. **Mediación**. Durante el proceso de orientación o inmediatamente finalizado éste, la persona mediadora asignará una categoría al caso aceptado para mediación, de acuerdo con la tipología descrita en este Capítulo.

## **CAPÍTULO 6 CONFIDENCIALIDAD**

### **Norma 6.01 Comunicación Confidencial y Privilegiada**

1. Los(Las) participantes serán informados(as) sobre la existencia, alcances y limitaciones del privilegio de la comunicación confidencial, conforme a lo establecido en la Ley 19 del 22 de septiembre de 1983 (4 L.P.R.A. Sección 532) y en las Reglas 6.01 y 6.02 del REGLAMENTO DE MÉTODOS ALTERNOS. Esta información se ofrecerá en las orientaciones sobre los servicios de los Centros. En aquellos casos en que se anticipa la presentación de informes al tribunal sobre el status o resultado del servicio, se le informará a los(las) participantes el tipo y naturaleza de la información que se le enviará al Tribunal.
2. Aquellas personas que participan como estudiantes practicantes, observadoras o investigadoras, firmarán el formulario correspondiente sobre el compromiso de confidencialidad.

### **Norma 6.02 A Quiénes Obliga**

La obligación de confidencialidad y privilegio aplica a todo el personal de los Centros, practicantes, observadores(as) e investigadores(as) y a los(as) participantes. Las personas que asisten a un Centro en calidad de observadoras, estudiantes practicantes o investigadoras completarán y firmarán el formulario correspondiente relacionado con el compromiso de confidencialidad.

### **Norma 6.03 Excepciones**

1. Los(Las) participantes o el(la) mediador(a) podrán revelar la información obtenida durante el proceso de orientación o de mediación siguiendo el proceso descrito en la Norma 6.04 de este MANUAL.
2. El privilegio sobre la comunicación se obviará por el mediador o la mediadora de suscitarse alguna de las condiciones que más adelante se describen. En todos los casos, la mediadora o el mediador informará y consultará con su supervisor(a) inmediato(a) la situación.
  - a) Algún(a) participante solicita del mediador o de la mediadora o de alguna persona presente ayuda para cometer un delito o acto que constituya fraude; o
  - b) Algún(a) participante expresa su plan o intención de cometer algún acto que prive de la vida o que ponga en riesgo la seguridad física de otra persona, incluyendo la suya; o
  - c) Algún(a) participante expresa sus planes o intención de cometer algún acto de destruir propiedad pública o privada; o
  - d) Algún(a) participante invita o incita al mediador o la mediadora o a personas presentes en la reunión a cometer algún delito; o
  - e) Algún(a) participante afirma la existencia o sospecha de maltrato o negligencia contra un o una menor.

## **Norma 6.04 Divulgar Información Confidencial**

- 1. General.** En toda petición de divulgación de información confidencial el personal del Centro que tramite tal solicitud atenderá a lo siguiente:
  - a) Cuando la información solicitada está registrada en expedientes de mediación, y el expediente esté aún bajo custodia del Centro, se harán las anotaciones de rigor en la HOJA DE ANOTACIONES.
  - b) Todas las peticiones de divulgación de información se archivarán en un cartapacio identificado para estos propósitos.
- 2. Información Provista por el Participante o la Participante.** Si alguna persona solicita que se divulgue información confidencial provista por ella en un proceso de orientación o de mediación y la información solicitada está registrada en documentos del Centro, la persona completará en el Centro el formulario que se haya preparado para estos fines.
  - a) En situaciones en que la persona que solicite la información no pueda presentarse al Centro, se aceptará la presentación de una declaración jurada en substitución del formulario de rigor. La declaración hará claro lo siguiente:
    - (1) nombre completo de quien solicita, número de seguro social, dirección residencial actual y el número del caso en el Centro;
    - (2) nombre completo, número de seguro social y dirección residencial de la persona que representa a la parte que solicita la información;
    - (3) tipo de información solicitada; y
    - (4) la autorización al Centro para proveer la información.
  - b) El(La) representante presentará, junto con la declaración, una identificación con foto. Identificaciones válidas son: licencias de conducir no expiradas, tarjeta electoral vigente, pasaporte vigente, tarjeta de identificación como colegiado(a) de alguna profesión reglamentada, o tarjetas de identificación como empleado(a) de agencia o corporación pública.
- 3. Información provista por otros(as).** Si una persona solicita información confidencial de otros(as) participantes o información que afecte el carácter confidencial de los servicios, quien solicita

la información localizará a los(as) otros(as) participantes y le(s) solicitará la autorización para divulgar la información. Además, completará el formulario que se haya preparado para estos fines en el Centro. Este formulario será completado por los(as) otros(as) participantes.

## **CAPÍTULO 7            CLASIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS**

### **Norma 7.01   Tipo de Documentos**

Los documentos que se generan y procesan en los Centros de Mediación de Conflictos son de dos (2) tipos: aquellos que forman parte del servicio de orientación y referidos, y aquellos que forman parte de los casos de mediación.

