



# **GESTION INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS**

CENTRO RAC

CONTÁCTENOS:  
[centrorac@mcj.go.cr](mailto:centrorac@mcj.go.cr)

# **MEDIACIÓN**



# MEDIACIÓN

## ¿QUÉ ES?

Proceso en el que las partes en controversia (**de 2 a 4 personas**) buscan alternativas de solución mutuamente satisfactorias, con la ayuda de un tercero neutral, que facilita la comunicación entre ellas. Este proceso tiene como características la voluntariedad, la confidencialidad y la imparcialidad.

## CONSIDERACIONES DE INTERES

*Actualmente, el Centro de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), ubicado en la Gestión Institucional de Recursos Humanos.*

*Dicho Centro tiene como finalidad la prestación del servicio de mediación y Círculos de diálogo, para contribuir con la Resolución Alternativa de Conflictos y el restablecimiento de la paz laboral, en los casos que sean sometidos a su conocimiento, procurando la pronta, pacífica y eficaz solución de las controversias, facilitando la comunicación institucional interna.*

*Con dicho fin, el servicio de **mediación** se aplica en los casos donde las situaciones de controversia que se presenten en el ámbito laboral, sean producto de la relación laboral propiamente dicha, donde se vean afectadas las relaciones interpersonales dentro de los espacios de trabajo.*

## NORMATIVA

*Reglamento del Centro de Mediación del Ministerio de Cultura y Juventud y sus Órganos Desconcentrados.*

*Ley No. 7727, Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social.*

## CITAS DE ORIENTACIÓN

*Se brindan según disponibilidad de agenda, PREVIA solicitud de la persona funcionaria interesada, a la dirección de correo electrónico [centrorac@mcj.go.cr](mailto:centrorac@mcj.go.cr)*

# PRINCIPIOS

- ❖ **Voluntariedad de las partes:** no podrá ser impuesta a persona alguna y las personas podrán desistir de continuar con el proceso, en el momento que así lo estimen.
- ❖ **Información:** obligación de brindar a las partes la información completa en todas las etapas de la mediación, así como las consecuencias del proceso.
- ❖ **Confidencialidad:** imposibilidad de todas las personas involucradas de revelar el contenido de las discusiones o los acuerdos.
- ❖ **Participación:** protagonismo de las partes, con un papel activo en la generación de ideas y en la construcción de posibles soluciones.
- ❖ **Contextualidad:** el proceso de la mediación debe estar referido al contexto de las partes.
- ❖ **No violencia:** la no violencia se constituye como un criterio de admisibilidad en todas las etapas de la mediación.



## FILTRO:

*Entrevistas individuales a las personas involucradas en la controversia, ya sea de forma presencial o virtual.*

## CITA DE ORIENTACIÓN:

*Espacio confidencial para que el usuario reciba asesoría sobre el conflicto en específico..*



## MEDIACIÓN:

*Espacio de diálogo entre las partes involucradas con un tercero neutral que facilite la comunicación respetuosa.*



## SOLICITUD DE UNA PERSONA SERVIDARA:

*Cualquier persona servidora puede hacer la solicitud.*



## PROCESO DE MEDIACIÓN

## ACUERDOS:

*Documento en el que se sintetizan las propuestas que las partes han acordado de forma consensuada.*



## REQUISITOS:

- ✿ *Trabajar en el Ministerio de Cultura y Juventud y/o sus Órganos Desconcentrados.*
- ✿ *Las personas servidoras interesadas en dicho servicio, deberán enviar solicitud al correo [centrorac@mcj.go.cr](mailto:centrorac@mcj.go.cr) para una cita de orientación, misma que se otorgará conforme la disponibilidad de agenda.*
- ✿ *El Centro tendrá competencia para resolver si el asunto que se somete a su conocimiento cumple los requisitos legales y reglamentarios establecidos para ese efecto (Reglamento Artículo 5).*
- ✿ *Antes de aprobar la apertura y trámite de un proceso de mediación, realizará una evaluación de admisibilidad y conciliabilidad, que analizará los aspectos técnicos-jurídicos que permiten o imposibiliten que el procedimiento se lleve a cabo en el Centro. En la conciliabilidad se evaluará la presencia de los aspectos psicosociales que puedan impedir la realización del proceso, por ejemplo, si existe cohesión en la participación, violencia, desequilibrio de poder entre las partes (Reglamento Artículo 7).*

