



**UNIVERSIDAD DEL BIO BIO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
MAGISTER EN FAMILIA
MENCIÓN EN MEDIACIÓN FAMILIAR**

EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR: BENEFICIOS Y DIFICULTADES DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS JUECES DEL TRIBUNAL DE FAMILIA DE TALCAHUANO, Y DE LOS MEDIADOR/A ES LICITADOS/AS QUE PRESTAN SERVICIOS EN ESE TRIBUNAL.

Tesis para optar al Grado de Magister en Familia

MARIA JOHANNA AMBIADO RODRIGUEZ

Profesor Guía: Psicólogo Sergio Arias Lagos

CONCEPCIÓN, 2013

INDICE

AGRADECIMIENTOS	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.1. Planteamiento del problema	6
1.2. Justificación	12
1.3. Proyección	12
CAPITULO II: OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	13
2.1. Objetivo general	13
2.2. Objetivos específicos	13
CAPITULO III: MARCO TEÓRICO	15
3.1. La mediación	15
3.2. La mediación familiar	17
3.3. Antecedentes legales de la mediación familiar en Chile	18
3.4. El proceso de mediación familiar	30
3.5. Los modelos de mediación	43
3.6. Principios de la mediación familiar en Chile	48
3.7. Los niños/as o adolescentes en la mediación familiar	53
3.8. Sistema nacional licitado de mediación familiar	64
3.9. Flujos de atención a los usuarios/as	68
3.10. Los costos de la mediación licitada	70
3.11. El Mediador/a licitado: definición y requisitos para ser mediador/a	74
3.12. Derechos y deberes de los mediador/a es licitados/as	80
CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO	87
4.1. Tipo de investigación	87
4.2. Materiales y métodos o sujetos de procedimientos	89
4.3. Instrumento de la recolección	97
4.4. Análisis e interpretación de resultados.	101
CONCLUSIONES	137
PROPUESTAS	143
BIBLIOGRAFÍA	145

ANEXOS	150
Anexo 1: Informe estadístico de la unidad de mediación del ministerio de justicia, entre 01 de Junio de 2009 al 31 de Mayo de 2012.	151
Anexo 2: Registro de sanciones a mediador/a es licitados/as , hasta el día 05 de 03 de 2013.	158
Anexo 3: Consentimiento informado para aplicación de instrumento	162
Anexo 4: Cuestionarios	164
4.1. Cuestionario, dirigida a jueces del tribunal de familia de Talcahuano	165
4.2. Cuestionario dirigido a mediador/a licitados/as .	167
Anexo 5: Consentimiento informado de proceso	169
Anexo 6: Declaración jurada simple	172
Anexo 7: Flujo de atención de usuarios/as	174
Anexo 8: Esquema procesamiento y análisis de información	176
Anexo 9: Glosario	178

Agradecimientos

Agradezco afectuosamente a mi profesor tutor don Sergio Arias, por haberme acompañado en este proyecto que busca mejorar el servicio de la mediación familiar. Ya que, dedico parte de su tiempo a mejorar y corregir esta investigación.

Dedicatoria

En primer lugar, dedico esta investigación a mi familia formada por mi marido Claudio Barrientos Almonacid, y nuestros herederos Claudio Andrés Barrientos Ambiado y el pequeño Claudio Alberto Barrientos Ambiado, por los sacrificios de los fines de semana.

En segundo lugar, a mis padres quienes cuidaron de mis hijos los fines de semana que yo debida trabajar en la investigación.

En tercer lugar, a mi querida hermana Yely Ambiado Rodríguez, quien me ayudo con la compaginación e impresión del texto.

Y en cuarto lugar, a mi estimada amiga Virginia Norambuena Cheseaux, quien procuro con mucho esfuerzo que yo entendiera la metodología cualitativa.

Resumen

Esta investigación procuró abordar las opiniones de los jueces de familia del tribunal de familia de Talcahuano, y de los mediador/a licitados/as que prestan servicio en ese tribunal, en relación al proceso de mediación familiar y su diferenciación con el antiguo sistema judicial que existía antes de la reforma de familia en el año 2005. Para lograr lo anterior se trabajó con metodología cualitativa, utilizando como instrumento de recolección de información el cuestionario no estructurado.

A partir de la información recabada, sobre los beneficios y dificultades que ha tenido la mediación familiar como proceso, por los jueces del tribunal de familia de Talcahuano y los mediador/a licitados/as que prestan servicios en ese tribunal, se pretende generar propuestas con la finalidad de mejorar la fluidez del servicio, lo que beneficiará tanto a los funcionarios/as, mediadores/as, como a los usuarios/as para que el sistema sea más dinámico, agilice y mejore la prestación de sus servicios.

Introducción

Dentro de los métodos alternativos de resolución de conflictos, destacan la conciliación, el arbitraje y la mediación. De los tres, en su tiempo la mediación fue una de las alternativas más prometedoras para reformar y mejorar los sistemas de tutela jurídica (Peña, 1996).

La incorporación de los mecanismos alternativos dentro de los procesos de reforma de los sistemas judiciales puede tener variadas motivaciones. A juicio de Juan Enrique Vargas, existen tres grandes justificaciones para el establecimiento de estos métodos:

1. Aumentar el acceso a sistemas de resolución de conflictos para aquellos casos que de otra manera no tendrían respuesta, principalmente aquellos que afectan a los sectores más pobres;
2. Descargar o descongestionar de trabajo a los tribunales haciendo más eficiente su gestión y
3. Mejorar la calidad de soluciones a través de una mayor participación de las partes. esta última justificación es la que Carlos Peña entrega para sostener que los mecanismos alternativos de resolución de conflictos “poseen importante ventajas para una política de justicia que desee ser eficiente y socialmente adecuada”. sobre la base de datos empíricos, argumenta que el creciente aumento de los litigios y la mayor heterogeneidad en la composición de éstos imponen al estado el deber de brindar a la ciudadanía una oferta heterogénea de protección y niveles de bienestar social en función de los menores costos que involucran y de la ampliación de acceso que provocan. (Vargas, 2008).

Luego, la presente investigación se enmarca dentro de la temática de mediación familiar, iniciativa de carácter gubernamental introducida al alero de la modernización del sistema judicial chileno. La nueva justicia de familia, se caracteriza por ofrecer a las familias instancias pacíficas para resolver sus conflictos, ayudando de esa forma a mitigar la confrontación entre los miembros

de la familia permitiendo, en caso de ruptura de la pareja, reorganizar el escenario familiar en función de los intereses de los afectados (Mensaje del presidente de la república al proyecto de ley que crea los tribunales de familia, boletín nº2118-18, 1997).

De ahí, entonces que la mediación nace en el instante de reconocer en ella un interesante y renovado ámbito de acción en el rubro de la familia. Además, la mediación rescata una concepción del ser humano como responsable de sí mismo, que tiene la capacidad de tomar sus propias decisiones.

La mediación es un sistema que se prefiere por sobre otros mecanismos, debido a que promueve una mayor y mejor comunicación entre las personas, instalando una cultura del diálogo, y haciéndolas más responsables de sus propios actos. En definitiva, favorece formas más democráticas y participativas de resolución de conflictos (Peña, 1996).

Esta instancia, les otorga a las personas la posibilidad de espacios para saber escuchar y empatizar con la otra parte, de respetar sus puntos de vistas, a pesar de las diferencias entre ellos. En este espacio, las personas aprenden a incluir y hacer presentes las necesidades de los hijos/as, antes invisibles para ellos.

La mediación es una forma auto compositiva de resolver conflictos en la cual, a diferencia del proceso judicial, la actividad de los distintos actores que intervienen en la misma- en general- no se encuentra reglada de manera específica. lo anterior, se explica por el hecho de que la mediación tiene por objeto, como método alternativo de resolución de disputas, empoderar a las partes para que ellas mismas busquen una solución a su controversia que compatibilice los intereses de ambas a través de una negociación directa entre ellas, asistidas por un tercero neutral denominado mediador/a (Fiegelist, 2008).

Como política pública, el ministerio de justicia tiene a su cargo la administración del sistema nacional de mediación licitado, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 114 de la ley nº19.968, que crea los tribunales de familia, debiendo velar por la existencia de una adecuada oferta de mediador/a en las diversas jurisdicciones de los tribunales con competencia en asuntos de familia.

La implementación de la judicatura de familia, no ha estado exenta de críticas. Al igual que el ejercicio de la actividad por los profesionales de la mediación.

De ahí, la inquietud por realizar esta investigación desde la mirada del mediador/a licitado/a y recoger las opiniones de los jueces de familia, ya que, consideramos que ambos constituyen sujetos activos de intervención en el proceso de mediación.

Además, esta investigación es una motivación para la investigadora, quien representa y trabaja en el centro de mediación Barrientos & Ambiado Ltda., empresa que presta servicios de mediación al tribunal de familia de Talcahuano, según licitación del ministerio de justicia, adjudicada con fecha de junio del año 2012 y cuyo contrato tiene vigencia hasta junio del año 2015. La finalidad es aportar a la optimización del servicio de mediación, con base en la información recabada desde los jueces de familia y los mediador/a licitados/as que prestan servicio en ese tribunal.

Para una mejor comprensión, este documento se estructura de la siguiente manera: presentación del problema de investigación y su justificación, luego, los objetivos que se pretendieron alcanzar, marco teórico que sostiene la investigación y la metodología seleccionada.

Más tarde, se presentan los resultados finales, los que se confeccionaron tomando en cuenta las categorías de análisis y los objetivos planteados. Finalmente, se exponen las conclusiones y propuestas surgidas de los resultados logrados.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La comuna de Talcahuano está ubicada en la provincia de Concepción, octava región del Bio Bio. Talcahuano se encuentra en la zona costera de la provincia, sus límites son por el norte, el océano pacífico, por el sur, la comuna de Hualpén; por el oeste la península de tumbes; y por el este, la ciudad de concepción. Posee una superficie de 285.492 km cuadrados y una población de 277.752 habitantes.

En Talcahuano existe un juzgado de familia, ubicado en el edificio público en avenida colón nº1115, pisos 2 y 3. Compuesto de 6 jueces de familia, que atienden a toda la población de la comuna de Talcahuano y la comuna de Hualpén y para los efectos de la ley 19.968, tiene la calidad de juzgado asiento corte. Estos jueces se destacan por tener experticia en materia de familia, muchos de ellos vienen del juzgado de menores de Talcahuano. Constituyen un judicatura especializada, incorporada por la ley que crea los tribunal de familia nº19.968, encargados de conocer los asuntos de que trata esta ley y los que les encomienden otras leyes generales y especiales, de juzgarlos y hacer ejecutar lo juzgado (Ley 19.968, artículo 1º).

El juzgado de familia de Talcahuano deriva a usuarios/as por las materias obligatorias de pensiones de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular, a los cuatro centros de mediación que existen en la comuna, correspondientes a la zona F de la región del Bio Bio. La derivación se hace en forma automática, de acuerdo a los porcentajes de adjudicación según resolución nº188-2012 período del año 2012 al año 2015, de las bases de licitación del ministerio de justicia.

Existen 4 centros de mediación licitados/as, 3 de los cuales funcionan en la comuna de Talcahuano ubicados cerca del tribunal y 1 que se ubica en la comuna de Hualpén. Estos son:

1. Centro de mediación integral Mireya Cea García E.I.R., ubicado en calle colón n°9525 departamento n°11 comuna de Hualpén, mail: cmceaf@mediacionchile.cl
2. Centro de mediación y asesorías profesionales del Bio Bio limitada, ubicado en avenida colón n°1307 departamento 106 comuna de Talcahuano, mail: cmapbiobio@mediacionchile.cl.
3. Centro de mediación Zambrano y Quintana profesionales asociadas, ubicado en calle Gabriel Toro n°65 comuna de Talcahuano. mail: cmzambranoyquintanaf@mediacionchile.cl
4. Centro de mediación Barrientos & Ambiado limitada, ubicado en remodelación Simons block 5 depto. n°24 de la comuna de Talcahuano, mail: cmbarrientosyambiadof@mediacionchile.cl

Estos se caracterizan por estar conformados por profesionales con vasta experiencia en la materia, debido a que las 4 mediador/a s y 1 mediador/a participan en este proceso desde el año 2005. Luego, son concedores de los problemas y beneficios de la mediación familiar.

El proceso de mediación se considera un tema de relevancia social, dado que permite indagar sobre el aporte de la mediación, para resolver conflictos de familia, valorando la participación y reconociendo la autonomía de las partes en conflicto, a fin de que asuman por sí mismas la búsqueda de solución a sus diferencias, valorando su capacidad de hacerse cargo de sus propios problemas, sin someterse a una decisión de un tercero ajeno a sus circunstancias y vivencias, evitando que los conflictos de familia se resuelvan en tribunales en situaciones de tensión y enemistad. Por el contrario, se trata de personas que tienen o tuvieron fuertes lazos afectivos, por lo que tiene en

consideración el bienestar de los hijos e hijas, para que no se vean sometidos a situaciones traumáticas, siendo su fin último el fomentar la cultura de la paz. (Bates, 2004).

Se ha estimado conveniente realizar este estudio, porque la dinámica de funcionamiento de los tribunales de familia, específicamente en la instalación del proceso de mediación, ha evidenciado según estudios exploratorios dificultades. (Casas I., Duce M., Marín F., Riego C. y Vargas M., 2006).

En el marco de la ley 19.968, se hizo una estimación inicial de causas para todo el país. En el primer año se esperaban 185.000 causas. Al 24 de diciembre de 2005, es decir a menos de tres meses de la puesta en marcha, el ingreso llegaba a cerca de 82.000 causas, es decir, en menos de un 25% del año se había recibido cerca de un 45% de la carga proyectada para el período. Tratándose de los tribunales de familia de Santiago, ya durante el primer mes se pudo apreciar que las estimaciones iniciales eran muy inferiores a la carga recibida. Durante este primer mes el sistema contaba con cerca de 6.000 ingresos, luego, se trataban de ingresos que superaban el 100% de lo esperado. La situación descrita se tradujo, obviamente, en una incapacidad del sistema de responder a una demanda muy superior a la proyectada, con recursos inferiores los requeridos. (Casas I., Duce M., Marín F., Riego C. y Vargas M., 2006).

No obstante, a poco andar en materia legislativa nace la ley 20.286 en el año 2008, con el objeto de remediar algunos inconvenientes, tales como adelantar el nombramiento del personal de los tribunales y de los jueces de familia para completar las dotaciones finales establecidas en la ley. Así mismo, se decreta la comparecencia obligatoria de letrado, se dictamina que la mediación es previa y obligatoria, se ordena que las audiencias sean continuas y concentradas.

Estas definiciones vinieron a zanjar aquello que en las primeras discusiones legislativas relativas a la instalación de la mediación familiar no quedó completamente establecido: la mediación sería un proceso totalmente facultativo o previa y obligatoria. Razonable fue pensar que sería facultativa, de modo que las personas involucradas en un conflicto pudieran decidir libremente si someten o no su controversia a mediación o al aparato jurisdiccional del estado, ya que de lo contrario se estaría vulnerando el carácter voluntario de la mediación. Luego, cabe preguntarse si la mediación previa y obligatoria es o no compatible con el principio de la voluntariedad. No obstante, el carácter obligatorio de la mediación previa se encuentra relacionado con la generación de una instancia de diálogo entre las partes asistido por un mediador/a , más que con el proceso de mediación como medio de solución de conflictos (Fiegelist, 2008).

Siguiendo, con lo expuesto anteriormente, el profesor Fiegelist (2008), señala que un sistema de mediación enteramente facultativo podría darse en sociedades culturalmente avanzadas, donde la idea de resolver los conflictos mediante la mediación se encontrare absolutamente arraigada y son valoradas por la ciudadanía como una vía más de solución de sus disputas de relevancia jurídica.

Algunos autores conciben a la mediación previa y obligatoria como una etapa transitoria hasta que el uso y ventajas de la mediación se masifiquen. (Alvarez y Highton; Sander, en Fiegelist, 2008).

Así las cosas, además de la obligatoriedad se han indicado como ventajas de la mediación entre otras, las siguientes:

- a) elimina el temor para la parte que desea proponer la mediación de ser percibida como un signo de debilidad. (Menkel-Meadow, Carrie, Love, Lela y Schneider, en Fiegelist, 2008).

- b) permite educar y difundir entre las partes y los abogados los beneficios de la mediación creando así un cuerpo entrenado de mediador/a es extendiendo las bondades de la mediación a personas que desconocen sus ventajas y finalmente fomentando el uso voluntario de la mediación. (Menkel-Meadow, Carrie, Love, Lela y Schneider, en Fiegelist, 2008).
Lo anterior se demuestra en el caso de Argentina que en la cámara de apelaciones en lo civil, desde abril de 1996 al 31 de agosto de 2005, 183.065 casos (de un total de 858.396 en ese período) fueron derivados a mediación y retornaron al sistema sólo el 35,07 % para continuar con el proceso judicial. (Alvarez, Stella en Fiegelist 2008).
- c) se produce un importante ahorro de costo para los sistemas de justicia que implementan programas de mediación previa y obligatoria. es así, como el análisis de las experiencias de cortes federales en los estados de Pensilvania, Oklahoma, Texas y Nueva York, en los Estados Unidos demuestra que las cortes de distrito ubicadas en los mencionados estados tienen un ahorro aproximado de US\$ 1.776.190 dólares por año, tomando como base que en promedio cada tribunal deriva alrededor de 360 casos a mediación y de ellos, un 47% en promedio terminan en acuerdo. el mismo estudio señala que aún cuando sólo el 5% de esos casos terminara en acuerdo, igualmente se produciría un ahorro de US\$ 13.000 dólares anuales, a pesar de que se debieran absorber el costo de mediación y litigación del restante 95% de los casos. (Kuhner, citado por Fiegelist 2008).
- d) en Chile, desde sus inicios la mediación ha tenido avances. en el centro de mediación de la Caj. metropolitana, entre mayo de 1996 y diciembre del año 2003, fueron atendidos 1.203 casos familiares, un 66% de los cuales logró acuerdo. la satisfacción con el sistema sobrepasó el 80% del total de los usuarios/as (Alliende, 2002).