### **Norma 7.02   Archivo de Documentos**

Los documentos generados en los servicios de orientación y mediación se guardarán y protegerán en archivos. Habrá un ARCHIVO DE CASOS ACTIVOS DE MEDIACIÓN, un ARCHIVO PARA CASOS INACTIVOS DE MEDIACIÓN y un ARCHIVO DE CASOS ORIENTADOS Y REFERIDOS. Cada archivo se mantendrá por separado. De estar los casos activos, inactivos, y orientados y referidos en un mismo mueble de archivo, cada grupo de casos estará separado del otro para diferenciar sin confusión aquellos casos activos, inactivos y orientados.

### **Norma 7.03   Acceso a Documentos**

Las personas empleadas en los Centros son las únicas autorizadas a examinar o manejar documentos y expedientes de los casos. Los y las estudiantes practicantes, investigadores(as) y observadores(as) tendrán acceso a documentos y expedientes limitado a las condiciones particulares acordadas previamente entre éstos(as) y el Centro, y cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos en este MANUAL relativas a la confidencialidad.

#### **Norma 7.04 Creación de Expedientes**

Un expediente se crea solamente cuando se ha aceptado una petición de mediación, de acuerdo con las condiciones especificadas en este MANUAL. Cumplidas estas condiciones, se abre un expediente, al cual se le asigna un número de caso. Las condiciones son:

- a) la persona es orientada personalmente; y
- b) se cumple con los requisitos por tipo de caso; y
- c) se cumple con los criterios de selección de casos.

#### **Norma 7.05 Contenido de los Expedientes**

El expediente de un caso aceptado para mediación será el conjunto de los siguientes documentos: hojas de cernimiento, entrevista inicial, aceptación del servicio, formas de citación, el acuerdo suscrito entre las partes, hojas de anotaciones, documentos de representación y cualquier otro documento que sea necesario durante el proceso y que amerite formar parte del expediente. Generalmente, documentos ofrecidos o traídos por los(as) participantes (por ejemplo: contratos, fotografías) no formarán parte del expediente, por lo que serán devueltos luego de ser examinados.

**1. Orden de los documentos.** Los documentos de los expedientes se archivarán por orden cronológico, de abajo hacia arriba, en el lado derecho de la carpeta.

- a) Casos activos. La carpeta de cada caso activo estará organizada de forma tal que en el lado derecho estén colocados los documentos relativos terminando siempre la HOJA DE ANOTACIONES como el documento a primera vista. En el lado izquierdo deberá estar colocada la hoja de CERNIMIENTO.
- b) Casos reactivados. La hoja de CERNIMIENTO o el formulario utilizado a estos fines será utilizada para diferenciar cada nueva intervención de un caso reactivado. Esto significa que bajo el CERNIMIENTO estarán colocados todos los documentos de la última intervención. Los documentos relativos a la nueva intervención comenzarán a colocarse encima del CERNIMIENTO anterior y siguiendo el orden determinado. La excepción a lo anterior lo es la HOJA DE ANOTACIONES, la cual permanecerá siempre como el primer documento del expediente.

- c) Casos inactivos. La carpeta de cada caso inactivo estará organizada de forma tal que todos los documentos del caso estén colocados al lado derecho con la hoja de CERNIMIENTO a primera vista, seguida de la HOJA DE ANOTACIONES.

## **Norma 7.06 Registros de Casos**

Se mantendrán libros de registro separados para los casos orientados y referidos, para los casos aceptados para mediación, y para los casos reactivados de mediación. Además, para la referencia rápida sobre los casos mediados se creará un tarjetero.

1. **Orientaciones y referidos**. Se mantendrá un libro de REGISTRO DE CASOS ORIENTADOS Y REFERIDOS. El Registro incluirá la siguiente información: número de caso, nombre de la parte solicitante, nombre de la parte requerida, tipo de controversia, fecha de la intervención, acción tomada, área de procedencia de la persona y nombre del mediador o de la mediadora. La secretaria o el secretario de cada Centro o aquella persona designada por la supervisora o el supervisor entrará la información antes mencionada en el Registro.
2. **Mediación**. Para los casos de mediación, cada Centro mantendrá los siguientes registros:
  - a) Un libro de **REGISTRO DE CASOS DE MEDIACIÓN**, el cual incluirá la siguiente información: fecha en que se abre el caso, número del caso, nombre y área de procedencia de la parte solicitante, nombre de la parte requerida, tipo de controversia, nombre del mediador o de la mediadora, y la fecha de cierre del caso.
  - b) Un libro de **REGISTRO DE CASOS DE MEDIACIÓN REACTIVADOS**, el cual incluirá la siguiente información: fecha en que se reactiva el caso, número del caso, nombre de la parte solicitante y la parte requerida, tipo de controversia, nombre del mediador o de la mediadora, y la fecha de cierre del caso.
  - c) Un **TARJETERO DE CASOS ACEPTADOS PARA MEDIACIÓN**. Se utilizarán tarjetas de 3" x 5" organizadas en orden alfabético por el nombre de la parte solicitante. Cada tarjeta incluirá la información organizada de la forma siguiente:

- Número del caso: en la esquina superior derecha;
- Nombre de la parte solicitante: en el margen izquierdo; apellidos y luego los nombres;
- Nombre de la parte requerida: en el margen izquierdo e inmediatamente debajo el nombre de la(s) parte(s) solicitante(s); apellidos y luego los nombres; y
- Nombre del mediador o de la mediadora: en el margen izquierdo y debajo del nombre de la parte requerida, precedido del término "mediador" o "mediadora", según corresponda.

### **Norma 7.07 Registros Electrónicos**

Podrán mantenerse registros electrónicos sobre datos relacionados con los casos orientados y de mediación. Los registros contendrán como mínimo la información que se recopila en los registros definidos en este Capítulo.

### **Norma 7.08 Registro de Observaciones**

1. Cada Centro mantendrá un registro para conservar los formularios y documentos relacionados con el compromiso de confidencialidad requerido a estudiantes practicantes, observadores(as) o investigadores(as). Como mínimo, el registro incluirá lo siguiente:
  - a) nombre de la persona;
  - b) fecha en que inició y finalizó su gestión en el Centro; y
  - c) formulario firmado por la persona estableciendo su compromiso de confidencialidad.
2. Además de lo anterior, y conforme a la situación particular que motiva la presencia del(de la) estudiante, observador(a) o investigador(a), se añadirá otra información que el supervisor o la supervisora del Centro estime pertinente.

### **Norma 7.09 Codificación**

Los expedientes de mediación, así como los casos orientados y referidos, serán numerados en orden correlativo. El número asignado a cada caso

no podrá ser alterado o cambiado, una vez haya sido incluido en los registros.

### 1. Control de codificación

- a) Orientados. Los casos orientados y referidos se identificarán con un número en la hoja de CERNIMIENTO en el espacio provisto para este fin. El número coincidirá con el que aparece en el REGISTRO DE CASOS ORIENTADOS Y REFERIDOS. La forma de identificar los casos será con una letra "O" mayúscula seguida de los últimos dos dígitos del año de la intervención, un guión y un cero, seguidos del número que corresponde en forma ascendente. Así, por ejemplo, el primer caso de 2000 se identifica como sigue: O00-01.
- b) Casos de mediación. Se mantendrá un libro de NÚMEROS DE CASOS para controlar la secuencia de los números asignados. Aquí se anotará la fecha en que se acepta el caso, el nombre de la parte solicitante y el nombre de la persona mediadora.
  - (1) Los casos de mediación se identificarán con un número en la hoja de CERNIMIENTO y en aquellos espacios provistos para este uso en los documentos que integren el expediente.
  - (2) Los casos se identificarán con los últimos dos dígitos del año de la intervención, un guión y un cero, seguidos del número que corresponda en forma ascendente. Así, por ejemplo, el primer caso de 2000 se identifica como sigue: 00-01. Los expedientes se identificarán siempre con un número, el cual se colocará en la pestaña del cartapacio. Los últimos dos dígitos del año de la intervención serán colocados en el extremo superior.

## Norma 7.10 Archivo de Casos Activos e Inactivos

1. **Casos activos**. Los casos activos se mantendrán en un *Archivo de Expedientes Activos* hasta que se termine la intervención. Finalizada la intervención y cerrado el caso, el expediente será trasladado al *Archivo de Expedientes Inactivos* que los Centros hayan dispuesto para este fin.
2. **Casos inactivos**. Por la brevedad de la intervención en los casos orientados y referidos, éstos siempre se considerarán como inactivos al completarse la orientación. Un caso de mediación es considerado inactivo cuando ha sido archivado, o se ha completado la mediación o el seguimiento.

### **Norma 7.11 Términos para Casos Activos**

- 1. Activos.** Un caso podrá mantenerse activo hasta un máximo de sesenta (60) días. Este período incluye el tiempo para llevar a cabo las sesiones de mediación y, de ser necesario, el seguimiento.

### **Norma 7.12 Cierre de Casos de Mediación**

- 1. Condiciones para Cierre.** Un caso de mediación queda cerrado cuando se cumple alguna de las condiciones de la Norma 4.17 o se cumple alguna de las condiciones de la Sección 2 de la Norma 7.12 de este MANUAL. En todos los casos el mediador o la mediadora hará las anotaciones pertinentes en el expediente para indicar el fin de la intervención y el cierre del caso particular.
- 2. Archivo de casos.** Un caso de mediación se archivará por una de las siguientes razones:
  - a) Acuerdo previo a sesión. Se entiende como acuerdo previo a sesión cualquiera de las siguientes condiciones:
    - (1) la parte solicitante informa a la persona mediadora que se logró un acuerdo antes de llevarse a cabo la entrevista con la parte requerida; o
    - (2) si todas las personas participantes informan el logro del acuerdo antes de la primera reunión de mediación; o
    - (3) cuando en la primera sesión de mediación no se logró un acuerdo, el caso queda pendiente de otra sesión de mediación, y ambas partes informan que no comparecerán a la reunión de mediación pendiente porque lograron un acuerdo.
  - b) Retiro de querrela. Se refiere a que la parte solicitante informa, antes de la primera sesión de mediación, que no interesa continuar con el servicio.
  - c) Solicitante o requerido(a) ausente. Se refiere a que por lo menos una de las partes se ausenta a la sesión conjunta, y la parte que asiste no le interesa continuar con el proceso.
  - d) Dejó servicio. Se refiere a cuando ambas partes aceptan el servicio, se inicia la primera sesión conjunta, y por lo menos una de las partes decide retirarse del servicio, independientemente de la razón para ello.