No obstante, en la práctica, según los actores existen dificultades en el proceso como son por ejemplo, la diversidad de criterios entre los jueces de

familia sobre una materia determinada inclusive dentro del mismo tribunal; problemas de coordinación entre los mediador/a y la unidad de mediación; la falta de conocimiento de las ventajas y beneficios de la mediación por parte de los usuarios/as . de ahí, la importancia de realizar esta investigación para conocer las percepciones de los protagonistas, acercar posiciones y proponer soluciones al respecto; con el énfasis de desarrollar entre las partes la capacidad de diálogo reflexivo, favoreciendo de esa forma la interacción social y el respeto absoluto por las diferencias. Lo que significa, que para mejorar los nudos críticos existentes es necesario profundizar en la comunicación entre los distintos estamentos que participan del proceso de mediación, ya que, mediante la capacidad de comunicar las personas están facultadas para darle sentido a las palabras, signos y significados de sus experiencias personales, lo que favorecerá lograr cambios en forma conjunta.

Ahora bien, existe un elemento teórico novedoso incluido en la judicatura de familia que antes no existía, es el reconocimiento y participación de los derechos de los niños/as y adolescentes , cuyo tratamiento es distinto ante los jueces de familia y el tratamiento dado por los mediador/a , en el caso de los primeros éstos no escuchan a los niños/as y adolescentes en caso de acuerdo entre los comparecientes, en el caso de los segundos éstos hacen participar a los niños/as y adolescentes en caso de acuerdo entre los progenitores. Se desprende de lo anterior, la importancia de reflexionar sobre el tema e incluirlo en esta investigación, por la relevancia que tiene a nivel internacional y nacional, desde el ámbito legal, como política pública...y procurar responder a preguntas tales como ¿Qué significa que su presencia sea estrictamente indispensable para el desarrollo de la mediación? ¿Qué se entiende por participación? ¿Cuáles son los requisitos para que los niños/as y adolescentes participen en el proceso?.

1.2. Justificación

Con respecto al problema de estudio y su implicancia práctica, por una parte, el estado chileno ha destinado gran cantidad de recursos para implementar el sistema nacional de mediación, ha contratado los servicios de mediadores/as para la atención gratuita de los usuarios/as (que cumplan con los requisitos) que recurren a los tribunales de familia o de juzgados letras con competencia en familia, cuando se trata de comunas que así lo requieren, para buscar solución a sus conflictos familiares. También existe un alto número de profesionales que se han capacitado como mediadores/as y que han invertido recursos económicos, para prestar un servicio de calidad, acorde con las exigencias que plantea el ministerio de justicia. De esta forma, es necesario disponer de información que aporte a una visión evaluativa a fin de mejorar el servicio y fortalecer su labor, con base en las opiniones de los sujetos del estudio que corresponderán a jueces de familia del tribunal de familia de Talcahuano y mediador/a licitados/as que prestan servicio en ese tribunal.

1.3. Proyección

Lo que se pretendió esta investigación cualitativa fue conocer las opiniones de los actores del proceso de mediación, con la finalidad de mejorar la fluidez del servicio, lo que beneficiará tanto a los funcionarios, mediadores/as, como a los usuarios/as para que el sistema sea más dinámico, agilice y mejore la prestación, aliviando su carga de trabajo y en consecuencia lograr procedimientos más expeditos, para que los equipos de mediador/a puedan realizar su trabajo en mejores condiciones.

CAPITULO II: OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

2.1. Objetivo General

Explorar la percepción que tienen los jueces de familia de Talcahuano y los mediador/a licitados/as que prestan servicios en ese tribunal, sobre el funcionamiento del proceso de mediación familiar en dicho tribunal.

2.2. Objetivos Específicos

1. Identificar los beneficios y dificultades que los jueces de familia y los medidores/as licitados/as que prestan servicio al juzgado de familia de Talcahuano, le atribuyen al proceso de mediación familiar.
2. Describir la percepción que tienen los jueces de familia y los mediador/a licitados/as que prestan servicio al juzgado de familia de Talcahuano, en relación al reconocimiento y participación de los niños/as y adolescentes en el proceso de mediación.
3. Describir la percepción de los jueces y mediador/a sobre la relación entre el juzgado de familia de Talcahuano y los centros de mediación licitados/as.
4. Describir la percepción de los jueces de familia y mediador/a licitados/as de la evaluación que hacen los usuarios/as , que asisten a ese tribunal.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la percepción de los jueces del tribunal de familia de Talcahuano y de los mediador/a licitados/as que prestan servicios, en relación al funcionamiento de la mediación en dicho tribunal?

CAPITULO III: MARCO TEÓRICO

3.1. La mediación

Según la ley de tribunales de familia 19.968, titulo v, artículo 103: “se entiende por mediación aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador/a , ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos”.

La mediación familiar, además se encuentra normada en el reglamento con carácter de decreto n°763, con fecha 14 de noviembre de 2008, el cual incorpora en forma más detallada, los requisitos para acreditarse como mediador/a , en qué consiste la administración del registro, el control y sanciones a los mediadores/as , el financiamiento de la mediación gratuita, a costa de las partes, y los mecanismos respecto de la licitación de los servicios de mediación.

La mediación no es otra cosa que una negociación, con la sola diferencia de que en el caso que nos ocupa interviene un tercero ajeno a la disputa que asiste a las partes para alcanzar una solución a la misma (Fiegelist, 2008).

Según la medidora argentina, la mediación es un dispositivo no adversarial, que incluye un tercero “neutral” cuya función es ayudar a las personas que están empantanadas en la disputa, puedan negociar en forma colaborativa y alcanzar una resolución de la misma (Suarés, 1996).

La mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral, que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptado (Moore, 1995).

Por otra parte, la mediación es un procedimiento alternativo de resolución de conflictos, donde un tercero imparcial, que no tiene poder entre las partes, ayuda a que éstas en forma cooperativa, encuentren la solución a su disputa (Llona 2005).

También se entiende por mediación el establecimiento de una solución pacífica de resolución de conflictos, donde el protagonismo lo tienen las partes, lo que suscita una mayor participación en las personas, elevando su autoestima y fomentando comportamientos de ayuda hacia los demás (Bernal, 2006).

En este sentido resulta interesante considerar la normativa modelo de mediación norteamericana, adoptada por la conferencia nacional de comisionados para la unificación de leyes estatales en estados unidos el año 2001, que, en su apartado primero de su segunda sección, define la mediación como un proceso en el cual un mediador/a facilita la comunicación y negociación entre partes para ayudarlas a alcanzar un acuerdo voluntario respecto de su disputa (Fiegelist, 2008).

Según la unidad de mediación del ministerio de justicia, la mediación es un proceso que busca otorgar un espacio de diálogo directo y participativo entre 2 o más personas que tienen un problema, para que conversen sobre el origen del conflicto y las consecuencias que se han derivado del mismo. Los interesados concurren a la realización de una o más sesiones, acompañados por un tercero que facilita el diálogo, donde buscan vías de resolución del conflicto (<http://www.mediacionchile.cl>).

3.2. La mediación familiar

La mediación puede darse en distintos áreas del quehacer humano, tales como la mediación comunitaria, penal, salud, educacional, laboral y familiar.

La mediación familiar es entendida como una intervención o una negociación por parte de una tercera persona, aceptable a las partes, imparcial y neutra, sin ningún poder de decisión y que pretende ayudarlas a que ellas mismas desarrollen un acuerdo viable, satisfactorio y capaz de responder a las necesidades de todos los miembros de una familia, en especial, las de los hijos e hijas (Aleix Ripol-millet en Llona, 2005).

Así, las cosas las docentes del centro de estudios y acción familiar (Ceaf) de la Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez, definieron la mediación familiar como procedimiento no convencional y extrajudicial donde las personas involucradas colaboran directamente en la solución de sus propios conflictos mediante la construcción creativa de acuerdos, con la ayuda de un tercero neutral que actúa como facilitador del proceso comunicacional, inserto en un espacio de intimidad y contención (Donoso y Levit en Llona, 2005).

En el contexto familiar, por ejemplo, la mediación concedería un espacio más adecuado que las audiencias judiciales para el tratamiento de los conflictos familiares de relevancia jurídica, toda vez que permite abordar personal y directamente el conflicto, las historias comunes y la participación de cada uno, permitiendo construir la solución a través del diálogo. El proceso de mediación apuesta a que los involucrados son personas capaces de hacerse cargo de sus propios problemas y quienes mejor pueden proponer las vías de solución, ya que han sido los directamente involucrados. Este autoconocimiento, permite visualizar de manera más clara una eventual solución al problema, ya que cada conflicto tiene características, sensibilidades y particularidades especiales, que son mejor entendidas por los propios afectados (<http://www.mediacionchile.cl>).

3.3. Antecedentes legales de la mediación familiar en Chile

Los primeros comienzos de la mediación familiar, se remontan al año 1996 cuando se financia y apoya la creación de los 2 primeros centros de mediación en Santiago y Valparaíso, dependientes de las corporaciones de asistencia judicial.

En 1997, se crea el programa de resolución de conflictos anexo a tribunales en Santiago y Valparaíso como experiencia piloto.

En 1997 al año 2002, el ministerio de justicia asignó presupuesto a las 4 corporaciones de asistencia judicial, existentes en el país, para la creación de un centro de mediación en cada región. Así, también fue potenciando la solución alternativa de conflictos en los consultorios judiciales existentes a nivel comunal, a través del programa “acceso a la justicia”.

La ley de tribunales de familia n°19.968 fue promulgada el día 30 de agosto de 2004. Las normas transitorias contemplaban un periodo de vacancia legal de un poco más de un año, pues esta ley comenzaría a regir a partir del 1 de octubre de 2005. De allí que el proceso de implementación de la ley se realizaría en un breve plazo de sólo trece meses, con la determinación que este proceso debía realizarse simultáneamente en todo Chile. El diseño original contemplaba una puesta en marcha gradual siguiendo la experiencia de la reforma procesal penal. En un plazo de 5 a 6 años irían incorporándose las diversas regiones hasta llegar a la región metropolitana al final del periodo.

Diversas consideraciones llevaron a optar por una puesta en marcha simultánea en todo el país, pero con ingreso gradual de las dotaciones de personal. En efecto, al 1 de octubre de 2005 ingresaría un número de 128 de los 258 jueces de familia. El plan original tenía previsto que una segunda

dotación ingresaría entre diciembre de 2005 y enero de 2006, para contar con la dotación definitiva en marzo de 2006. Este proceso de implementación se llevó a cabo por un equipo técnico de 7 personas (2 abogados, 2 arquitectos y 3 economistas), número a todas luces insuficiente para responder en tiempo y forma a los requerimientos de un proceso de esta magnitud. Este equipo no contaba con profesionales de apoyo en las regiones –como sí ocurrió para la reforma procesal penal- de modo que todas las actividades en otras ciudades debían coordinarse por medio de la respectiva secretaria regional ministerial. Bajo este reducido grupo de personas se concentraron las tareas de coordinación con el poder judicial, a través de su corporación administrativa; la definición de necesidades de capacitación de jueces; el diseño de programas y software computacional; labores de difusión de la reforma en todo Chile; compra, arriendo y remodelación de las instalaciones para los nuevos tribunales; el diseño del sistema de licitaciones del sistema de mediación, entre otras (Casas I., Duce M., Marín F. Riego C. y Vargas M., 2006).

En un periodo extremadamente breve –13 meses –, no solo debía seleccionarse a los jueces y funcionarios de estos nuevos tribunales, sino que también era necesario capacitarlos. Con relación a los jueces, esta tarea, que corresponde a la academia judicial de Chile, se realizó en dos niveles. En una primera etapa – principalmente durante el año 2004 – se realizaron cursos de habilitación para jueces para optar al cargo de juez de familia, inmediatamente después de finalizados los cursos habilitantes, los jueces debían rendir un examen sobre los contenidos allí estudiados. Quienes cumplían con los estándares podían optar luego al cargo de juez de familia y, en una segunda etapa, aquellos jueces seleccionados contaron durante el 2005 con una formación profundizada de 80 horas. En atención al sistema de adjudicación de cursos de perfeccionamiento con que opera la academia judicial, el enfoque de estos últimos dependió directamente de las instituciones que ofrecían los cursos, apreciándose diferencias sustanciales en sus orientaciones – pese a que los contenidos fueron previamente definidos por las bases de licitación.

Para muchos jueces esto se tradujo en una dosis de incertidumbre mayor a la que ellos ya experimentaban, pues muchos concurrían a estos cursos buscando respuestas a diversas interrogantes, las cuales fueron resueltas, pero desde distintas visiones, incluso en ocasiones, contrapuestas (Casas I., Duce M., Marín F. Riego c. y Vargas M., 2006).

De acuerdo a lo expresado por los profesores de la Universidad Diego Portales Casas, Duce, Marín Riego y Vargas, en el estudio exploratorio realizado en el año 2006 , establecieron en forma tajante que el fracaso de la implementación de la ley que crea los tribunales de familia y su puesta en marcha, pudo haberse previsto en forma anticipada. Y dirigen la responsabilidad a las autoridades políticas y judiciales quienes le dieron mayor importancia a la reforma procesal penal, que a la de familia, ya sea, por la mayor asignación de recursos económicos o humanos.

Uno de los objetivos de la nueva justicia de familia, tal como se manifiesta expresamente en el mensaje presidencial de la ley, “es el de ofrecer a las familias en conflicto instancias pacíficas para resolver sus conflictos que ayuden a mitigar la confrontación entre los miembros de la familia y permitan, en caso de ruptura de la pareja, reorganizar el escenario familiar en función de los intereses de los afectados. La mediación permite la creación de consensos basados en la capacidad de las personas de saber escuchar con la otra parte, de respetar sus puntos de vista e incluir las necesidades de los niño/as– si los hay –, cuestión que sucede en la gran parte de los conflictos que se ventilan ante tribunales de familia.” como se desprende del espíritu de la ley de tribunales de familia, la búsqueda de soluciones colaborativas es uno de los pilares sobre las cuales se diseñaron los procedimientos que contempla la nueva justicia (Mensaje del presidente de la república al proyecto de ley que crea los tribunales de familia, boletín nº2118-18, 1997).

En tal sentido más allá de los méritos que se atribuye a la mediación como mecanismo de solución de conflictos participativo, flexible y no adversarial, sin duda su inclusión en la ley de tribunales obedece también a un objetivo de política pública, cual es contribuir a descongestionar los recargados despachos judiciales.

A partir de lo dicho anteriormente, el diseño original del sistema de mediación familiar contemplaba una instancia de mediación gratuita, prejudicial y de derivación obligatoria. En este último sentido, cabe precisar que la “obligatoriedad” buscaba que las partes, habiendo escuchado al mediador/a optarán libremente, con toda la información disponible, por participar o no en este proceso antes de iniciar la ruta judicial. En otras palabras, la obligatoriedad de la derivación tenía por objeto poner al alcance de todos estos nuevos mecanismos, quedando su estreno en sociedad en manos de los mediadores/as , quienes son las personas más habilitadas para explicar la naturaleza, objetivos y efectos de este proceso. Este diseño – por razones que hoy cuesta entender y que cruzaron el abanico político de nuestros legisladores – sufrió alteraciones sustantivas en la última etapa de la discusión parlamentaria. la redacción definitiva colocó tal cantidad de barreras en el camino que se limitó extraordinariamente el acceso a los servicios de mediación familiar, aún para aquellas personas que tienen una disposición favorable a ella. en general, es posible señalar que existe una favorable disposición previa al uso de métodos no advesariales para resolver problemas familiares, lo que se puede apreciar de los resultados de un estudio realizado a finales del año 2005 por el instituto de ciencias sociales de la Universidad Diego Portales sobre “seguridad ciudadana y transformaciones de la justicia”, en que se indica que frente a un grave problema familiar sólo un 16% de los entrevistados optaría a un juicio, mientras que el resto, un 80%, preferiría buscar una solución en forma bilateral o con la ayuda de un mediador/a (Casas I., Duce M., Marín F. Riego C. y Vargas M., 2006).

De acuerdo a lo expresado por los profesores de la Universidad Diego Portales Casas, Duce, Marín Riego y Vargas, existieron barreras para la mediación, tales fueron:

En primer lugar, si bien se puede participar en procesos de mediación en forma prejudicial, los incentivos para acudir al sistema eran mínimos. Desde luego, se trataba de servicios que deberían ser costeados por las partes y que requerían de la voluntad de ambas partes concurrir ante un mediador/a . No es difícil imaginar que en un escenario de conflicto y tensión, las probabilidades de que los afectados convengan en participar en una mediación y pagar los honorarios de un mediador/a eran bajísimas, sobre todo si los resultados de este proceso no son predecibles.

Si se trata de personas de escasos recursos sólo se podrá acceder a servicios de mediación gratuitos siempre que hayan sido derivados por un juez. Todo ello implicaba judicializar el conflicto en circunstancias que, como se ha dicho, uno de los objetivos de incorporar la mediación era precisamente aminorar la confrontación entre las partes. Y como si esto fuera poco, quienes carecen de recursos debían contar con un informe favorable de las corporaciones de asistencia judicial o de otros organismos públicos o privados de asistencia jurídica gratuita, que acredite que su situación económica le impide costear los servicios de mediación.

Para los efectos de cubrir la demanda de servicios de mediación sin costo, el ministerio de justicia debía velar por una adecuada oferta de mediadores/as , para lo cual podía contratar dichos servicios a través de licitaciones públicas.

En segundo lugar, ya situados en el contexto judicial, la ley señala que, aún al momento de presentar la demanda, un funcionario especialmente calificado instruiría al demandante sobre la alternativa de concurrir a una mediación. El diseño organizacional original contemplaba la figura de un funcionario

denominado “oficial de mediación”, quien tendría la responsabilidad de coordinar el desarrollo de todas las actividades vinculadas a este proceso: información al público, evaluación de la pertinencia del proceso, según el caso, derivación a mediación, actualización de listas de mediadores/as , homologación de los acuerdos, entre otras.

Al respecto experiencias pilotos asociadas a tribunales de menores dieron cuenta de la necesidad de contar con una figura de estas características, incluso de perfil profesional, pues permitiría concentrar en una persona estas tareas –que implicaba una dedicación de tiempo importante– quien sería la “puerta de entrada” al sistema. Este funcionario finalmente no se incorporó a las plantas de los tribunales de la ley 19.968, lo que en la práctica significó que cada juzgado de familia distribuía estas tareas entre sus empleados. Por ejemplo, en algunos juzgados de Santiago, una vez ingresada la demanda, el tribunal correspondiente dictaba una resolución en que cita a la parte demandante a una entrevista con uno de los miembros del consejo técnico de turno. Esta entrevista tenía por objeto informar acerca de la mediación y sus características y corroborar su disposición a participar o no en este proceso. En la práctica, sin embargo, según experiencias relatadas de abogados y postulantes de la corporación de asistencia judicial, este objetivo no se cumplió. En algunos casos se debía a que el consejero técnico de turno no contaba con los datos de la causa al momento de la entrevista o porque en lugar de informar acerca del significado y características de la mediación, se solicita al actor el teléfono del demandado para citarlos a ambos a una mediación.

Es probable que estas prácticas encontraran su razón en que la normativa legal no hizo sino burocratizar y judicializar el sistema, pues estableció que si la parte demandante manifestaba su interés en participar, el tribunal deberá notificar al demandado para que concurra a manifestar su voluntad de participar en la mediación dentro de los diez días siguientes (Ley de tribunales de familia 19.968, artículo 105, inciso 2º).

A este escenario se le sumo el atraso que sufrió el proceso de licitación de servicios de mediación. Púes podían participar en estas licitaciones sólo los mediador/a inscritos en el registro único de mediadores/as . Para formar parte del registro se requería poseer un título profesional, no haber sido condenado o haber sido objeto de una formalización de investigación criminal de ciertos delitos, cumplir con requisitos complementarios de formación y contar con una oficina o recinto donde prestar los servicios de mediación, así lo establecía el artículo 111 de la ley de tribunales de familia. En relación con los requisitos complementarios, el reglamento en su artículo 4 n^o4 de la ley de tribunales de familia exigía acreditar estudios de especialización de 220 horas, de las cuales 180 horas deben ser teóricas y 40 horas de práctica efectiva. Esta exigencia comenzó a regir a partir del 1^o de octubre de 2005, pues con anterioridad sólo se requería certificar formación académica de 80 horas y experiencia práctica idónea y suficiente. El reglamento señalaba que esta formación sólo podía ser entregada por una institución de educación superior del estado o reconocida por éste, o por una institución de educación superior extranjera debidamente acreditada en su país de origen. Los mediador/a inscritos, ya sea como personas naturales o como personas jurídicas, podrán licitar hasta un máximo de dos carteras por mediador/a , cada una de ellas conformadas por 10 casos. El proceso de licitación –a cargo de una consultora externa– comenzó en el mes de octubre de 2005 con la publicación de las bases generales. Los resultados fueron entregados el 24 de diciembre de 2005 y se estima que los mediador/a licitados/as comenzaron a prestar sus servicios a mediados de febrero de 2006. Esta demora de casi 4 meses significó que un número importante de casos –imposible de cuantificar–no haya podido ser derivado a mediación en los primeros meses de funcionamiento del sistema (Casas I., Duce M., Marín F. Riego C. y Vargas m., 2006).

Varios de los problemas iniciales que enfrento la judicatura de familia se vieron remediados por la aparición de una nueva ley.

Dentro de los aspectos más destacados de la ley 20.286 de fecha 15 de septiembre de 2008, que introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la ley que creó los tribunales de familia, es la introducción de la mediación previa y obligatoria en las causas relativas al derecho de alimentos, al cuidado personal y al derecho de los padres e hijos e hijas que vivan separados a mantener una relación directa y regular, respecto de la asistencia a la primera sesión de mediación antes de la interposición de la demanda. Así también, se definió que fuera proveída en forma gratuita, a través de mediador/a licitados/as . El resto de materias susceptibles de ser mediadas, será voluntad de las partes participar en un proceso de mediación y, por lo general será de costa suya.

Sin embargo, esa reforma está muy lejos de ser una real innovación en la materia, ya que el proyecto original de los tribunales de familia, presentado con fecha 5 de noviembre de 1997 ante la cámara de diputados, ya establecía la mediación previa y obligatoria en estas mismas materias. No obstante, dicha idea fue desechada durante la tramitación del proyecto, pues –en definitiva- la ley que entro a regir el 1 de octubre de 2005 instituyó la mediación únicamente como mecanismo voluntario. Lo natural y obvio es pensar que siempre la mediación debe ser facultativa, de modo que las personas involucradas en un conflicto pudieran decidir libremente si someten o no su controversia a mediación o al aparato jurisdiccional del estado, ya que de lo contrario se estaría vulnerando el carácter voluntario de la mediación. En consecuencia, cabe preguntarse si la mediación previa y obligatoria es o no compatible con el principio de la voluntariedad y cuáles son las razones que motivan a la autoridad a instaurar la mediación en esta forma (Fiegelist, 2008).

Según el profesor Boris Fiegelist el carácter forzoso de la mediación previa y obligatoria se encuentra relacionado con la generación de una instancia de diálogo entre las partes asistido por un mediador/a , más que el proceso de mediación como medio de solución de conflictos. Por ello, a pesar de que el sujeto activo de una determinada pretensión debe provocar obligatoriamente

una instancia de mediación, sino se encuentra interesado en negociar podría frustrar dicho proceso por dos vías: la primera, no compareciendo derechamente a las sesiones de mediación a que fue citado o, si comparece, manifestando su voluntad de no perseverar en la mediación. Por su parte, la persona contra quien se dirige una determinada pretensión y se le invita a una mediación dispone de los mismos caminos que enunciamos precedentemente para frustrarla. En consecuencia, si una o ambas partes, en una materia que conforme a la ley debe someterse a mediación de manera previa y obligatoria, no tiene la voluntad de mediar no está obligado a hacerlo, pues aún cuando exista una obligación de provocar la mediación, existen mecanismos para “desahuciarla” aún en ese caso (transacción, acuerdo notarial entre las partes). Dicho de otra forma, la obligatoriedad consiste en provocar la mediación o comparecer a la primera sesión convocada por el mediador/a , y no en negociar, en el contexto de una mediación, que son dos cosas distintas, por la cual la denominada mediación previa y obligatoria es perfectamente compatible con el principio de la voluntariedad.

En el caso de Argentina, esta obligación de comparecencia se sostiene en el artículo 6 inciso primero de la ley 24.573, publicada en el boletín oficial de ese país con fecha 27 de octubre de 1997, al disponer que el mediador/a dentro del plazo de 10 días de haber tomado conocimiento de su designación, fijará la fecha de la audiencia la que deberán comparecer las partes (Fiegelist, 2008).

Materias mediables por mediador/a licitados/as

1. Mediación obligatoria y previa

Son materias de mediación obligatoria y previa alimentos, relación directa y regular (visitas) o cuidado personal (tuición). Conforme lo establece la ley n°19.968, en su artículo 106, desde 2009, si una persona quiere demandar judicialmente por alguna(s) de la(s) materia(s) señaladas, necesariamente debe intentar previamente un proceso de mediación familiar, sea en un centro de mediación licitado contratado por el estado o en un centro de mediación privado. En definitiva, lo relevante es que la mediación debe ser guiada por un mediador/a registrado en el registro único de mediador/a es familiares del ministerio de justicia, conforme lo establece la ley.

La manera de acceder a los centros es por alguna de las siguientes vías:

- 1) derivación por el propio tribunal de familia o juzgado de letras con competencia común (derivación del tribunal).
- 2) asistiendo directamente a uno de los centros contratados (ingreso espontáneo).
- 3) derivación de la corporación de asistencia judicial (derivación de Caj).

En caso de ser aprobados posteriormente por un tribunal, los acuerdos de mediación, tienen el mismo valor jurídico que una sentencia. Si las partes no llegan a acuerdo, ya que no están obligadas a ello, se retorna al curso normal de un juicio y se da curso a la demanda (para esto, es necesario contar con un certificado de mediación frustrada, que es otorgado por el propio mediador/a) (Ley 19.968, artículo 111).

2. Mediación voluntaria

La mediación voluntaria o facultativa es aquella en que las partes, libremente y sin la sugerencia de un juez ni la imposición de la ley, pueden acudir a un mediador/a para intentar poner término a un conflicto familiar mediante un proceso de mediación:

- 2.1. Aspectos educativos en la crianza de los hijos e hijas.
- 2.2. Asuntos relacionados con la patria potestad.
- 2.3. Autorización para salir del país.
- 2.4. Compensación económica.
- 2.5. Declaración de bien(es) familiar(es).
- 2.6. Separación judicial de bienes.

3. Mediación prohibida

Hay una serie de materias que la ley excluye expresamente de la posibilidad de ser mediadas y, por tanto, necesariamente deben ser conocidos y fallados por un juez. Dichas materias, según lo establece el art. 106 de la ley n°19.968, son las siguientes:

- 3.1. Estado civil (salvo hipótesis de la ley de matrimonio civil).
- 3.2. Declaración de interdicción.
- 3.3. Maltrato de niños/as y adolescentes.
- 3.4. Adopción.
- 3.5. Violencia intrafamiliar (salvo la hipótesis del inciso final del artículo 106).

Lo anterior, responde a una valoración que ha realizado el legislador, que consiste en que determinadas situaciones no pueden ser convenidas de manera particular, sin el conocimiento de un tribunal.

Las causas mediadas en alimentos, relación directa y regular, y cuidado personal en nuestra región, según el informe estadístico emitido por el ministerio de justicia, dice que entre el periodo del 01 de junio de 2009 al 31 de mayo de 2012, en la VIII región del Bio Bio, ingresaron 63.629 causas equivalente al 11,82 del porcentaje nacional. La región metropolitana es la que posee el mayor porcentaje de causas ingresadas a mediación con un 33,30%, seguido de la VIII región y por la v región con un 10,68%. En relación, a las causas terminadas por región, destaca que en la VIII región, existen 27.777 causas con acuerdo, equivalentes al 48,81% y 13.748 son causas frustradas con 1 o más sesiones, equivalentes al 22,18%, y finalmente existen 20.458 causas son 0 sesión (lo que significa que no existió sesión de mediación), equivalente al 33,01 % (Ver anexo 1).

3.4. El proceso de mediación familiar

La mediación se caracteriza por ser un proceso relativamente formal, con un objetivo: que las partes lleguen a solucionar los problemas a partir de negociaciones entre ellas, que éstas se concreten en un acuerdo ya sea verbal o escrito del cual los participantes se sientan autores o coautores. La tarea del mediador/a consiste en ayudar a que todo esto suceda.

Dado que en la mediación familiar, no es solo conveniente sino también necesario utilizar diferentes modelos de mediación (tradicional o harvard, circular-narrativo, transformador, etcétera), según Marinés Suarés en su libro *Mediando en sistemas familiares*, es preferible realizar una división del proceso, que sea válida para cualquiera de esos modelos, en tres módulos (premediación, mediación propiamente dicha, posmediación), y cada uno de éstos módulos puede a su vez dividirse en fases. Los módulos están más diferenciados, en tanto que la separación en fases a veces resulta más difícil.

Módulo 1: Premediación.

En esta etapa la mediación propiamente tal no ha comenzado, sin embargo, sí lo ha hecho el proceso. Determinados actos se llevan a cabo en tanto que otros se evitan. La actitud y la forma de relacionarse de los mediadores/as, es diferente de la que tendrían si la persona viniera a verlos en función de otra profesión que también ejercen. Por ejemplo, si el sr. Pérez llama a Juan Gómez, la conversación entre ambos no será la misma que si el sr. Pérez llama al doctor Gómez o al mediador/a Gómez, aunque más no fuera en cuanto al tipo de asesoramiento, la programación cita, las preguntas sobre la otra parte, etcétera. Por lo tanto, aunque la mediación no ha comenzado formalmente, sí ha comenzado el proceso con el llamado telefónico (Suarés, 2002).

Las personas que empiezan a trabajar en mediación teniendo otra profesión de origen, importan de sus formas de trabajo; esto no es malo, pero se debe

estar atento a si son operativos o no, y estar dispuesto a cambiarlas. Marinés Suarés en sus anteriores escritos, proponía trabajar con un secretario que tomara los datos principales a las partes. La práctica demostró que esto podría llegar a mantenerse en las mediaciones privadas pero que no era posible en las mediaciones comunitarias. en la actualidad, la autora considera que lo más efectivo es que, si existe un secretario, éste sólo tome los datos para concertar el nuevo llamado (nombre, teléfono, horario) y que sea un mediador/a el que tenga la primera conversación telefónica con la persona que llama, la cual debería centrarse en las características de la mediación y en la posibilidad de que vengan las dos partes para comenzar con el proceso de mediación; si esto no fuera posible, se debe concertar una entrevista preliminar con la persona que ha llamado.

En la mediación familiar, y principalmente en las mediaciones comunitarias, generalmente uno de los participantes viene personalmente al centro de mediación, por sugerencia o indicación de “alguien” a quien se denomina derivador. Existen diferentes tipos de derivadores, que pueden ser entre otros: algún profesional; alguien que haya pasado por un proceso de mediación y lo recomienda a sus conocidos; el juez o algún funcionario del poder judicial; la corporación de asistencia judicial.

Los objetivos de esta primera reunión son:

1. Informar sobre el proceso de mediación.

Informarle al futuro participante las características de la mediación: ideología, voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, rol del mediador/a , rol del abogado de parte, duración aproximada de los encuentros, costos y honorarios. Marinés Suarés, señala que es muy útil contar con material gráfico, en el cual se expliquen en forma muy simple las características sobresalientes de la mediación, los casos en los cuales se puede aplicar, los costos, etc., para que la parte pueda llevárselos a su casa y leerlos detenidamente.

2. Invitar al otro participante, si no estuviera presente.

Es posible que concorra una sola persona a informarse sobre la mediación. El punto central en este momento es la “invitación” o reiteración a la otra parte. Si ésta no concurre no habrá mediación.

3. Presentar el contenido del problema.

Marinés Suarés señala que lo ideal es que sólo se menciones el tipo de situación por la que están atravesando para estimar si puede ser mediable, y quienes están involucrados, para que el mediador/a pueda evaluar a qué personas invitará en el primer encuentro, o sea que no se debería ahondar en el problema. Pero ello no siempre es posible ni beneficioso. Esto dependerá fundamentalmente de dos factores:

a. Las características personales de quién solicita la mediación.

La autora, Marinés Suarés, indica que muchas veces no es posible ni beneficioso para el proceso no tomar conocimiento sobre el problema, porque la persona que concurre está muy “cargada” con la situación y resulta casi imposible pararla y, si nos negamos a escucharla, es probable que ella se sienta rechazada. Debido a esto el entrevistador debe ser un mediador/a capacitado en las técnicas o intervenciones de mediación: preguntas, parafraseos, resúmenes, etcétera. En algunas circunstancias esta entrevista puede ser tomada como una “reunión privada”, en la cual se desarrollan todos los pasos: redefinición del problema, objetivos, contribuciones, etcétera.

De igual forma, en nuestro sistema, es aconsejable un primer abordaje de caso con el fin de detectar situaciones o dinámicas de violencia intrafamiliar que puedan obstaculizar el proceso de mediación.

b. El rol que desarrollará el entrevistador cuando comience el proceso.

En este caso, existen algunos modelos de entrevista preeliminar, que en la práctica cada mediador/a deberá adecuar a la situación que se le plantea, como lo son:

- el entrevistador no conduce la mediación.
- el entrevistador conduce la mediación.
- el entrevistador es un co-mediador/a con menor participación.

Módulo 2: mediación propiamente dicha.

Para efectos esta etapa se divide en tres fases, a continuación:

Fase 1: inicio

1. Sala de espera.

Si bien la mediación comienza formalmente en el momento en que las partes entran al lugar físico, la “sala de mediación” donde se desarrollará el proceso, los mediador/a es pueden obtener información analógica valiosa a partir de las interacciones que tienen lugar en la sala de espera. Por ello, Marinés Suarés prefiere ir personalmente a buscar a los participantes que están esperando, lo que le permite observar cómo están sentados y como están interactuando en ese mismo previo, que generalmente está cargado de tensión.