- e) Requerido no aceptó. Se refiere a cuando la parte requerida informa que no acepta el servicio antes de la fecha de la sesión conjunta, o en la entrevista inicial el día de la sesión conjunta.
- f) No cumple con requisitos. Se refiere a cuando está presente alguna de las condiciones siguientes:
  - (1) Luego de aceptado el caso, el(la) mediador(a) descubre que éste no cumple con los requisitos mínimos para la admisión de casos.
  - (2) Cualquiera de los(as) participantes persiste en incumplir con las reglas del proceso.
  - (3) A juicio de la persona mediadora los(as) participantes no están adelantando hacia un acuerdo.
  - (4) Surgen situaciones con los(as) acompañantes de alguno de los(as) participantes que interfieren con el proceso.
  - (5) Falta información para citar a alguna de los(as) participantes de la controversia.
  - (6) Alguno de los(as) participantes informa que se ha iniciado una acción por otra vía en relación con la misma controversia.
- g) Transferido. Cuando la persona mediadora esté ausente, por vacaciones o por necesidades del servicio.
- h) Otro. Otras situaciones no previstas.

### **Norma 7.13 Conservación, Traslado y Disposición de Documentos**

Los Centros actúan como depósitos provisionales de todos los documentos y expedientes generados como parte de sus servicios. La disposición de documentos y expedientes se hará conforme a este MANUAL y a las normas y procedimientos que la División de Conservación y Disposición de Documentos haya dispuesto para estos fines.

### **Norma 7.14 Términos para Traslado de Documentos**

1. **Orientados**. Los documentos de casos orientados se conservarán en el archivo dispuesto para estos fines hasta un (1) año desde la fecha en que se dio la orientación. Cumplido el año, serán

trasladados a la la División de Conservación y Disposición de Documentos para su destrucción inmediata.

- 2. Expedientes de mediación y tarjetas de registro.** Los expedientes de mediación y las tarjetas 3" x 5" preparadas para cada expediente se conservarán en el archivo dispuesto para estos fines hasta un máximo de tres (3) años desde la última fecha de cierre registrada en el expediente. En los casos reactivados, se usará como criterio la última fecha de cierre del caso para determinar el período. Cumplido el término de los tres (3) años , los expedientes y las tarjetas de registro serán trasladadas a la División de Conservación y Disposición de Documentos donde permanecerán por cinco (5) años contados a partir de las fechas de cierre.
- 3. Registros de casos.** EL REGISTRO DE CASOS ORIENTADOS Y REFERIDOS, el REGISTRO DE CASOS DE MEDIACIÓN y el REGISTRO DE CASOS REACTIVADOS DE MEDIACIÓN se conservarán en los Centros por tiempo indefinido.
- 4. Otros documentos.** Los otros documentos que se preparen relacionados con los casos de mediación o de orientación (como por ejemplo, libretas de anotaciones de los mediadores o las mediadoras y libretas de registro para números de casos), y que permitan la identificación de algún participante, se manejarán como los documentos de orientación. Aunque estos otros documentos no tendrán las limitaciones de tiempo definidas anteriormente en los incisos 1 y 2 de esta Norma, se incluirán con los documentos de casos orientados que serán destruidos de acuerdo con las disposiciones de este MANUAL.

#### **Norma 7.15 Procedimiento para el Traslado o Destrucción de Documentos**

- 1.** El supervisor o la supervisora del Centro determinará con la División de Conservación y Disposición de Documentos la fecha y las condiciones para el traslado de los documentos. Se enviará una carta con los formularios de disposición de documentos creados para estos fines. La carta se dirigirá a la División de Conservación y Disposición de Documentos por conducto del(de la) Director(a) del Negociado de Métodos Alternos.
- 2.** Se preparará un registro sobre los expedientes y documentos para traslado o destrucción al Archivo Central. El registro se

levantará utilizando el formulario correspondiente en uso por la División de Conservación y Disposición de Documentos.

3. La copia de la carta de trámite para la solicitud de disposición de documentos se anejará en el REGISTRO DE CASOS ORIENTADOS Y REFERIDOS y en el REGISTRO DE CASOS DE MEDIACIÓN, según corresponda al tipo de documentos para la disposición. Al final del último caso enviado para traslado o destrucción se hará una anotación en el Registro correspondiente indicando la fecha en que fueron trasladados. Esta anotación será firmada por el supervisor o la supervisora del Centro o la persona designada por éste(a) para la supervisión de la disposición de documentos. En el REGISTRO DE CASOS DE MEDIACIÓN se anejará además una copia del *Acta de Disposición de Documentos*.
4. **Orientaciones.** Transcurrido el término establecido, los documentos serán trasladados a la División de Conservación y Disposición de Documentos para su destrucción. El supervisor o la supervisora del Centro realizará el trámite descrito anteriormente. La carta indicará lo siguiente: el total de cernimientos desglosados por año y los números de casos.