2. Ubicación en la sala de mediación.

La autora señala que prefiere trabajar sin mesa, es decir, que las partes y los mediador/a es estén sentados en sillas, todas iguales, en lo posible móviles y ordenadas en círculo para permitir que todos se vean. Marinés Suarés estimula que ellos se sienten primero y se ubica en la silla que han dejado libre.

3. Presentación.

Marinés Suarés señala que la presentación debe ser sencilla, ella prefiere hacerlo con su nombre de pila y como único título el de mediador/a . Luego, se

les pide a las partes una pequeña presentación, cuidando de que no empiecen a hablar del problema, sino que solamente digan quiénes son, pero es usual que se les deba interrumpir e insistir en que sólo se presenten y recordarles que van a tener después el tiempo necesario para hablar.

4. Discurso de apertura.

El mediador/a realiza un discurso inicial en el cual se establecen las características principales de la mediación y el dispositivo que se utilizará.

Esta instancia permite generar un vínculo colaborativo y al mismo tiempo presentar las características principales de la mediación, entre otros:

- a) el rol del mediador/a
- b) el rol de los abogados como asesores, si es que los hay.
- c) el objetivo de la mediación.
- d) principios de la mediación:
 - i. protagonismo de las partes.
 - ii. voluntariedad.
 - iii. confidencialidad
 - iv. imparcialidad
 - v. interés superior del niño/a y adolescente.
 - vi. intereses de terceros.
- e) reglas de trabajo o del juego.
- f) honorarios o gratuidad según sea el caso.
- g) efectos de los acuerdos.
- h) alimentos provisorios si corresponde (art. 109 inciso 1° ley n°19.968)

5. Firma del convenio de confidencialidad.

Marinés Suarés indica en su libro que el convenio de confidencialidad es un texto breve en el que se incluyen:

- el compromiso de mantener confidencialidad, es decir, en secreto, todo lo que se hable en la mediación y fundamentalmente la imposibilidad de que los mediador/a es sean citados como testigos en un juicio, si no se llegase a un acuerdo y el proceso continuase por la vía judicial.
- la confidencialidad de las reuniones individuales o privadas con respecto a los otros participantes.
- la aclaración de las excepciones a la confidencialidad.

En nuestro sistema licitado se denomina consentimiento informado (ver anexo 5).

6. Exploración del problema y redefinición del mismo

Una vez terminados los trámites más formales, comienza la mediación.

Puede utilizarse tanto las reuniones individuales o privadas, o la reunión conjunta en la que están todos presentes, es decir, los mediadores/as , ambas partes y sus abogados si es que los hay. La elección de alguno de estos dispositivos depende del modelo de trabajo de cada mediador/a . Cada una tiene sus ventajas y desventajas.

Por ejemplo, si se opta por sesión conjunta, se debe evitar la colonización de las narrativas, dado que quien habla en primer término establece los temas principales y secundarios sobre los que versará la mediación. En la exploración del conflicto, se debe tener en cuenta que el objetivo en esta etapa es la desestabilización del relato y la creación de un clima de cooperación y confianza, utilizando para ello las herramientas o técnicas de mediación.

En el caso de optar por sesiones privadas para la indagación del problema, es útil realizar una redefinición del problema teniendo en cuenta los puntos de vista de ambos en la siguiente reunión conjunta, las técnicas más adecuadas son la historia alternativa o el replanteo harvariano según sea el modelo utilizado.

7. Exploración de los objetivos o posibles soluciones.

Los participantes van a mediación con la intención de encontrar una solución. Generalmente, la queja inicial es “quiero que el otro haga o deje de hacer algo en el futuro”.

Una de las características fundamentales de la mediación es estar orientada al futuro y con esto coinciden todos los modelos de mediación. Por ello deberán centrarse en cuáles son las posibles soluciones que esperan para un futuro libre de problemas.

8. Pedido de contribuciones.

Las personas que concurren a la mediación, en su inmensa mayoría, han pensado qué es lo que el otro tendría que hacer o dejar de hacer para que se solucione el problema, pero muy pocas veces han reflexionado acerca de lo que tendrían que hacer o dejar de hacer ellos mismos. La autora indica que siempre le llama la atención la sorpresa que manifiestan cuando se les pregunta qué están dispuestos a hacer para que se disminuya el problema.

9. Síntesis.

Tanto en los casos en los que se ha realizado esta parte del proceso en reuniones conjuntas como cuando ha sido llevada a cabo en privadas, los mediador/a es realizan una síntesis de lo escuchado hasta ese momento, teniendo en cuenta la información vertida por todos los participantes acerca del o los problemas, los objetivos y las contribuciones, con el fin de confirmar la información y brindar una nueva perspectiva de la situación que están atravesando. Es imprescindible tener sumo cuidado, sobre todo cuando se han realizado reuniones privadas, de no transmitir información que ha sido catalogada como confidencial.

10. Construcción de la agenda.

La mayoría de las mediaciones familiares son multiproblemáticas, por lo que resulta sumamente difícil trabajar si no se ordenan los temas. A este ordenamiento de temas se lo llama “construcción de agendas”.

Fase 2: Opciones

Según Marinés Suarés, los mediador/a es deben ayudar a que las partes negocien colaborativamente, ya que se ha definido a la mediación como una negociación asistida por un tercero neutral. Cuando decimos “negociar” estamos pesando preferentemente en una negociación colaborativa, aunque no se excluye la distributiva.

1. Ofrecidas por las partes.

Según Marinés Suarés, la primera dificultad que se presenta es que las personas pueden generar “alternativas”, pero difícilmente nos brinden de primera intención “opciones”, es decir, ideas acerca de soluciones para el problema que tengan en cuenta los intereses de ambas partes.

2. Generadas en la mediación.

Algunas veces, las partes se encuentran totalmente trabadas e incapacitadas para ofrecer opciones. Es tarea del mediador/a intentar que ellos puedan generarlas. La técnica que más se utiliza es la llamada tormenta o torbellino de ideas. Esta es una intervención muy estructurada que difícilmente se puede llevar adelante en la mediación con todos los pasos necesarios. El contexto de la mediación, según la autora, no nos permite seguir todos los pasos de la técnica completa.

Es importante generar un contexto diferente, aun en el mismo espacio de la sala de mediación, y que se establezcan claras las dos etapas: (a) la generación de ideas sin posibilidad de crítica; (b) la de crítica y selección de las

ideas más valiosas: las ideas son generadas por todos los participantes, en una reunión conjunta. Algunos mediador/a portan ellos ideas, generalmente descabelladas, para aumentar el surgimiento de ideas, cuando las partes se encuentran trabadas. Luego se realiza la selección.

3. Sugeridas por el mediador/a .

Es necesario diferenciar entre información, asesoramiento, consejos y sugerencias. Los mediador/a pueden dar algún tipo de información: por ejemplo, recomendar la consulta a un abogado. No les está permitido dar ningún tipo de asesoramiento profesional, ya que se pondría en riesgo la imparcialidad necesaria para el desarrollo del rol mediador/a .

Todos los mediador/a tienen prohibido dar consejos. Ésta es la mayor tentación que sufren y contra la cual deben formarse, ya que en el momento en que alguien nos cuenta un problema, se nos ocurre inmediatamente una solución y nos sentimos tentados a dar un consejo. Esto va contra las reglas éticas de la mediación y además, si lo hacemos, impedimos el desarrollo del protagonismo y la búsqueda por parte de ellos de las soluciones a la medida de sus necesidades.

En momentos de impasse, es decir, cuando la mediación se estanca o, aún peor, está a punto de ser levantada o cuando no hay más posibilidades de que los participantes generen opciones, muchos mediador/a ofrecen alguna sugerencia: ya sea en forma directa o a través de técnicas, como por ejemplo el equipo reflexivo. El objetivo de estas sugerencias es que el proceso evoluciones, no que las partes acepten lo que el mediador/a s dice, por el solo hecho de que él lo dice.

Fase 3: Acuerdo

1. Elaboración.

No hay un momento preciso en el cual se comience la elaboración, sino que esta va surgiendo a medida que las partes van mejorando la propuesta. La función del mediador/a es, mediante preguntas, parafraseos y resúmenes, lograr que los participantes se enfrenten a cómo será la vida de ellos, aunque sea en ese pequeño espacio que estaba dominado por el problema, después del acuerdo.

Marinés Suarés precisa que dado a que nos estamos refiriendo a mediaciones familiares, los acuerdos generalmente tienen influencia otros familiares: abuelos, tíos, hermanos, madrastras, padrastros, etcétera, por lo tanto, los mediador/a pueden ayudar a que las partes reflexionen sobre ellos, ya que de hecho cuando salen de la sala de mediación estas personas tienen mucha influencia. En algunas circunstancias, cuando alguna actividad deberá ser realizada por estas personas, es necesario llamarlos a la mediación; por ejemplo, si se está acordando que la abuela o la madrastra se harán cargo de determinada actividad con el niño/a, ella debe ser consultada (en la mayoría de los casos) y es importante que firme también el acuerdo.

2. Redacción.

Es necesario recordar que este escrito tiene consecuencias legales, por lo tanto, los mediador/a deberán ser muy cuidadosos en cuanto a la identidad de las personas, recabando sus documentos de identidad y la correcta inscripción de todos los nombres y apellidos, como así también la inclusión número de documento, su estado civil, y cerciorarse de que son mayores de edad o emancipados. En el caso de que existan poderes, deberán consultar acerca de su validez.

Los mediador/a es realizan la redacción del acuerdo de diferentes formas.

Algunos lo van redactando a medida que los participantes hablan, utilizando las mismas palabras que ellos y leyéndoles cada uno estos proyectos de cláusulas, y realizando en el borrador las modificaciones que ellos quieren.

Luego le dan la forma de contrato y nuevamente lo leen para permitir las correcciones que fueran necesarias. Después de cada corrección se vuelve a leer, hasta que los participantes estén conformes. Esta modalidad es sumamente útil para los acuerdos parciales y generalmente temporarios que se van firmando durante el proceso. Los participantes sienten que la mediación progresa a medida que van firmando estos pequeños acuerdos, y esto ayuda a aumentar la confianza en el proceso.

Algunos mediador/a son reacios a firmar estos mini acuerdos y prefiere, dado que en las mediaciones familiares todos los temas están relacionados entre sí, firmar un solo acuerdo final.

Otros mediador/a es prefieren tomar algunas notas y luego redactarlo, a veces en el mismo encuentro mientras los participantes esperan, y luego se lo leen a éstos para que realicen las modificaciones que crean convenientes.

Otras veces, los mediador/a redactan el acuerdo a posteriori del encuentro y citan a las partes para su firma en una próxima reunión. Ésta modalidad es muy útil cuando se trata de un acuerdo definitivo que incluye muchos temas. En estos casos es conveniente que los participantes reciban previamente el borrador del acuerdo para que puedan consultarlo con sus abogados u otros profesionales y realizar enmiendas necesarias. El mediador/a puede enviar y recibir estos borradores y realizar un nuevo borrador que contemple las correcciones sugeridas por ambas partes y volver a enviarlo. Esta operación

puede repetirse tantas veces como sea necesario hasta que no haya más correcciones y entonces se cita para la firma.

Actualmente se acostumbra colocar una cláusula por la cual las partes se comprometen a solucionar cualquier diferencia producto de este acuerdo por mediación; si no fuere posible, recurrirán a un arbitraje, y si éste fallare lo harán ante los tribunales correspondientes. También puede constar el compromiso de los participantes con los mediador/a facilitar la información que fuera necesaria para realizar el seguimiento del caso para fines estadísticos, como se estableció al comienzo del proceso.

3. Firma.

Si la mediación ha sido muy larga -según la autora-, seis u ocho horas seguidas, es conveniente que la firma no se realice el mismo día, porque puede ser que por cansancio firmen algo de lo cual se arrepentirán al día siguiente, sobre todo cuando son acuerdos totales y definitivos. Es recomendable que se lleven el acuerdo sin firmar y citar a una nueva reunión para tal fin.

La mediación ha llegado a su fin, el producto formal de la misma es este escrito llamado acuerdo de mediación.

Dado que el acuerdo va a regir la vida de ellos en adelante y probablemente durante muchos años, es necesario tomarse todo el tiempo necesario para que sea realmente voluntario y estén de acuerdo con lo que van a firmar.

Módulo 3: Posmediación

El seguimiento de los casos es, para los mediadores/as , una parte muy importante del proceso. Es la única forma de verificar su operatividad.

Según lo indicado por Marinés Suarés, se debe realizar en todos los casos, aún en los que no llegaron a un acuerdo. Es interesante verificar:

1. si el acuerdo se ha cumplido en toda su extensión o parte.
2. cuáles han sido los motivos por los que no se cumplió algo de lo pactado.
3. si ha habido modificaciones, cómo han sido negociadas.
4. si ha fracasado el acuerdo, cuál ha sido, a criterio de ellos, la razón.

En el caso chileno, del sistema licitado. Recién este año existe la posibilidad de seguimiento electrónico Simef (sistema de mediación familiar), existe la pestaña que tiene cada mediador/a para seguir la causa determinada. Ahora, se incluyó como una obligación del contratado, éste no existía en el periodo de licitación anterior (2009-2012).

3.5. Los modelos de mediación

Existen tres principales modelos aplicados a la mediación, que se diferencian entre sí, por la importancia que le dan al acuerdo, pueden variar sus etapas, el rol del mediador/a y la conceptualización que hacen de la comunicación.

Estos son: el modelo tradicional de Harvard, el modelo transformativo de Bush y Folger y el modelo circular narrativo de Sara Cobb.

El modelo de Harvard

Este modelo nace en estados unidos en la Universidad de Harvard. Define la mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero, en donde el conflicto se entiende como un obstáculo para la satisfacción de intereses y necesidades, y por tanto la mediación en este modelo tiene por objetivo que las partes trabajen colaborativamente para resolverlo. (Llona 2005).

Características: del modelo tradicional- lineal

1. Comunicación: este modelo entiende la comunicación en un sentido lineal, es decir, al comunicarse dos personas, cada una expresa su “contenido” y la otra, lo “escucha” o no.
2. La función del mediador/a es: ser un facilitador de la comunicación, con el fin de lograr un diálogo que es entendido como una comunicación bilateral efectiva, entonces está enfocada en lo verbal.
3. Causalidad lineal: considera que la causa del conflicto es el desacuerdo, sin tomar en cuenta que pueden ser muchas las causas que pueden haber llevado al conflicto.
4. A-contextual: el contexto en que se da el conflicto no es tomado en cuenta como factor determinante.

5. - A –histórico: trata de eliminar las percepciones de errores del pasado que pueden impedir la comprensión del presente y un acuerdo sobre el futuro.
6. - Intrapsíquico: no consideran el factor relacional.

Método: La aireación del conflicto por las partes

1. Al inicio del proceso, los participantes pueden expresar libremente sus emociones a modo de catarsis; pues se cree que de este modo se evitará que éstas entorpezcan más adelante dicho proceso.
2. La neutralidad del mediador/a se logra a través de:
 - 2.1. La imparcialidad (ausencia de prejuicios, valoraciones, creencias).
 - 2.2. La equidistancia (no realizar alianzas con ninguna de las partes).
3. Ir del caos al orden: cuando las partes llegan a mediación, la situación es caótica, luego la función del mediador/a será la de establecer el orden.

Finalidad: lograr el acuerdo

1. Disminuir las diferencias entre las partes; al existir diferencias entre los participantes, nace el conflicto, por eso al disminuir o eliminar las diferencias, se despejará o terminará el conflicto. entonces, el fin último es aumentar las semejanzas, los valores, los intereses.

Este modelo no considera las relaciones entre las partes, sino que se concentra en el contenido de la comunicación, luego, no es su prioridad modificar las relaciones entre las partes.

El modelo trasformativo de Bush y Folger.

Centran su modelo en que el conflicto es primero y principalmente una ocasión de crecimiento en dos direcciones críticas e interrelacionadas. El fortalecimiento del yo y superar los límites del yo para relacionarse con otros. (Baruch B. y Folger J. 1996)

Marinés Suarés, prefiere la traducción de empowerment como “potenciamiento del protagonismo”

Características: del modelo trasformativo

1. Comunicación: se centra en lo relacional.
2. El rol del mediador/a es: el facilitador del proceso de crecimiento por sobre el control del proceso de mediación.
3. El conflicto surge de preocupaciones, insatisfacciones, tensiones personales que deben verse como oportunidades de crecimiento (Llona, 2005).

Método: Empowerment

1. Se trabaja principalmente mediante preguntas circulares para:
Potenciar el protagonismo, a través de aquellos recursos que permiten a las personas ser agentes protagonistas de su vida y responsables de sus acciones.

Reconocer al mismo tiempo, el protagonismo de la otra parte, es decir, el co-protagonismo.

El foco de atención en este modelo no es el acuerdo en sí mismo, aunque valora que éste se dé, y sea satisfactorio para las partes, sino que es el

desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades (Llona, 2005).

Finalidad: Modificar la relación de las partes

1. Lo que interesa es la transformación relacional de las partes, no la resolución del conflicto. el hecho de tomar en cuenta el aspecto relacional, conforma una estrategia eficaz para preservar las relaciones. esto significa, que las partes puedan continuar teniendo interacciones pacíficas entre ellas, tanto dentro del proceso como una vez terminado.

Modelo narrativo de Sara Cobb

Características: Del modelo circular narrativo

1. Comunicación: es entendida como un todo; las partes, el mediador/a y el mensaje que se transmite. incorpora los elementos verbales, es decir la “comunicación digital (contenido) y los elementos para – verbales, esto es, elementos gestuales “comunicación analógica” (relaciones).

Se focaliza en las narraciones de las personas. Postula que para llegar a un acuerdo, las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas que los han traído a mediación. Transformar estas historias en donde las partes queden mejor posicionadas, de manera de poder salir de sus planteamientos iniciales. (Llona, 2005).

2. La función del mediador/a es: ayudar a cambiar los estilos de comunicación, de modo que interactúen de modo diferente y por lo tanto se produzcan cambios que posibiliten llegar a un acuerdo.

3. Causalidad circular: no existe una única causa, sino, que existe una causalidad de tipo circular, que permanentemente se retro-alimenta.

Método: Aumentar las diferencias entre las partes

1. Este modelo señala que las personas que llegan a mediación vienen con una historia “ordenada”, cada una de las partes tiene un discurso rígido, que impide encontrar alternativas.
2. Legitimar a las personas: construir un lugar legítimo a cada una de las partes.
3. Cambiar el significado: es tarea del mediador/a construir una historia alternativa que permita “ver” el problema desde distintos ángulos.
4. Creación de contextos: que reafirmen el cambio de significado.

Finalidad: Fomentar la Reflexión

1. Cambiando el significado.
2. Transformando la historia que las partes traen a la mediación.
3. Lograr un acuerdo (aunque no sea su fin último).

3.6. Principios de la mediación familiar en Chile

Según la unidad de mediación del ministerio de justicia, los principios son aquellas reglas de conducta de acuerdo a las cuales deben desarrollarse los procesos de mediación, y cuyo contenido ha sido definido por la literatura especializada, en base a casos prácticos.

Durante todo el proceso de mediación, el mediador/a deberá respeto y cabal cumplimiento, de cada uno de los principios, en las distintas etapas de la mediación. Además, el mediador/a tiene la obligación de darlos a conocer a las partes, en forma clara y explícita, al inicio de la sesión. Los principios deben estar incluidos en el discurso inicial, mediante la inserción del documento denominado “consentimiento informado de proceso” (ver anexo 5).

La mediación familiar incluye un conjunto de elementos mediante los cuales procura llevar a cabo sus intencionalidades. Se hace referencia al conjunto de principios que guían y fundamentan su accionar como modalidad de intervención en el ámbito de conflicto interpersonal, independiente del modelo de mediación que el mediador/a asuma (Fernández, 2000).

Los modelos conllevan como soporte estructural: un conjunto de principios, tales como la voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, interés superior del niño/a y adolescente, opinión de terceros, igualdad por parte del mediador/a . Son principios rectores, de carácter ético, sobre los cuales se sustenta la mediación y están referidos al proceso, al desempeño profesional del mediador/a y a las partes, como a otros participantes (Vargas, 2008).

La obligación estatal en los modelos de organización de la resolución de conflictos de relevancia jurídica, necesariamente plantea el tema de los principios garantistas de los derechos del individuo, que el poder público, ampara, bajo su institucionalidad. Esta obligación de garantizar un sistema de

mediación transparente y respetuoso de los derechos individuales comparte el mismo fundamento en que se apoya el debido proceso como garantía en el acceso a la jurisdicción (Fernández, 2000).

En el sistema jurídico chileno, los principios de la mediación familiar se encuentran ubicados expresamente en la ley de tribunales de familia n°19.968, en su artículo 105, cuya redacción y ubicación fue introducida por la reforma de la ley 20.286 de fecha septiembre del año 2008.

El artículo expresa: durante todo el proceso de mediación, el mediador/a deberá velar por que se cumplan los siguientes principios en los términos que a continuación se señalan:

a) Igualdad: en virtud del cual el mediador/a se cerciorará de que los participantes se encuentren en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos. Si no fuese así, propondrá o adoptará, en su caso, las medidas necesarias para que se obtenga ese equilibrio. De no ser ello posible, declarará terminada la mediación.

La igualdad es un principio esencial de la mediación, ya que, para que pueda desarrollarse una negociación en términos normales las partes deben encontrarse en un pie de igualdad relativo de modo que ninguna de ellas pueda imponer su voluntad a la otra. Por ejemplo, esta característica explica el hecho de que ciertas materias no sean susceptibles de ser mediadas, como es el caso de las causas relativas a violencia intrafamiliar, en que normalmente hay un notable desequilibrio de poder entre la víctima y el ofensor (Fiegelist, 2008).

b) Voluntariedad: por el que los participantes podrán retirarse de la mediación en cualquier momento. Si en la primera sesión, o en cualquier otro momento durante el procedimiento, alguno de los participantes manifiesta su intención de no seguir adelante con la mediación, ésta se tendrá por terminada.

La voluntariedad de las personas para acceder a la mediación aparece como el eje rector de su ejercicio la esencia de la mediación pasa por la voluntariedad, es decir, por la decisión libre de realizar una negociación asistida, si ella no está presente, no podría realizarse (Suarés, 1996).

Según el profesor Boris Fiegelist Venturelli, la voluntariedad se traduce en las siguientes consecuencias: primero, nadie puede ser obligado a resolver un conflicto únicamente a través de la mediación. Segundo, las partes, una vez sometido un caso a mediación, se pueden retirar cuando lo deseen del proceso de mediación. Es más, nadie puede ser obligado a asistir a una sesión de mediación, incluso aquella persona que ha promovido la mediación, como también en los casos en que la mediación es previa y obligatoria al ejercicio de una acción judicial. Tercero, ninguna fórmula de acuerdo puede ser impuesta a una parte por el mediador/a . Lo que se deriva de la propia definición legal "...el mediador/a carece de poder decisorio ", según el artículo 103 de la ley 19.968.

El principio de la voluntariedad también se aplica al mediador/a , así lo establece una de las causales por las que se frustra la mediación, conforme lo señala el inciso final del artículo 111 de la ley 19.968 "es por decisión unilateral del mediador/a que quien, en cualquier momento, adquiere la convicción de que no se alcanzarán acuerdos puede colocar término al proceso que conduce".

c) Confidencialidad: por el cual el mediador/a deberá guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación y estará amparado por el secreto profesional. La violación de dicha reserva será sancionada con la pena prevista en el artículo 247 del código penal.

Nada de lo dicho por cualquiera de los participantes durante el desarrollo de la mediación podrá invocarse en el subsiguiente procedimiento judicial, en caso de haberlo.

Con todo, el mediador/a quedará exento del deber de confidencialidad en aquellos casos en que tome conocimiento de la existencia de situaciones de maltrato o abuso en contra de niños/as , adolescentes o discapacitados. En todo caso, deberá dar a conocer previamente a las partes el sentido de esta exención.

El principio de la confidencialidad en el proceso de mediación permite generar un ambiente de confianza entre las partes y el mediador/a , de manera de permitir que el dialogo fluya con absoluta libertad y con la certeza que los asuntos tratados no serán expuesto por el mediador/a en ninguna instancia judicial.

d) Imparcialidad: lo que implica que los mediador/a serán imparciales en relación con los participantes, debiendo abstenerse de promover actuaciones que comprometan dicha condición. Si tal imparcialidad se viere afectada por cualquier causa, deberán rechazar el caso, justificándose ante el juzgado que corresponda.

Los involucrados podrán también solicitar al juzgado la designación de un nuevo mediador/a , cuando justifiquen que la imparcialidad del inicialmente designado se encuentre comprometida.

Es por eso que el artículo 107 inciso 3º de la ley 19.968, señala las causales de inhabilidad del mediador/a , tales como curador: un usuario/a no puede ser mediado por su representante legal. Pariente: no se puede mediar a parientes por consanguinidad o afinidad en toda la línea recta (cuñado, madrastra) y hasta el cuarto grado en la línea colateral (madre, primo), de cualquiera de las partes. Servicios profesionales: una persona no puede ser mediada por quien le haya prestado servicios profesionales con anterioridad, con la salvedad que estas prestaciones hayan sido como mediador/a .

d) Interés superior del niño/a: por el cual, en el curso de la mediación, el mediador/a velará siempre para que se tome en consideración el interés superior del niño/a y adolescente, en su caso, pudiendo citarlos sólo si su presencia es estrictamente indispensable para el desarrollo de la mediación.

f) Opiniones de terceros: en virtud del cual, el mediador/a velará para que se consideren las opiniones de los terceros que no hubieren sido citados a la audiencia, a quienes también podrá citar.

Por ejemplo, si en una mediación de cuidado personal en la que el niño/a se encuentra reconocido por el padre, pero éste no tiene contacto alguno con su progenitor, existe una solicitud de la madre de entregar el cuidado personal a los abuelos maternos, en este caso el padre deberá ser citado por el mediador/a al proceso.

3.7. Los niños/as y adolescentes en la mediación familiar

Entre los asuntos de familia conocidos por los mediadores/as , las causas relativas al cuidado personal y a la relación directa y regular representan un alto porcentaje. la complejidad de estos casos y la necesidad de los mediador/a de realizar una labor asertiva dentro del proceso de mediación, ha sido lo que ha suscitado el debate de si la inclusión de los niños/as y adolescentes es conveniente o no. asimismo, existe un mandato legal para los mediador/a en torno a tomar en consideración el interés superior del niño/a y adolescente en el curso de la mediación, de ahí la importancia de dar contenido al principio y de llegar a consensos al respecto. (<http://www.mediacionchile.cl>).

Luego, se deben considerar algunos conceptos de importancia.

1) Concepto de niño/a .

No existe una definición constitucional, pero la ley n°19.968, que crea los Tribunales de familia, en su artículo 16 y 105 letra e) regula varios aspectos importantes para el mediador/a .

Art 16.- interés superior del niño/a o adolescente y derecho a ser oído. Esta ley tiene por objetivo garantizar a todos los niños/as y adolescentes que se encuentren en el territorio nacional, el ejercicio y goce pleno y efectivo de sus derechos y garantías. El interés superior del niño/a y adolescente, y su derecho a ser oído, son principios rectores que el juez de familia debe tener siempre como consideración principal en la resolución del asunto sometido a su conocimiento. Para los efectos de esta ley, se considera niño/a a todo ser humano que no ha cumplido los catorce años y, adolescente, desde los catorce años hasta que cumpla los dieciocho años de edad.

En consecuencia, a la luz de nuestra legislación podemos definir niño/a como todo ser humano que no ha cumplido los catorce años y, adolescente, desde los catorce años hasta que cumpla los dieciocho años de edad.

2) Interés superior del niño/a

No existe una definición en el artículo, pero si una referencia al ejercicio y goce pleno y efectivo de sus derechos y garantías. Siguiendo a Alejandra Cid en su libro “tratado de la tuición y derechos del niño/a” podemos decir que este principio tiene las siguientes características:

- a) Es una garantía, ya que toda decisión que concierne al niño/a debe considerar en primer lugar sus derechos.
- b) Es de una gran amplitud, ya que no sólo obliga al legislador sino también a todas las autoridades e instituciones públicas y privadas y por supuesto a los padres.
- c) Es una norma de interpretación o de resolución de conflictos jurídicos.
- d) Es una orientación o directriz política para la formulación de políticas públicas para la infancia.

El artículo 105 letra e) define el principio “interés superior del niño/a” aludiendo a la inclusión de los hijos en el proceso de mediación: e) interés superior del niño/a: por el cual, en el curso de la mediación, el mediador/a velará siempre para que se tome en consideración el interés superior del niño/a o adolescente, en su caso, pudiendo citarlos sólo si su presencia es estrictamente indispensable para el desarrollo de la mediación.

3) Convención de los derechos del niño/a

Es el primer instrumento internacional jurídicamente vinculante que incorpora toda la gama de derechos humanos: civiles, culturales, económicos, políticos y sociales. Desde 1989, los niño/as tienen una convención destinada a ellos,

basado en que los menores de 18 años precisan de cuidados y protección especiales, que los adultos no necesitan.

La convención establece estos derechos en 54 artículos y dos protocolos facultativos. Define los derechos humanos básicos que disfrutan los niño/as en todas partes: el derecho a la supervivencia; al desarrollo pleno; a la protección contra influencias peligrosas, los malos tratos y la explotación; y a la plena participación en la vida familiar, cultural y social.

Los cuatro principios fundamentales de la convención son la no discriminación; la dedicación al interés superior del niño/a ; el derecho a la vida, la supervivencia y desarrollo; y el respeto por los puntos de vista del niño/a . Todos los derechos que se definen en la convención son inherentes a la dignidad humana y el desarrollo armonioso de todos los niños/as . La convención protege los derechos de la niñez al estipular pautas en materia de atención de la salud, la educación y la prestación de servicios jurídicos, civiles y sociales (<http://www.mediacionchile.cl>).

Al respecto cabe señalar que la mediación es un lugar mucho más flexible que el escenario legal, por lo que es más fácil “deconstruir construcciones sociales acerca de la infancia”. Una construcción social que impera es la percepción de que los niños/as son vulnerables en el mundo adulto, que son incompetentes y que deben ser protegidos de todo riesgo potencial que se les presente. Por lo anterior es que en la práctica existen los que creen que los hijos/as son objetos de protección y tienden a excluirlos de los procesos de mediación en pro de evitar que se enteren de los problemas de “los mayores”. Por otra parte están los que ven en la mediación el escenario perfecto para que éstos participen de una manera segura, debido a lo desformalizado del proceso- a diferencia del judicial- y lo educativo que puede llegar a ser para ellos el participar de una solución pacífica de un conflicto que les afecta directamente. En un principio podemos señalar que la infancia y más específicamente lo que

se entiende por participación de los niños/as en un momento determinado, es una construcción social en permanente replanteamiento y que está íntimamente ligada con las concepciones del mundo adulto (<http://www.unicef.org>).

Participación de los hijos en el proceso de mediación

Según lo señalado por el autor José Cárdenas, la participación de los hijos/as en el proceso de mediación ha sido y seguirá siendo una cuestión muy debatida, la inclusión de los hijos/as menores de edad (niño/as y adolescentes) en el proceso de mediación. Hay algunas razones para afirmar que es buena.

Cumple con la ley, la convención de los derechos del niño/a , establece el derecho del niño/a de ser informado y a dar su opinión en todos los procesos en que se dirime algo que le concierne:

1. Personaliza al hijo/a.
2. Posibilita que dé su opinión sobre puntos que lo afectan.
3. Muestra su imagen a los padres.
4. Muestra a los padres la imagen que los hijos tienen de ellos y viceversa.
5. Permite visualizar las auténticas necesidades del hijo/a.
6. Permite completar el “circuito” del sistema familiar.
7. Permite añadir novedad.

Pero hay otras razones, según Cárdenas para afirmar que es riesgosa:

1. Puede involucrar a los hijos/as en el conflicto más de lo que están.
2. Puede oficializar que tomen partido.
3. Puede permitir que hablen por otro.
4. Puede que a un progenitor no le guste lo que digan y se retire de mediación.
5. Se sienta no querido o descalificado por el hijo/a.

Para aprovechar las ventajas y eludir los riesgos de que el hijo/a participe en la mediación, es preferible hablar de “participación opcional y ordenada”.

Participación “*opcional*”, porque siempre es una decisión traer al hijo/a al proceso o no. esta decisión debe ser tomada por el conjunto: ambos padres y el mediador/a o la mediador/a . Nadie debe sentirse obligado en un sentido u otro y, si alguien dice “no”, su posición debe ser respetada. Sólo así, con este acuerdo previo, la presencia del hijo/a puede cobrar sentido para él y para todos. Él no va a la entrevista a hablar mal de algunos de sus progenitores o de algún otro miembro de la familia; él no va a decir a quién quiere más ni con quién quiere vivir; él va porque el padre y la madre y el mediador/a o la mediador/a consideran útil que participe en algún encuentro (Cárdenas, 1999).

Participación “*ordenada*” porque tiene un encuadre consistente y programado de antemano. En la preparación del encuadre intervienen los siguientes factores:

1. La mediador/a o el mediador/a sabe tratar con niños/as y adolescentes.
2. La presencia del hijo/a ha sido convenida por ambos padres y el mediador/a o la mediador/a .
3. Según la edad, madurez y protagonismo del hijo/a, será su participación en la escucha e información y su aporte a la mediación.
4. Se pensará en el lugar donde se entrevistará al hijo/a (puede ser en su propia casa o en la oficina del mediador/a o en cualquier otro lugar apropiado; si es pequeño, habrá juegos o lápices y cuadernos para su edad).
5. Se pensará y acordará con los padres si estos estarán presentes o no durante la entrevista; en caso negativo dónde estarán mientras tanto; en caso afirmativo, en qué momento de la entrevista se les hará ingresar.
6. Si se trata de más de un hijo/a, se pensará y acordará con los padres si intervendrán todos, algunos o uno solo y si lo harán a la vez o de a uno
7. Se pensará y acordará con los padres cuál ha de ser el comportamiento de ellos durante la entrevista (por ejemplo: guardar silencio mientras el hijo/a habla, no rebatirlo, no presionarlo, etc.).

8. Se pensará y acordará con los padres cuál será el mensaje inicial de la mediador/a o el mediador/a a los hijos/as (esto depende del objetivo convenido de la intervención y del comportamiento establecido de los padres durante la entrevista).
9. Se pensará y acordará con los padres el mensaje final del mediador/a al hijo/a y otras cosas que al mediado, o la mediador/a o a los padres le parezcan importantes.

En líneas generales se puede afirmar que cuando se tratan puntos que directa o indirectamente afectan a un hijo/a (dónde, cuánto tiempo y cómo va a vivir con cada progenitor, a qué escuela va a ir, a qué iglesia, etc.), la participación *opcional* y *ordenada* del hijo/a menor es beneficiosa para todos, siempre (Cárdenas, 1999).