#### **5. Expedientes de Mediación y Tarjetas de Registro**

- a) Transcurrido el término indicado en la Norma 7.14(2), los expedientes, tarjetas de registro y demás documentos relacionados con los expedientes, se trasladarán a la División de Conservación y Disposición de Documentos para su conservación dentro de los términos especificados en la Norma 7.14(2).
- b) El(La) supervisor(a) de cada Centro tramitará el envío de los expedientes y documentos de acuerdo con el procedimiento descrito. En la carta incluirá el número total de expedientes de mediación, desglosados por año. Además, utilizará la forma o formas correspondientes para la relación de expedientes y documentos a ser trasladados, la cual se anejará a la carta.

## CAPÍTULO 8 CASOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

### Norma 8.01 Disposiciones Generales

1. La mediación en los casos en que haya existido o exista una situación de violencia doméstica es compleja y puede ser peligrosa para los o las participantes, algunos(as) miembros de sus familias y para el mediador o la mediadora. Por lo tanto, dichos casos deben ser atendidos por personal con experiencia y que haya recibido adiestramiento relacionado con la naturaleza de la violencia doméstica y el manejo adecuado de estos casos.
2. El contenido básico requerido en dichos adiestramientos incluirá: aspectos relacionados con los efectos del maltrato físico, sexual y psicológico en los miembros de la familia; el impacto de la violencia sobre los(as) menores (sobre todo si han sido testigos de los incidentes); el uso de técnicas efectivas para indagar sobre la existencia de maltrato, para la implantación de medidas de seguridad y para la terminación adecuada de un proceso de mediación; la realización de referidos efectivos; y la sensibilidad hacia aspectos de poder, étnicos, culturales, de clase, género, edad, orientación/preferencia sexual, y raciales que puedan ser relevantes a la situación de violencia, y los aspectos técnicos de la mediación por caucus.
3. Se aceptarán casos para mediación en los que haya existido una situación de violencia doméstica, siempre y cuando se cumpla con la aplicación de los criterios de selección de casos, y se sigan las normas y los procedimientos descritos en este Capítulo.
4. La mediadora o el mediador tendrá claro en todo momento que la violencia, las Órdenes de Protección, ni las denuncias son asuntos negociables.
5. Sólo se podrán mediar aspectos relacionados con:
  - a) el plan de relaciones paterno o materno filiales;
  - b) aspectos relacionados con el cuidado de los o las menores;
  - c) custodia;
  - d) división de sociedad o comunidad de bienes; u
  - e) otros aspectos de la relación familiar que no se refieran a la expresión de conducta violenta.

6. En ningún caso se utilizará la mediación si el propósito o el efecto de ésta es liberar de responsabilidad a la persona agresora de su conducta violenta.
7. En todos los casos en que los o las participantes hayan tenido o mantengan entre sí una relación de pareja, éstos(as) serán entrevistados(as) cuidadosamente para conocer si existe o ha existido una situación de violencia doméstica.
8. Si el patrón de violencia o el potencial de que ésta resurja impide la capacidad de alguna de las personas participantes para negociar sin temor o intimidación, o la seguridad de alguna de éstas, sus familiares o de la persona mediadora está en peligro, la obligación del(de la) mediador(a) es la de no aceptar el caso y ayudar a las personas participantes a considerar el recurrir a alternativas de servicio más adecuadas para el manejo de su controversia.
9. Es el mediador o la mediadora quien decidirá si acepta un caso para mediación o si suspende un proceso que se haya iniciado y que no se esté realizando satisfactoriamente. Para esto utilizará su mejor juicio, las guías usadas para realizar las entrevistas, así como las observaciones durante todo el proceso de la mediación.
10. El mediador o la mediadora velará que la aceptación del servicio por las personas participantes sea libre y voluntaria, se fundamente en el principio del consentimiento informado y sea de buena fe. No obstante, si a pesar de que las personas participantes cumplan con estas condiciones el mediador o la mediadora considera que el caso no es apropiado para mediación, no aceptará el caso o suspenderá el proceso de mediación si lo estima necesario.
11. El personal de los Centros tiene la responsabilidad ética de asegurarse, que de llevarse a cabo una mediación en estos casos, en todo momento dicho proceso se realice en un ambiente seguro, y que la participación de las personas se permita sólo si éstas demuestran estar capacitadas para participar activamente de la mediación, libres de intimidación y coacción. Además, deben demostrar la capacidad para: participar asertivamente y de buena fe; abstenerse de expresar conducta coercitiva, controladora o abusiva; y lograr acuerdos que sean satisfactorios para todas las personas involucradas y que estén basados en el principio de consentimiento informado. Si no se cumple con todas estas condiciones, la mediación debe ser suspendida de forma segura y apropiada.