Según la unidad de mediación del ministerio de justicia, la manera de incluir al hij/a debe respetar e inclusive reforzar el objetivo de la mediación familiar, que es poner a los padres en situación de conducir acordadamente la familia, en el momento de su separación como pareja. Por eso, la mediador/a o el mediador/a deben cuidar que la participación del hijo/a nunca vaya contra este propósito sino que lo ayude. Para ello debe pensarse del siguiente modo:

1. En la mayoría de los casos, es útil mantener la entrevista con el hij/a, una vez que el mediador/a o la mediador/a obtuvo la confianza de ambos progenitores, pero antes de que éstos hayan comenzado a tratar los temas que afectan al hijo/a (de este modo, aquéllos estarán conformes y tranquilos con que el hijo/a participe, pero éste no sentirá que está diciendo nada, sólo estará dando su opinión y recibiendo información).
2. Dependiendo del caso, será conveniente que la mediador/a o el mediador/a entreviste al hijo/a, a solas o no; pero si es posible que el hijo/a se sienta libre delante de sus padres, es mejor que la entrevista

transcurra con ellos incluidos (a veces, se convendrá en que está prohibido contradecir al hijo/a o rectificarlo siquiera, y se informará al hijo/a previamente de este compromiso de sus padres).

3. El mediador/a o la mediador/a informará al hijo/a sobre por qué ha sido invitado y, cuando sea verdad (esto es, en la inmensa mayoría de los casos), sobre que sus padres lo quieren mucho, aún cuando deban vivir separados y tengan ciertas diferencias sobre puntos que lo afectan.
4. A veces, es bueno que el hijo sea informado, de boca del mediador/a o la mediador/a , de que él no es el culpable de la separación y que las diferencias entre sus padres son normales y fruto del amor hacia él, no del enojo ni de la indiferencia.
5. En otras ocasiones, el hijo debe saber que los padres están pasando un período de gran bronca y confusión, pero que han tenido la inteligencia y el amor suficiente como para comprometerse en un proceso que los llevará al acuerdo (la mediación).
6. Generalmente, es muy útil que los padres escuchen al hijo cuando éste dice que lo más importante es que los padres no se peleen ni hablen mal el uno del otro (el mediador/a debe alabar la inteligencia del hijo y felicitar a los padres por haberlo criado con tanta personalidad como para que se atreva a hablar de este modo).
7. Habitualmente, es útil también que la mediador/a o el mediador/a toque delicadamente los temas conflictivos haciendo al hijo preguntas directas o indirectas sobre el tema, que no lo alíen con ningún progenitor pero dejen establecidas claramente sus preferencias y razones (de todos modos el mediador/a habrá aclarado que el hijo no está diciendo nada).

8. Esta tarea puede hacerse con todos los hermanos o medios hermanos en conjunto, pero a menudo es útil hacerlo en entrevistas separadas (sobre todo cuando un hijo aliado a un progenitor tiene poder sobre los demás).
9. Cuando la mediación termina, es muy bueno recibir nuevamente al hijo, en presencia de sus padres, para que éstos le expliquen los puntos acordados (si no pueden hacerlo, el mediador/a o la mediadora/a puede ser el informante delante de los progenitores).
10. Es bueno finalizar con una felicitación fundada, tanto a los padres delante de los hijos (por su esfuerzo y éxito en acordar y por su amor a los hijos y cómo los han criado), como a los hijos delante de sus padres (por los padres que tienen, por cómo los quieren, por la personalidad que tienen, por cómo están sobrellevando el mal momento, etc.) y asegurar a todos que el futuro será bueno, señala que el mediador/a deberá considerar que las partes en el proceso de mediación son los adultos y también los niños/as y adolescentes (<http://www.mediacionchile.cl>).

Si bien en el consentimiento de los padres para realizar la mediación debemos presumir el consentimiento de los menores, es conveniente que éstos lleguen a poder manifestarse como partes asistidos por un representante institucional. Debe tratarse de un funcionario capacitado como para brindar una asistencia directa, que implica conversar con el menor, asesorarlo, orientarlo y hacerse eco de sus intereses manifestados en ese diálogo, y no una mera representación promiscua. El reconocimiento de la participación de los menores junto con un representante propio en las negociaciones modificaría sustancialmente el proceso de mediación. Ello facilitaría a sus padres la asunción de obligaciones hacia éstos, ya que suelen visualizarlas como obligaciones hacia el cónyuge con quién los menores conviven, generándose

en esta confusión graves resistencias para aceptarlas o bien para cumplirlas luego de asumirlas (Cárdenas, 1999).

Cuando los hijos han sido quienes han solicitado la mediación, ésta ha mostrado ser una eficiente herramienta de resolución de conflictos, en el que padres e hijos y otros familiares logran llegar a acuerdos concretos con espacios de participación y diálogo respetuosos que pueden constituir importantes experiencias de aprendizajes. Cabe resaltar entonces la idoneidad de la mediación, en sus principios y procedimientos, para el ejercicio y puesta en práctica de cuotas crecientes de participación y toma de decisiones de niños/as y adolescentes en asuntos que les conciernen. en estos casos , no se cuestiona la inconveniencia de citar a niños/as o adolescentes, ni a que éstos tengan poder de decisión, ni tampoco de partes de los mediador/a es se observan dudas sobre sus capacidades o herramientas para trabajar con estos actores especiales, lo cual lleva a pensar, que las dudas e inquietudes que se plantean sobre los niños/as y adolescentes y la mediación se relacionan más bien con una reticencia natural a darles poder de decisión autónomo en un conflicto que claramente no es de ellos, más que con otras cuestiones de principios (<http://www.mediacionchile.cl>).

Según la unidad de mediación del ministerio de justicia, los mediador/a es chilenos están más acostumbrados a trabajar con adultos y comparten la posición dominante desde la teoría de la mediación, que el conflicto derivado de la ruptura de pareja es de los padres, que ellos están llamados -en principio- a tomar las decisiones y que la participación de los niño/as es opcional.

El proceso de ruptura de los padres, la separación o divorcio de ellos afecta a los niños/as o adolescentes, por lo que debería reconocérsele su derecho de expresión y a ser escuchado. Debe ser mirado en un continuo más amplio que la mediación, y que normalmente involucra a los padres directamente. Son ellos quienes informan a sus hijos de la situación, de los cambios que implican, los

arreglos que harán y de acuerdo a su edad y madurez abrirán con ellos espacios de participación y decisión acorde con el estilo de esa familia en particular. Aquí el rol de la mediación es subsidiario respecto de las posibilidades de comunicación y acuerdos directos de los padres entre sí y respecto de los hijos y en ese sentido, la participación de los niño/as en la mediación post ruptura de sus padres también tiene algo de subsidiario, no es per se, por sólo satisfacer un requerimiento de la convención, sino que debe estar orientada a una finalidad (<http://www.mediacionchile.cl>).

Para los mediador/a familiares, cuando hay niños/as o adolescentes involucrados, intentan siempre que el foco de atención de esa mediación esté en los pequeños participantes, considerando que no es resorte exclusivo del mediador/a sino que dependerá de los padres y de ese mediador/a en particular. La sola presencia física de los niño/as en mediación no asegura que sus intereses sean considerados, ni que en las decisiones prime el interés superior de ese niño/a. En mediación también se puede ayudar a los padres a que oigan más y mejor a sus hijos sin que éstos asistan físicamente a alguna sesión, lo que no significa que no deben asistir nunca (Cárdenas, 1999).

¿Cómo lograr que los niño/as sean el foco de atención?

Según la unidad de mediación del ministerio de justicia, la experiencia ha mostrado que para que ello ocurra, para que los padres verdaderamente piensen en sus hijos y en lo mejor para ellos y de verdad los puedan escuchar en medio del conflicto que viven:

- Es necesario antes acogerlos a ellos en sus necesidades. De lo que se deriva que hay que trabajar siempre primero con los padres y con sus necesidades.
- También es útil la realización de sesiones privadas con cada uno de los padres, donde se trabaje el tema.

- Suspender temporalmente la mediación mientras se trabaja con otras ayudas complementarias.
- Obviamente la presencia física de los niño/as en la mediación puede ser, entre otras, una buena herramienta para ayudar a los padres a focalizarse en ellos.

¿Cuándo y cómo hacer participar físicamente a los niño/as?

No se tiene una regla rígida. Uno de los objetivos ya señalado es el fortalecimiento de los niño/as como foco de la mediación.

Otro objetivo frecuente y no menos importante es el de informar al niño/a acerca del proceso en que están los padres, sus características y objetivos, reafirmando el interés por ellos y que a su vez ellos puedan comunicar su intimidad sin que nunca deban sentir que toman la decisión ni que son informantes de la situación. (<http://www.mediacionchile.cl>).

La decisión de oír a los niños/as y adolescentes es siempre del mediador/a y de los padres, nunca la impone el mediador/a en contra de los padres.

En definitiva, que para una participación efectiva de los niños/as en la toma de decisiones que tengan que ver con su desarrollo y futuro, es necesario que existan las condiciones para que se realice de una manera efectiva su inclusión, cuidando los espacios en que se realizará el proceso de mediación, el lenguaje que se utilizará con los niños/as y excluyendo los casos en que exista coerción de los padres hacia los hijos.

3.8. Sistema nacional licitado de mediación familiar

Como parte de los esfuerzos por mejorar y modernizar los niveles de acceso a la justicia en nuestro país, el ministerio de justicia da nacimiento a la unidad de mediación.

La unidad de mediación, es el organismo dependiente jerárquicamente de la división judicial del ministerio de justicia, fue creada en el año 2006 mediante resolución exenta n°15.

Misión: potenciar la mediación como un mecanismo moderno, eficiente y menos confrontacional de resolución de conflictos en la sociedad en su conjunto.

Funciones:

1. Implementar y administrar el registro nacional de mediador/a es familiares.
2. Evaluar el trabajo de los mediador/a es familiares inscritos en el registro.
3. Posicionar en la ciudadanía a la mediación, como una alternativa posible, efectiva y universal de solución de conflictos jurídicos y de otra índole.
4. Implementar el sistema de mediación establecido en la ley de tribunales de familia.
5. Administrar los fondos presupuestarios asignados anualmente.
6. Abrir canales de participación de actores relevantes, tanto del estado, como de la sociedad civil, para el diseño y aplicación de una política de mediación moderna, transversal y asumida por la sociedad en su conjunto, a través de coordinaciones intersectoriales. (<http://www.mediacionchile.cl>).

Coordinación de la unidad de mediación

La coordinación de la unidad de mediación tiene por función orientar el funcionamiento de las áreas de trabajo, además de realizar un permanente diagnóstico de la política estatal en materia de mediación y diseñar los lineamientos de una política pública para el posicionamiento continuo de la mediación.

Desde abril de 2011, la coordinadora es doña Daniela Báez Aguirre, abogada de la Universidad de Chile.

Las siguientes, son las principales funciones que desempeña:

1. Asesorar a las autoridades del ministerio de justicia en las opiniones y políticas que debiese seguir esta cartera de estado en temas de mediación, especialmente su eventual incorporación en las políticas públicas, en las reformas legislativas y en la administración del estado.
2. Proponer la generación de políticas comunicacionales y de difusión, así como también abrir canales de participación de los actores relevantes tanto del estado, como de la sociedad civil, con el objeto de lograr un posicionamiento continuo de la mediación.
3. Ser responsable de la gestión, coordinación y evaluación periódica de las áreas de trabajo de la unidad de mediación, en función de los objetivos estratégicos planteados y las tareas asignadas.
4. Actuar como contraparte técnica frente a los mediador/a es licitados/as, velando por la calidad del servicio y correcta ejecución de los contratos.

Áreas de la unidad de mediación

Los mediador/a licitados/as se comunican con la unidad de mediación, mediante los encargados de las áreas específicas, dependiendo de los problemas o necesidades a tratar. Las áreas son:

1. Área de estudio, diseño e implementación:

Esta área tiene como misión estudiar, diseñar, implementar y dar seguimiento a los procesos internos y externos del sistema nacional de mediación, facilitando la toma de decisiones a la coordinación de la unidad de mediación.

2. Área de supervisión y control

Esta área tiene como misión supervisar y controlar permanentemente a los centros de mediación y a los mediador/a contratados por el ministerio de justicia, velando por el cumplimiento de los aspectos estipulados en el contrato, y de los parámetros de gestión y calidad necesarios para la adecuada prestación del servicio.

3. Área de pagos de servicios

El área de pagos de servicios se preocupa de llevar a cabo todo el proceso de validación de la información de los casos mediados, que normalmente termina con el pago a los centros de mediación licitados/as contratados por el ministerio de justicia.

4. Apoyo administrativo

La función del personal de apoyo es facilitar las labores administrativas propias de la unidad de mediación. El personal de apoyo está encargado de recepcionar, analizar, archivar y despachar correspondencia a otras áreas, unidades o departamentos del ministerio de justicia, según corresponda. Este equipo, es el encargado de atender y derivar consultas realizadas telefónicamente, vía correo electrónico o personalmente. En general, la función del personal de apoyo ayuda a realizar de manera más rápida y eficiente, el normal desarrollo de las funciones de la unidad de mediación.

3.9. Flujos de atención a los usuarios/as

Solicitud a mediación familiar

La persona que requiere solicitar una mediación familiar previa para las materias de alimentos (declaración, aumento, rebaja o cese de alimentos), cuidado personal (tuición) o relación directa y regular (visitas), concurre al juzgado de familia, centro de mediación licitado o corporación de asistencia judicial a solicitar una hora para una sesión de mediación.

Citación a primera sesión de mediación

El centro de mediación licitado contacta a las partes y les indica la fecha y hora en que se realizará la primera sesión de mediación. Además, en caso que se requiera, el centro de mediación licitado podrá solicitar algunos antecedentes para la evaluación socioeconómica.

El centro de mediación licitado citará, conjunta o separadamente, a los adultos involucrados en el conflicto, quienes deberán concurrir personalmente, sin perjuicio de la comparecencia de sus abogados. La primera sesión comenzará con la información a los participantes acerca de la naturaleza y objetivos de la mediación, los principios que la informan y el valor jurídico de los acuerdos a que puedan llegar (Ley 19.968, artículo 108).

Realización de proceso de mediación

Ambas partes concurren al centro de mediación en la fecha y hora indicadas, en las que se realiza la primera sesión de mediación, donde el/la mediador/a ayudará a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus

efectos, mediante la obtención de un acuerdo, en el número de sesiones que se requieran.

Acta de mediación familiar

En caso que las partes lleguen a un acuerdo en las materias mediadas, el centro de mediación licitado remite un acta de mediación al tribunal de familia para su aprobación y cumplimiento. Si no hay acuerdo, se dicta un acta de mediación frustrada, requisito legal para iniciar un juicio por parte de el/la usuario/a (ver anexo 7).

3.10. Los costos de la mediación licitada

1. Costos de la mediación previa y obligatoria

La ley de tribunales de familia 19.968, establece que la regla general es la gratuidad del servicio para la mediación de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular, siempre y cuando se cumplan determinadas condiciones. Excepcionalmente, se cobrará por las sesiones de mediación. Lo anterior, solamente rige para el servicio licitado de mediación familiar (Ley 19.968, artículo 114).

Las condiciones mencionadas, son las siguientes:

En primer lugar, para acceder a la gratuidad, los usuarios/as interesados deberán acreditar: 1) su nivel de ingresos; 2) el número de integrantes de su grupo familiar; y, finalmente, 3) la capacidad de pago. Todo esto, por medio de una declaración jurada simple, trámite que se realiza en el propio centro de mediación antes del inicio de la primera sesión (ver anexo 6).

1. A partir de la información recabada, el centro evaluará la información aplicando un criterio de calificación socioeconómica determinado por el ministerio de justicia (decreto supremo n°2308/2009), que consiste en que la mediación será gratuita para aquellas personas con ingresos iguales o inferiores a \$884.961 per cápita.

En segundo lugar, otro modo de acceder a la gratuidad, es acreditando algunos de los siguientes factores de vulnerabilidad socioeconómica:

nota: no es necesario que ambas partes cumplan con los requisitos, sino que basta con que solamente una de las partes cumpla con alguno de los criterios de gratuidad para que el proceso no tenga costo asociado.

2. Ser beneficiario/a de Fonasa grupos a-b-c o contar con tarjeta de gratuidad. Este criterio se acredita con el carnet o tarjeta respectiva.
3. Encontrarse cesante, durante los 6 meses anteriores a la fecha de la solicitud. Este criterio se acredita con el finiquito o cobro del subsidio de cesantía.
4. Ser beneficiario/a de subsidios estatales, tales como el subsidio de la discapacidad mental, de agua potable o el pilar solidario (perteneciente a la reforma previsional).este criterio se acredita mediante comprobante de pago de dicho subsidio emitido por la institución correspondiente.
5. Ser beneficiario de programas sociales del estado tales como los programas habitacionales del ministerio de vivienda; programa puente; chile barrio o chile solidario. Este criterio se acredita mediante el certificado emitido por la institución correspondiente y/o credencial.
6. Haber obtenido un puntaje inferior a los 14.598 puntos, conforme a la ficha de protección social de Mideplan. Este criterio se acredita mediante el certificado emitido por la institución correspondiente que indique el puntaje asignado.
7. Contar con privilegio de pobreza o estar patrocinado/a por las corporaciones de asistencia judicial o alguna de las entidades públicas o privadas destinadas a prestar asistencia jurídica gratuita.
8. Ser adulto/a mayor. Para estos efectos se considera adulto/a mayor a la mujer cuya edad sea igual o superior a 60 años y al hombre cuya edad sea igual o superior a 65 años. Este criterio se acredita con la cédula de identidad del usuario/a .
9. Ser jefe de familia monoparental. Este criterio se acredita con la construcción del Genograma respectivo elaborado por el o la mediador/a , o con documentos que den cuenta de la existencia de anteriores demandas de alimentos o de régimen comunicacional entre los progenitores.
10. Ser beneficiario del plan auge o que algún miembro de su grupo familiar padezca de alguna enfermedad catastrófica o crónica. Este criterio se acredita mediante la certificación médica de la existencia de la enfermedad

crónica, según la definición de las enfermedades que se inscriben en esa categoría.