12. En todos los casos en que exista o haya existido una situación de violencia doméstica se requerirá que se preste atención especial a los aspectos de seguridad y de consentimiento voluntario e informado, independientemente de la forma en que las personas hayan acudido al Centro.

### **Norma 8.02 Selección de Casos**

1. **Selección.** Un caso se aceptará si cumple con todos los requisitos siguientes:
- a) se cumple con las condiciones de las Normas 4.01, 4.02 y 4.03 de este MANUAL;
  - b) la víctima acepta voluntariamente el servicio y es capaz de participar asertivamente;
  - c) la persona agresora muestra buena fe y no demuestra conducta controladora o abusiva; y
  - d) la víctima no le teme a la persona agresora o se siente segura en presencia del mediador o de la mediadora.
2. **Otros criterios de selección.** Otros aspectos que se considerarán para la aceptación de un caso incluyen que:
- a) la víctima exprese un interés alto en evitar el procedimiento judicial; y
  - b) la mediación haya sido recomendada por alguna agencia que se dedique a apoyar a víctimas de violencia doméstica, o por el(la) abogado(a) de la víctima.
3. **Condiciones No Aceptables.** Un caso será rechazado para el servicio de mediación si existe cualquiera de las siguientes situaciones:
- a) persiste una situación de violencia física, y de haber existido, la víctima se siente intimidada o coaccionada por la persona agresora; o
  - b) existen amenazas de parte de la persona agresora de causar daño físico o de uso de arma contra la víctima; o
  - c) la víctima le teme a la parte agresora, a pesar de la presencia del mediador o de la mediadora o de la persona acompañante; o

- d) la mediadora o el mediador observa que la persona agresora manifiesta conducta hostil, controladora o manipuladora hacia la víctima; o
- e) el mediador o la mediadora considera, a base del patrón de violencia doméstica, que la seguridad física y mental de la víctima, de alguno de sus familiares, o del(de la) mediador(a) estaría en riesgo como resultado del proceso de la mediación.

### **Norma 8.03 Procedimiento de Mediación**

**1. Entrevistas Iniciales.** Antes de aceptar un caso para mediación se indagará sobre la existencia de una situación presente o pasada de violencia doméstica con el objetivo de determinar la elegibilidad del caso, y anticipar medidas particulares a tomar para proveer un ambiente seguro y libre de intimidación. Se realizarán entrevistas iniciales por separado con cada una de las personas participantes.

- a) Entrevistas. Las entrevistas se realizarán de acuerdo con las normas y procedimientos descritos en este Capítulo y se utilizarán los instrumentos correspondientes para auscultar el grado de violencia existente o el potencial para ésta, el grado de peligrosidad de la persona agresora, la percepción de riesgo de la víctima y el grado de riesgo para los(as) participantes, sus familiares y el(la) mediador(a).

(1) Estas entrevistas por separado, además de cumplir con las normas generales establecidas en este MANUAL, también cumplen los objetivos siguientes:

- i. proveer a la víctima y a las otras partes la oportunidad de describir libremente la historia y el grado de violencia que exista o haya existido entre ellos(as);
- ii. facilitar al(a la) mediador(a) evaluar el patrón de violencia que exista para determinar si el caso es elegible para mediación;
- iii. orientar y repasar cuidadosamente con la víctima las diferentes opciones disponibles (como lo son las acciones al amparo de la Ley Núm. 54, y el servicio de albergues y grupos de apoyo en la comunidad, entre otros) para el manejo de su situación;

iv. orientar y repasar cuidadosamente con la parte agresora lo contenido en la Ley Núm. 54, así como sobre información de otros servicios disponibles para su situación;

v. orientar y repasar cuidadosamente con las partes las diferentes opciones de servicios de psicoterapia y consejería disponibles en la comunidad; y

vi. orientar y repasar cuidadosamente el proceso de la mediación con cada una de las partes, haciendo énfasis en que ésta no es punitiva ni cumple el objetivo de proveer protección a la víctima ni a su familia, y anticiparles modificaciones al procedimiento - como lo es el llevar a cabo todo el proceso en caucus - con el fin de proveer un ambiente seguro.

(2) Si luego de realizar las entrevistas iniciales con los(as) participantes se determina que el caso cualifica para el servicio de mediación, antes de formalizar la aceptación del servicio por una o todas las personas participantes, la persona mediadora consultará el caso con su supervisor(a). Si éste(a) da el visto bueno para su aceptación se cumplirá con los procedimientos descritos en este MANUAL. Si el supervisor o la supervisora tiene duda sobre la aceptación del caso consultará con el(la) Director(a) del Negociado de Métodos Alternos. Si la decisión de aceptar el caso es afirmativa, antes de que los(as) participantes formalicen su aceptación del servicio el(la) mediador(a) recalcará que:

i. aunque los acuerdos logrados como resultado de una mediación pueden ser efectivos si son cumplidos a cabalidad, no son un disuasivo ni una protección ante la posibilidad de incidentes violentos futuros;

ii. tienen derechos provistos por ley y que el(la) mediador(a) no asumirá la responsabilidad de explicarle dichos derechos en detalle, por lo que les recomienda que reciban asesoría legal con este objetivo;

iii. la persona mediadora no es imparcial ante la violencia, que no se acepta esa conducta bajo

circunstancia alguna, y que de repetirse tal situación podría conllevar que se inicie una acción criminal o civil en contra de la persona agresora; y

iv. la mediación será suspendida de no cumplirse con las reglas del proceso, o de resurgir una situación de violencia.

(3) Si se determina que el caso no cualifica para el servicio de mediación se proveerá la orientación adecuada, y de ser necesario, se realizarán los referidos correspondientes.

b) Existencia de violencia. Si la persona mediadora descubre la existencia pasada o presente de violencia doméstica orientará a los(as) participantes del contenido básico de la Ley Núm. 54, y aclarará que la violencia, por constituir un delito, no es negociable. Además, le(s) orientará sobre las diferentes acciones que se pueden iniciar, ya sea por la vía civil o criminal, y se le(s) aclarará que estas acciones pueden ser iniciadas independientemente de que se acepte o no el servicio de la mediación. Además, le(s) orientará de las diferentes organizaciones en la comunidad que ofrecen ayuda para las víctimas y las personas agresoras. También le(s) aclarará que el participar de la mediación no significa que se retirará una Petición de Orden de Protección presentada ante el Tribunal, ni que se archivarán Órdenes de Protección vigentes o se desistirá de continuar con cualquier otra petición o gestión iniciada, relacionada con la situación de violencia doméstica.

**2. Reuniones de Mediación.** Luego de que los(as) participantes hayan formalizado la aceptación del servicio, el(la) mediador(a) iniciará la segunda fase principal del proceso, la fase de negociación entre los(as) participantes.

a) Se recomienda con énfasis que el proceso de negociación entre las partes se realice mediante caucus, aunque se podrán realizar reuniones conjuntas cuando el(la) mediador(a), a su mejor juicio y con el consentimiento de las partes, lo considere adecuado.

b) La persona mediadora establecerá las normas para el procedimiento a seguir. Informará a las partes de la posibilidad de que se dé por terminado el proceso antes del logro de un acuerdo, si alguno de los(as) participantes no cumple con estas reglas o si el(la) mediador(a) determina

que el proceso no está siendo productivo, a pesar de que los(as) participantes estén cumpliendo con las reglas.

- c) Se proveerá la oportunidad, como en otros casos, para que se lleven a cabo más de una reunión de mediación con el objetivo de que la víctima no se sienta presionada a aceptar un acuerdo sin la debida asesoría. De la misma manera, la persona agresora podrá hacer uso de estos recesos para recibir asesoría.
- d) Si ambas partes van a estar acompañadas por sus representantes legales, estos(as) participarán siempre y cuando cumplan con las normas y procedimientos descritos en este MANUAL.
- e) Se sugiere la co-mediación con un(a) representante del género de las partes o con una persona que tenga la perspectiva del género de las partes. Esto reafirma la apariencia de imparcialidad y contribuye al manejo adecuado del equilibrio de poder entre las personas participantes. Esto conllevará una planificación concertada entre ambos(as) mediadores(as) con el objetivo de que su intervención sea efectiva. Además, la co-mediación será la estrategia a utilizarse cuando el(la) mediador(a) que acepte el caso no tenga experiencia en el manejo de este tipo de caso.
- f) La intervención requerirá del uso cuidadoso de técnicas para equilibrar el poder entre los(as) participantes.
- g) Si durante este proceso la víctima expresa que siente temor de la otra parte, o la persona agresora, de acuerdo con los instrumentos mencionados en la Normas 8.01(9), 8.03(1)(a) y 8.04 expresa conducta violenta o controladora, el(la) mediador(a) terminará el proceso de forma adecuada, para proveer seguridad a la víctima. Algunos ejemplos de estas medidas cautelares son: despachar primero a la víctima, tomando las medidas de seguridad necesarias antes de informarle a la parte agresora de la decisión de dar por terminado el proceso; y retener a la parte agresora en caucus por un período de tiempo razonable para que la víctima tenga la oportunidad de alejarse del área antes de que la persona agresora salga del Centro. De ser necesario, se alertará a la División de Seguridad para que le provea protección a la víctima.
- h) Si se concluyen las negociaciones exitosamente y todo el proceso se llevó a cabo mediante caucus, los(as)

participantes firmarán el acuerdo por separado, luego de haber cumplido el procedimiento de aceptación, redacción y ratificación de acuerdos descrito en este MANUAL. Si el proceso se llevó a cabo mediante reuniones conjuntas, el acuerdo se firmará en conjunto y se cumplirá con el procedimiento descrito en este REGLAMENTO.

- i) Si el caso fue referido por el tribunal, se cumplirá con las normas y el procedimiento establecido para todos los casos referidos por el tribunal relacionado con la tarea de rendir un informe al tribunal en el que se notifique el resultado de la intervención. Si las partes autorizan que se le envíe copia del acuerdo al tribunal, éste se anejará al informe, luego de que los(as) participantes consientan a ello por escrito.