11. Pertenecer a una etnia indígena. Este criterio se acredita conforme a la ley n°19.253, que establece normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas, y crea la corporación nacional de desarrollo indígena.
12. Presentar algún tipo de discapacidad. Este criterio se acredita mediante certificado otorgado por Fonadis (fondo nacional de la discapacidad).
13. Haber sido víctima de violencia intrafamiliar. Este criterio se acredita mediante cualquier documentación en donde conste haber realizado la denuncia y/o haber interpuesto demanda ante tribunal competente.
14. Presentar un 25% de endeudamiento, en relación a sus remuneraciones líquidas. Este criterio se acredita mediante la presentación de documentación en donde consten los ingresos y deudas del usuario/a.
- 15.-Pertenecer a un hogar constituido por 5 miembros o más. Este criterio se acredita mediante los certificados de residencia o de nacimiento respectivos.

2. Costos de la mediación voluntaria o facultativa

A diferencia de la mediación previa, en este caso, la regla general es que los usuarios/as deban pagar por este servicio. En las materias de mediación voluntaria, los servicios de mediación deberán ser costeados por las partes de acuerdo al valor máximo que contempla el arancel que determina al efecto el ministerio de justicia y que actualmente es de \$74.000 por cada sesión (individual o conjunta).

El mediador/a no puede cobrar un valor mayor al señalado, por cada sesión realizada, conforme lo señalado por el decreto supremo n°215/2012, del ministerio de justicia.

Excepcionalmente tendrán derecho a la gratuidad del servicio de mediación todas aquellas personas que cuenten con privilegio de pobreza o sean patrocinadas por las corporaciones de asistencia judicial o alguna otra institución pública o privada destinada a prestar asistencia jurídica gratuita (Ley 19.968, artículo 114).

3.11. El mediador/a licitado: definición y requisitos para ser mediador/a

Según la unidad de mediación del ministerio de justicia: el mediador/a es un profesional especializado (asistente social, profesor, psicólogo, abogado), con estudios en técnicas de la comunicación, modelos de mediación, teoría de sistemas familiares, derecho de familia, entre otros contenidos.

El mediador/a facilita el dialogo y aporta profesionalmente para que los afectados tengan las herramientas comunicativas suficientes para finalizar su proceso de la mejor manera.

El mediador/a licitado, es aquel contratado por el ministerio de justicia, mediante licitaciones públicas a lo largo del país, para la prestación del servicio de mediación familiar licitada. Pueden ser personas naturales o personas jurídicas; en este segundo caso, tendrán una nómina de mediador/a es disponibles.

Para que un mediador/a pueda llevar a cabo procesos de mediación familiar por alguna(s) de las materias de mediación previa, que sean reconocidos posteriormente por los tribunales de familia y los juzgados de letras con competencia en estas materias, debe necesariamente encontrarse inscrito en el registro de mediador/a es familiares del ministerio (<http://www.mediacionchile.cl>)

Licitaciones públicas

Para proveer los servicios de mediación sin costo para las partes, el ministerio de justicia velará por la existencia de una adecuada oferta de mediador/a en las diversas jurisdicciones de los tribunales con competencia en asuntos de familia, contratando al efecto los servicios de personas naturales o jurídicas, a fin de que sean ejecutados por quienes se encuentran inscritos en el

registro de mediador/a es. (Ley 19.968, artículo 114). Las contrataciones, se hacen a nivel regional a través de la seremi de justicia, según lo establece la ley de tribunales de familia, las bases sobre contratos administrativos de suministros y prestación de servicios, y su reglamento. En caso de contratarse mediador/a mediante trato directo, los términos del mismo deberán ajustarse a iguales condiciones que las establecidas para la contratación de mediador/a licitados/as.

Los procesos de adjudicación se realizan mediante licitaciones públicas, cuyas bases se publicitan en el portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, a través de los números de identificación, que corresponden a las zonas adjudicadas, en la actualidad existen 109 zonas a nivel nacional.

En febrero de 2006, se dictó el decreto exento n°993 del 08 de septiembre del 2005, que reguló la primera licitación. Luego, se dictó el decreto n°904 del 18 de febrero de 2009, que rigió la licitación del año 2009 al año 2012.

En la primera licitación del año 2006, muchas zonas quedaron desiertas por inexperiencia o falta de interés, de ahí los contratos directos que se dieron en la práctica. más aún en la licitación del año 2009, a pesar, que se cubrieron más zonas que en el periodo anterior, durante la marcha de la segunda licitación se produjeron muchas renunciaciones o términos de tratos directos, donde los prestadores no tuvieron interés de renovarlos. Estimándose, según opinión de Adriana Palavecino Cáceres, que este fenómeno de irregularidades se produjo principalmente porque en las bases de licitación pública no se consideraron mínimos de precios, entregando al mercado de oferentes la determinación de los mismos, sobre la base de la cuantificación de sus costos y de su margen de utilidad o remuneración. Esta modalidad determinó en muchos casos precios irrisorios, inferiores incluso que los valores fijados en la primera licitación del año 2006, poniendo en riesgo con ello la sustentabilidad económica de los

centros licitados/as. Asimismo, propicio injustificadas y, por ende, discriminatorias diferencias contractuales ante condiciones fácticas semejantes (Palavecino, 2011).

Continuando con lo anterior, debe destacarse que la tercera licitación (desde 2012 al 2015), ha procurado salvar los graves defectos de los dos periodos anteriores, como es por ejemplo, que ahora se cancelan los acuerdos, las mediaciones frustradas con sesión conjunta y aquellas frustradas sin sesión, circunstancia que no acontecía en los periodos precedentes. Sin embargo, los elevados criterios de calificación exigidos en este último y vigente proceso (sólo se considera para la asignación de puntajes los diplomados, postítulos, magister y doctorados) hace una discordancia total entre las exigencias de formación, experiencia y disponibilidad horaria del mediador/a , por un lado, y la irrisoria remuneración de sus servicios, por otro. Verdaderamente un absurdo. Me pregunto cuánto ofrece el ministerio de justicia cuando licita las defensorías laborales o penales, nuevamente el pariente pobre de las reformas procedimentales de justicia sigue siendo familia (Palavecino, 2011).

De igual forma, existen requisitos que ya no se encuentran presentes, en el periodo de licitación de 2012 al 2015, por ejemplo los incentivos para los mediador/a licitados/as se dejaron de pagar en el periodo 2012, que correspondía al año 2011. Además, se eliminó la prueba de conocimientos que era parte de las metas a lograr por los funcionarios administrativos y mediador/a licitados/as, y así acceder a tener derecho a incentivos.

Registro de mediador/a es

El registro de mediadores/as , se creó en noviembre del 2004 con la aprobación de la ley 19.947 de matrimonio civil. En esa oportunidad, se establecieron requisitos de calificación, menores a los actuales, siendo posible ingresar a éste con sólo 80 horas teóricas de formación en mediación y con una

experiencia práctica idónea y suficiente. Luego, con la entrada en vigencia de la ley que crea los tribunales de familia, se modificaron los requisitos respecto de la oficina y la calificación.

Según lo anterior, el registro de mediador/a es un listado de profesionales que se encuentran habilitados para conducir procesos de mediación familiar. Ha sido creado por el ministerio de justicia, por mandato legal del artículo 112 de la ley 19.968, con el objetivo de asegurar que aquellas personas que dirijan procesos de mediación familiar en Chile, cuenten con ciertas características y conocimientos mínimos que permitan prestar un servicio de calidad.

Asimismo, es un registro único nacional, administrado por las secretarías regionales ministeriales de justicia (Seremi) a lo largo y ancho del país. Esta organización se debe a que los mediador/a tienen una potestad territorial limitada, que tiene como mínimo un tribunal de asuntos de familia o un juzgado de letras que conoce casos de familia, y como máximo, el territorio que corresponde a una corte de apelaciones, o de varias, mientras se encuentren en una misma región (Ley 19.968, artículo 112).

El registro es público y a partir de la incorporación, los mediador/a pueden adoptar alguna de las siguientes alternativas:

Mediador/a registrados privados: estando registrados quedan habilitados para realizar procesos de mediación, por las materias de mediación previa y obligatoria, de manera particular (centros de mediación privada).

Mediador/a registrados licitados/as o contratados: estando registrados, son parte de una licitación del ministerio de justicia adjudicada a un privado, de manera tal que realizarán los procesos de mediación en el contexto de la ejecución de un contrato de prestación de servicios de mediación familiar.

La mediación sólo podrá ser conducida por las personas inscritas en el registro de mediador/a es que mantendrá, permanentemente actualizado, el ministerio de justicia a través de las secretarías regionales ministeriales, con las formalidades establecidas en el reglamento. En dicho registro, deberá individualizarse a todos los mediador/a es inscritos y consignarse el ámbito territorial en que prestarán servicios. Éste deberá corresponder, a lo más, al territorio jurisdiccional de una corte de apelaciones o de varias, siempre que se encuentren en una misma región y a lo menos, a todo el territorio jurisdiccional de un tribunal de primera instancia con competencia en asuntos de familia. Además, si corresponde, se señalará su pertenencia a una institución o persona jurídica. El ministerio de justicia proporcionará a las cortes de apelaciones la nómina de los mediador/a es habilitados en su respectivo territorio jurisdiccional. Asimismo, deberá mantener en su página web dicha nómina, la cual deberá ordenar a los mediador/a es por comunas y contener los datos básicos de cada uno de ellos (Ley 19.968, artículo 112).

La ley establece que, para ingresar al registro único de mediador/a es familiares, se deberá cumplir con 4 requisitos copulativos, que deberán ser acreditados ante la seremi respectiva. Los requisitos establecidos en el artículo 112 de la ley 19.968, son los siguientes:

1. Poseer título profesional de una carrera que tenga al menos ocho semestres de duración, otorgado por una institución de educación superior del estado o reconocida por éste;
2. Acreditar formación especializada en mediación y en materias de familia o infancia, impartida por alguna universidad o instituto que desarrolle docencia, capacitación o investigación en materias de mediación, familia o infancia, el cual deberá acreditar estudios de, a lo menos, 180 horas teóricas y 40 horas de práctica efectiva. del total de horas teóricas, un mínimo de 80 deberán estar centradas en el proceso de mediación.

3. No haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva, por alguno de los delitos contemplados en los artículos 361 a 375 del código penal, ni por actos constitutivos de violencia intrafamiliar.

4. Además, deberá disponer de un lugar adecuado para desarrollar la mediación en cualquier comuna donde tenga jurisdicción el juzgado ante el cual se acuerde la respectiva mediación.

3.12. Derechos y deberes de los mediador/a es licitados/as

El pago por los servicios de mediación licitada

El pago del precio de los servicios de mediación licitada se realizará de conformidad con los resultados de los procesos de mediación realizados por los contratados y según lo señalado en el numeral vigésimo segundo de las bases administrativas resolución n°188 de 2011, de la subsecretaría de justicia que aprueba las bases de licitación y sus anexos y el formato tipo de contrato para la contratación de servicios de mediación familiar

Requisitos para el pago:

1. Es requisito fundamental para el pago, que las partes califiquen socioeconómicamente para la prestación de servicios de mediación familiar de forma gratuita, dicha condición tendrá 6 meses de validez.
2. Será requisito para el pago de los servicios que se encuentren adjuntos la totalidad de los documentos solicitados/as, de acuerdo al estado de éstas, en el manual de administración de causas.
3. Los pagos por servicios de mediación familiar son complementarios para una causa.

Tipos de pago:

1. Pago base de los servicios de mediación familiar

1.1. Se efectuará un pago base para aquellas causas que hayan ingresado al centro de mediación por derivación o ingreso espontáneo, en que citadas las partes, ésta(s) no hubiere(n) asistido a la sesión fijada.

1.2. Este pago corresponde al 10% del precio adjudicado por causa con acuerdo, con un tope (no reajutable) de \$7.000 (siete mil pesos).

1.3. El pago base procederá sólo en el caso que las causas se encuentren frustradas sin sesión.

1.4. En los casos que las partes presenten Vif no deberán citar a las partes.

2. Pago causa en trámite de los servicios de mediación familiar.

2.1. Corresponde el pago por causa en trámite para aquellas causas ingresadas al centro de mediación por derivación o ingreso espontáneo en que se haya realizado al menos una sesión conjunta, es decir, con la asistencia de todas las partes.

2.2. Este pago corresponde al 20% o 30% del precio adjudicado (dependiendo de la región) por causa con acuerdo, de conformidad con el anexo n°16 de las resolución n°188, de 2011, de la subsecretaría de justicia.

2.3. Para el pago de causa en trámite, se podrá enviar la causa a validación tanto en estado en trámite como en frustrada con al menos una sesión conjunta, siempre y cuando se dispongan de los documentos necesarios para cada uno de estos estados.

3. Pago de causa terminada con acuerdo de los servicios de mediación familiar.

3.1. Corresponde el pago por causa terminada con acuerdo para aquellas causas ingresadas al centro de mediación por derivación o ingreso espontáneo, que hayan terminado con acuerdo en alguna de las materias tratadas en el proceso de mediación y éste haya sido aprobado íntegramente por el juez.

3.2. Este pago corresponde al 100% del precio adjudicado por causa con acuerdo.

3.3. En el caso que las mismas partes hubiesen visto frustrada una causa, por la que se hubiere efectuado el pago por causa en trámite y dentro de un plazo de 6 meses (contados desde la fecha de frustración), las partes concurrieran a un nuevo proceso de mediación llegando a acuerdo, el pago por causa en trámite será rebajado del pago correspondiente.

3.4. Para el pago de causa terminada con acuerdo, se podrá enviar la causa a validación sólo en estado acuerdo total y acuerdo parcial, siempre y cuando se dispongan de los documentos necesarios para cada uno de estos estados.

4. Pago extraordinario por materia adicional mediada con acuerdo de los servicios de mediación familiar.

Corresponde el pago extraordinario por materia adicional mediada con acuerdo, para aquellas causas ingresadas al centro de mediación por derivación, en las cuales se haya logrado acuerdo en todas las materias derivadas y en el mismo proceso de mediación, las partes hayan logrado acuerdo en una o más materias adicionales a aquellas indicadas en la derivación.

4.1. Este pago corresponde al 15% del precio adjudicado por causa con acuerdo.

4.2. En el caso que las mismas partes hubiesen alcanzado un acuerdo en todas las materias derivadas y dentro de un plazo inferior a 6 meses (contados desde la fecha de la resolución judicial) las partes concurren nuevamente a un proceso de mediación por una nueva materia, logrando acuerdo, procederá el pago extraordinario por materia adicional mediada con acuerdo.

4.3. Se considerará una nueva causa aquella en que las partes habiendo llegado a acuerdo concurren nuevamente al centro de mediación para regular la modificación del acuerdo original, en un plazo inferior a 6 meses (contados desde la fecha de la resolución judicial).

4.4. Para el pago extraordinario por materia adicional mediada con acuerdo, se podrá enviar la causa a validación sólo en estado acuerdo materia adicional, siempre y cuando se dispongan de los documentos necesarios para este estado.

4.5. El pago extraordinario se pagará sólo una vez dentro de los 6 meses (desde el acuerdo inicial).

Inspecciones a los centros de mediación contratados

Dentro de los deberes del mediador/a licitado se encuentran las inspecciones, supervisiones, rendir cuenta y contestar reclamos, asistencias obligatorias a capacitaciones, rendimiento de informes trimestrales, cumplimiento cabal del contrato adjudicado y en caso de incumplimiento las sanciones respectivas.

1. El ministerio de justicia, realizará inspecciones a los centros de mediación licitados/as, con el fin de constatar el cumplimiento de las condiciones ofertadas en la propuesta técnica y la adecuada ejecución de los contratos, de acuerdo a las instrucciones impartidas a los centros de mediación. También se pueden realizar inspecciones a través de auditorías externas contratadas por el ministerio de justicia.
2. El centro de mediación deberá otorgar las facilidades necesarias para que los inspectores, puedan realizar la inspección en el centro, entregando toda la información relacionada con el contrato o que le sea requerido.
3. Concluida la inspección los profesionales a cargo deberán emitir un informe, el cual será comunicado al centro de mediación, quien tendrá un plazo de 10 días hábiles para realizar las observaciones que estime necesarias.

Supervisiones a los centros de mediación contratados

1. La supervisión consiste en la designación de un profesional del ministerio de justicia, para que en calidad de supervisor, presencie una o más sesiones de mediación con el objeto de evaluar las competencias y habilidades de los profesionales mediador/a es.
2. También se pueden realizar supervisiones a través de auditorías externas contratadas por el ministerio de justicia.
3. Los procesos de supervisión se podrán llevar a cabo en caso de que se tomare conocimiento de hechos que pudieren afectar al proceso de mediación,

a raíz de reclamos realizados por usuarios/as o instituciones relacionadas con el sistema de mediación.