**3. Seguimientos.** De ser necesario se realizarán reuniones de seguimiento de acuerdo con el procedimiento descrito en este MANUAL.

#### **Norma 8.04 Instrumentos para Determinar Elegibilidad**

El uso de estos instrumentos se considerará durante todas las etapas de la intervención, desde las entrevistas iniciales hasta las entrevistas separadas de mediación y las reuniones de seguimiento, ya que por la naturaleza cíclica de la violencia doméstica, ésta puede reaparecer en cualquier momento.

## **CAPÍTULO 9 SITUACIONES ESPECIALES**

#### **Norma 9.01 Situaciones Especiales o Extraordinarias**

Por la variedad de conflictos y casos que se atienden en los Centros, pueden suscitarse situaciones como emergencias médicas, crisis, actos de violencia o problemas de conducta con algunas de las personas que asistan a los Centros.

1. La mediadora o el mediador atenderá aquellos aspectos de la situación que le resulten manejables y que no pongan en riesgo su seguridad o la de los(as) participantes o visitantes. También, atenderá a lo siguiente:

- a) dejará constancia de su intervención en la hoja de CERNIMIENTO, en el caso de una orientación, o en la HOJA DE

ANOTACIONES, si fuese un caso de mediación, o en aquellos formularios destinados a estos fines y de acuerdo con cada servicio; y

b) dará conocimiento de la situación a su supervisor o supervisora inmediata.

**2. Emergencias médicas.** En cualquier situación médica que se presente, la persona mediadora se comunicará con la Enfermería del Centro Judicial o con la División de Seguridad, o seguirá el procedimiento de manejo de emergencias prevaleciente en el Centro Judicial en el que esté localizado el Centro.

**3. Actos de violencia.** En cualquier situación en la que se hagan amenazas de daño físico al mediador o la mediadora, o hacia algún participante u otra persona presente o no, como también amenazas de daño a propiedad, la persona mediadora tomará aquellas acciones apropiadas, como solicitar la intervención de alguaciles mediante la División de Seguridad, avisar, de ser posible, a las personas contra quienes se hacen las amenazas y dar parte a las autoridades públicas pertinentes. Cada Centro establecerá un plan interno de protección personal ante situaciones de emergencia.

## **Norma 9.02 Portación de Armas**

1. Si la persona mediadora confronta una situación que contravenga la disposición de la Regla 2.01(3) de este MANUAL, cesará provisionalmente los servicios para dar cuenta a la División de Seguridad sobre la presencia en el Centro de la persona armada. Además anotará, en el CERNIMIENTO o en el expediente, el resultado del incidente.

# **CAPÍTULO 10 ADIESTRAMIENTO DE PERSONAL**

## **Norma 10.01 Mediadores y Mediadoras de Nuevo Nombramiento**

1. Los mediadores o las mediadoras de nuevo nombramiento, tomarán parte en un adiestramiento básico sobre los servicios de los Centros como parte de su adiestramiento en período de probatoria. El contenido y extensión de este adiestramiento será

conforme a las especificaciones del Negociado de Métodos Alternos. El supervisor o la supervisora de cada Centro incluirá otros aspectos que estime pertinentes para ampliar el conocimiento y las destrezas necesarias para el personal y los aspectos particulares al Centro en que laboran.

### **Norma 10.02 Personal Administrativo y Practicantes**

1. Otro personal que labore en los Centros deberá tener un conocimiento mínimo sobre lo que son los diferentes servicios que se ofrecen, su naturaleza y alcance. El adiestramiento básico incluirá, al menos, lo siguiente:
  - Desarrollo conceptual e histórico de métodos alternos de solución de conflictos;
  - Desarrollo histórico de los Centros de Mediación de Conflictos;
  - Naturaleza y manejo de los conflictos;
  - Confidencialidad y privilegio de la comunicación;
  - Proceso de la mediación;
  - Ética de la mediación;
  - Estructura y funcionamiento del sistema judicial; y
  - Normas y procedimientos de los Centros de Mediación de Conflictos.
2. El supervisor o la supervisora de cada Centro incluirá otros aspectos que estime pertinentes para ampliar el conocimiento y las destrezas necesarias para el personal y los aspectos particulares al Centro en que laboran.

## **CAPÍTULO 11 DISPOSICIONES MISCELÁNEAS**

### **Norma 11.01 Cláusula de Separabilidad**

Si cualquier palabra, inciso, sección, regla, capítulo o párrafo de este MANUAL fuese declarado nulo o inconstitucional por un tribunal, tal declaración no afectará, menoscabará o invalidará las restantes disposiciones y partes de este MANUAL.

### **Norma 11.02 Vigencia**

Este MANUAL tendrá vigencia inmediata a partir de la fecha de su aprobación.

Aprobado hoy     de                     de 2000, en San Juan, Puerto Rico.

Recomendado por: \_\_\_\_\_

Mildred E. Negrón Martínez, Ed. D.

Directora

Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos

Aprobado por: \_\_\_\_\_

Mercedes M. Bauermeister

Directora Administrativa

Oficina de Administración de los Tribunales