Proceso de supervisión: para llevar a cabo el proceso de supervisión el profesional a cargo deberá considerar los siguientes componentes, detallados en manual de calidad de los servicios de mediación familiar licitada:

- La legitimidad del proceso de mediación familiar según principios legales y dogmáticos.
- El proceso comunicacional a través de las características que permiten el entendimiento y la interacción positiva entre las partes en el proceso de mediación familiar.
- El proceso participativo, a través de las características que permiten la participación activa e igualitaria de las partes en el proceso de mediación familiar.
- La calidad del proceso resolutivo, características que definen un procedimiento colaborativo de resolución de conflictos familiares.

Reclamos por los servicios prestados por los centros de mediación contratados por el ministerio de justicia

1. Se pueden recibir reclamos por parte de usuarios/as de los servicios de mediación y por parte de instituciones relacionadas a la prestación del servicio, como tribunales con competencia en materia de familia y corporaciones de asistencia judicial.

Vías de recepción de reclamos:

1. Ante el mismo centro de mediación se debe remitir a la unidad de mediación. (Formulario Oirs).
2. Ante el seremi de justicia lo remitirá a la unidad de mediación.
3. Reclamo ante el ministerio de justicia/Umed, ya sea mediante el sitio web (www.mediacionchile.cl) o mediante presentación en papel.

Recibido el reclamo por la Umed, se designa un profesional a cargo de su tramitación, quien evaluará preliminarmente el reclamo.

–Si faltan antecedentes, los solicitará la reclamante.

–Si los antecedentes permiten una adecuada comprensión del reclamo, se solicitará al centro reclamado que evacúe sus descargos.

•El centro de mediación tiene 10 días hábiles para evacuar sus descargos.

•Recibidos los descargos, la Umed debe pronunciarse. Existen las siguientes opciones:

–No es posible probar lo reclamado.

–No es posible probar lo reclamado, pero corresponde realizar recomendaciones técnicas.

–En virtud de los antecedentes no resulta posible determinar la existencia de infracción, pero se recomienda ejercicio de facultades de evaluación y control.

–En virtud de los hechos y antecedentes, existe infracción al contrato, y se recomienda aplicación de sanción o ejercicio de facultad de evaluación y control.

Procedimiento infraccional

En caso que el ministerio de justicia, mediante alguno de los mecanismos de evaluación y control contemplados en las bases de licitación (reclamos, informes, inspecciones, supervisiones o auditorías externas), tome conocimiento de un hecho que pueda constituir falta grave o menos grave, en conformidad a las bases de licitación y contratos vigentes, comunicará aquello al centro de mediación.

1. El centro de mediación, tendrá un plazo de 10 días hábiles para evacuar sus descargos.

2. Evacuados los descargos, la coordinadora de la unidad de mediación puede:

–proponer al secretario regional ministerial respectivo la aplicación de una sanción.

–disponer la realización de una inspección o supervisión.

Sanciones:

–Multa. En caso de faltas menos graves y graves.

–Término anticipado de contrato. En caso de faltas gravísimas.

1. La resolución que determine el pago de una multa será impugnable conforme lo establece la ley n°19.880.

2. Las multas que fueren se deducirán de los estados de pagos o de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones del contrato de prestación de servicios de mediación familiar y las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores, si los primeros no fueren suficientes.

3. El pago de las multas se debe efectuar mediante el descuento de un 10% de lo devengado mensualmente, en relación a los pagos de causas, hasta enterar el monto total de la multa aplicada.

4. En caso que, próximo a la fecha de término del contrato, quede un saldo insoluto superior al 10% señalado en el párrafo anterior, podrá descontarse del último pago, a efectuarse al contratado, el porcentaje que corresponda para cubrir el total adeudado, pudiendo en este caso ser superior al 10%.

Las sanciones aplicadas a los centros de mediación familiar se publican en el registro de multas y sanciones, disponible en la página web www.mediacionchile.cl (ver anexo 2).

CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de investigación

Se decidió realizar este estudio con un enfoque eminentemente cualitativo, como vía de acceso a la realidad, se orientó a descubrir el sentido y significación de las acciones sociales, razón por la cual, si pensamos en los grandes paradigmas metodológicos, podemos asimilar el presente estudio a la comprensión; en términos weberianos, *verstehen*, es decir, "la comprensión en el plano de la significación" y la acción humana. La propuesta weberiana acerca de la comprensión en el plano de la significación, consiste en las ventajas de las ciencias del espíritu, sobre las ciencias de la naturaleza. Según weber esa ventaja radica en la posibilidad de una suerte de comprensión subjetiva, sustentada en el hecho de que los seres humanos son concedores directos de la estructura de las acciones humanas. De esta forma al estudiar conglomerados sociales, es posible trascender la mera demostración de relaciones y uniformidades funcionales, *comprendiendo* las acciones y las intenciones subjetivas de los actores, es decir, de los miembros de los grupos sociales individualmente. La idea de *comprensión subjetiva*, motivó a weber a definir la *acción* como conducta humana, a la que el sujeto actuante concede un sentido subjetivo. Según weber la acción social es una especie de conducta, que implica un sentido para el actor mismo (Weber, 1964).

La investigación cualitativa, se centra en el estudio del sujeto como sujeto constructor de la vida social en su vida cotidiana; en el estudio de sus prácticas sociales (Echeverría, 2005).

Así mismo, la investigación cualitativa se centra, también, en la realidad social como expresión de procesos subjetivos e interactivos que se articulan a un sistema compartido de significados y valores. Los eventos culturales como formas simbólicas susceptibles de ser comprendidas e interpretadas. Este paradigma enfatiza en el significado que le dan los sujetos participantes a las

acciones y sucesos que constituyen la trama de su vida cotidiana (Rusque, 2003).

Una de las características de la investigación cualitativa es la paradoja de que muchas veces se estudia a pocas personas, y la cantidad de información obtenida es muy grande. Hay multiplicidad de fuentes y formas de datos. Hay información que proviene de observaciones, entrevistas, cuestionarios, encuestas y otros. (Fernández, 2006).

Se ha escogido el diseño metodológico cualitativo por la flexibilidad que presenta en el uso de los instrumentos de recolección de datos, teniendo en cuenta la interacción de la investigadora con los informantes claves, pues a partir de ello se busca información de primera fuente como es en este caso, de los jueces de familia del tribunal de familia de Talcahuano, y los mediador/a licitados/as que prestan servicio en el tribunal. Además, se ha escogió el enfoque cualitativo, porque mediante la flexibilidad de esta metodología se pudo, interpretar y entender las opiniones de los actores que dieron cuenta de la interacción entre ellos y el significado de sus construcciones sociales. Contribuyendo con ello a dar respuesta a la pregunta de investigación.

4.2. Materiales y métodos o sujetos de procedimientos

- Definición de la población y de la muestra

Los análisis cualitativos, por lo general, estudian un individuo o una situación, unos pocos individuos o unas reducidas situaciones. Pretende más bien, profundizar en ese aspecto, aunque lo que acaece en este caso concreto no sea fácilmente generalizable a otros casos similares. Generalmente, el número de unidades seleccionadas en una investigación cualitativa, es inferior al que se escoge en el muestreo de una investigación cuantitativa, debido a que el muestreo en la investigación cualitativa da más importancia a la diversidad de las dimensiones (constructos) que al número de las unidades (Ruiz, 2007).

La población objeto de la investigación son 6 jueces del tribunal de familia de Talcahuano y 5 mediador/a es licitados/as. De los cuales en el caso de los jueces de familia del tribunal se extrajo una muestra intencionada de 3 jueces, con base en los siguientes criterios de inclusión: 1.- La amplia experiencia de los jueces en materia de familia, debido a su experiencia anterior en los juzgados de letras de Talcahuano. 2.- La motivación e interés por aportar su conocimiento, con el fin de mejorar el proceso de mediación familiar. 3.- La accesibilidad para la entrega de la información, mediante el instrumento de recolección.

La muestra es de tipo intencional, los sujetos fueron elegidos de acuerdo al esquema del trabajo de la investigadora.

El muestreo intencional, es aquel en el que los sujetos de la muestra no son elegidos siguiendo las leyes del azar, sino de alguna forma intencional. El investigador selecciona las unidades de muestreo, no al azar, ni siguiendo un cálculo o ley de probabilidades, sino por otros métodos (Ruiz, 2007).

En este caso, la investigadora ha seleccionado a los informantes que han de componer la muestra siguiendo un criterio determinado: los jueces de familia y los mediador/a es licitados/as son las personas que por su conocimiento de la situación o del problema a investigar (proceso de mediación: ventajas y dificultades), se reconoce que son los más idóneos y representativos. Ya que, son actores protagónicos y críticos del proceso.

En el caso de los jueces se trabajó con 3 juezas.

En el caso de los mediador/a licitados/as se trabajó con 5 profesionales.

Categoría	Sexo	Años desempeño	Edad
Juez 1	Femenino	Desde 1998	54 años
Juez 2	Femenino	Desde 2005	43 años
Juez 3	Femenino	Desde 2006	41 años

Los datos de la tabla muestran que las juezas del tribunal de familia de Talcahuano entrevistadas fueron 3, y el total de ellas es de sexo femenino.

La primera jueza, se titula como abogado, e ingresa en el año 1998 como funcionaria al juzgado de menores de Talcahuano, y posteriormente juró como jueza de familia, tiene 54 años. La segunda jueza se tituló como abogado, ejerció libremente la profesión, e ingresó a la Academia Judicial y posteriormente juró como Juez de Familia en el año 2005, y en la actualidad tiene la edad de 43 años. Y la tercera de las juezas, también se tituló de abogado, ejerció como docente en una institución de educación superior, y luego ingresó a la academia judicial y juro como juez de familia en el año 2006, y tiene 41 años de edad.

Cuadro de caracterización mediador/a consultados

	sexo	edad	profesión	años de desempeño	especialización académica
mediador/a 1	femenino	50	asistente social	desde 2006 7 años	magister en familia, diplomados
mediador/a 2	femenino	53	asistente social	desde 2006 7 años	postitulo en familia, diplomados
mediador/a 3	masculino	53	profesor	desde 2006 7 años	postitulo en familia, diplomados
mediador/a 4	femenino	49	asistente social	desde 2006 7 años	postitulos en familia, diplomado
mediador/a 5	femenino	50	asistente social	desde 2006 7 años	magister en familia, postitulos, diplomados

Los datos de la tabla muestran que de los cinco mediador/a consultados cuatro son de sexo femenino, y uno masculino, y la edad promedio de los mediador/a participantes es de 51 años.

Con respecto a la profesión, de los cinco mediador/a cuatro son asistentes sociales y uno educador y en lo referente a los años de desempeño y experiencia la totalidad de los mediador/a comenzaron en el año 2006, teniendo hasta la fecha 7 años de desempeño. Fecha en que fueron adjudicatarios de la primera licitación pública de mediación familiar, en el mes de febrero del año 2006.

En cuanto a la especialización académica en el área de mediación, familia, infancia y adolescencia, la totalidad acredita estudios de postítulo tanto diplomados como magister en variadas instituciones de educación superior.

Método de estudio y análisis de datos

El diseño metodológico entendido como el conjunto de reglas operativas y técnicas elegidas de acuerdo con la naturaleza del objeto de estudio y las diversas tareas que se presentan en el proceso de recolección, organización y análisis de los datos, corresponde a un diseño cualitativo, un estudio interpretativo de caso, dado que el problema teórico - práctico, se estudia en una situación geográfico - temporal concreta, tratando de reflejar la realidad en forma completa y profunda, describiendo la multiplicidad de dimensiones, presentadas en la situación dada, considerada como un todo, para describirla y comprenderla, enfatizando sus detalles y circunstancias específicas.

Debido al carácter de esta investigación, se utilizó el estudio de casos que implica el examen intensivo y en profundidad de diversos aspectos de un mismo fenómeno (Pérez, 2000). que tiene como finalidad principal conocer la situación social investigada en el contexto en que se encuentra inserta, considerando

diferentes y contrapuestos puntos de vista, presentes en el área, sustentándose principalmente en la entrega de información que hacen las personas involucradas en el estudio y la utilización de una variada gama de fuentes de información y exposición.

El estudio de caso, permite estudiar la realidad o el fenómeno, en su contexto natural, tal como sucede, intentando encontrar sentido o interpretar su comportamiento, de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. Su objetivo central es proporcionar una descripción detallada del fenómeno es estudio, describiendo su esencia, naturaleza, comportamiento, ya que estudia solo un objeto, un problema o un caso. Por esta razón los hallazgos obtenidos son ciertos o válidos sólo para ese caso particular, es decir, no es posible hacer generalizaciones empíricas a partir de ese caso.

También, se les denomina estudios basados en “el habla”, ello porque el lenguaje es la morada del ser y la casa donde habita el ser humano, el gran intérprete que responde a esa llamada y que en ella y desde ella devela su propio decir. El lenguaje es el elemento fundamental para entender la interacción humana y la construcción de realidad. Más que un traspaso de información, es en esta comunión con otro, que el hombre se realiza como tal (Heidegger, 1986).

Para Heidegger, la ontología se relaciona con su investigación acerca de lo que llamaba el *dasein*, que podemos sintetizar como el modo particular de ser como somos los seres humanos. En este sentido, la ontología hace referencia a nuestra comprensión genérica -nuestra interpretación- de lo que significa ser humano. Cuando decimos de algo que es ontológico, hacemos referencia a nuestra interpretación de las dimensiones constituyentes que todos compartimos en tanto seres humanos y que nos confieren una particular forma de ser. Una vez que comprendemos lo anterior, nos percatamos de que, para hacer cualquier planteamiento, hacemos implícitamente un planteamiento sobre

cómo somos en tanto seres humanos. Nuestra comprensión de lo que significa ser humano es la piedra angular de todo lo que hacemos. Ello nos permite reiterar, por lo tanto, que una ontología, en cuanto interpretación de lo que significa ser humano, precede a cualquier otro postulado sobre cómo podrían ser otras cosas. Es la interpretación primaria (aunque se trate de una interpretación implícita) a partir de la cual se hacen otras interpretaciones (Echeverría, 2005).

Cabe señalar, que correspondió a una investigación de nivel exploratorio, es decir, existen escasos estudios sobre el objeto de la presente tesis y descriptivo, porque se procuró especificar las propiedades importantes de los actores participantes.

Un primer paso metodológico consistió en el acercamiento al objeto de estudio para lograr una visión diagnóstica preliminar del funcionamiento del sistema de mediación, lo que fue posible con la revisión bibliográfica pertinente y conversaciones preliminares con los funcionarios elegidos en las reuniones mensuales de coordinación. Posteriormente, habiendo definido la unidad de estudio y los sujetos de análisis se obtuvo la información requerida para su posterior procesamiento, análisis e interpretación, mediante el diseño y aplicación de cuestionarios no estructurados. El procesamiento considera, transcripción, análisis y síntesis de opiniones, guiado por las categorías de análisis, para permitir profundizar en aspectos relevantes desde un enfoque comprensivo/interpretativo (Ver anexo 8).

El análisis de datos cualitativos es emocionante porque se descubren temas y conceptos insertados entre los datos recolectados. a medida que se avanza en el análisis de los datos, esos temas y conceptos se tejen en una explicación más amplia de importancia teórica o práctica, que luego guía el reporte final dicho análisis debe ser sistemático, seguir una secuencia y un orden (Fernández, 2006).

Según la autora, este proceso puede resumirse en los siguientes pasos o fases:

1. obtener la información: a través del registro sistemático de notas de campo, de la obtención de documentos de diversa índole, y de la realización de entrevistas, observaciones, cuestionarios.
2. capturar, simplificar y ordenar la información: se capturó la información mediante aplicación de cuestionario no estructurado, luego se simplifico la información, para finalmente ordenarla de acuerdo a las categorías de análisis.
3. categorizar la información: agrupando la información obtenida según en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por quien investiga.
4. integrar la información: relacionar las categorías obtenidas en el paso anterior, entre sí y con los fundamentos teóricos de la investigación.

El proceso de codificación fragmenta las transcripciones en categorías separadas de temas, conceptos, eventos o estados. La codificación fuerza al investigador a ver cada detalle, cada cita textual, para determinar qué aporta al análisis. Una vez que se han encontrado esos conceptos y temas individuales, se deben relacionar entre sí para poder elaborar una explicación integrada. Al pensar en los datos se sigue un proceso en dos fases. Primero, el material se analiza, examina y compara dentro de cada categoría. Luego, el material se compara entre las diferentes categorías, buscando los vínculos que puedan existir entre ellas (Fernández, 2006).

4.3. Instrumento de recolección

Con respecto al instrumento de recolección, se ha utilizado preferentemente aquel que permite la recolección de información reflexiva y crítica sobre el objeto de estudio en el tema mediación.

Para tal efecto, inicialmente se pensó realizar una entrevista en profundidad, técnica exploratoria por naturaleza, también llamada entrevista “abierta”, dado que es un método y técnica a la vez, que permite al investigador/a estar abierto/a a cualquier respuesta relevante en relación con el dominio del estudio o investigación, que generalmente se inicia con preguntas introductorias y descriptivas.

Se había elegido este tipo de entrevista, también porque permite el máximo de flexibilidad para explorar los tópicos sobre los que se requería la información, permitiendo también explorar otros, conforme fueran apareciendo e incluso explorar dominios no definidos durante la construcción del marco conceptual, lo que favorece la expansión del conocimiento de quien investiga, hacia áreas acerca de las cuales existe escaso conocimiento.

De esta forma, se consideró la entrevista en profundidad una vía para acceder a la información, muy pertinente dado que los informantes a quienes estaría dirigida, son actores que han participado largo tiempo en actividades del dominio de interés y por tanto, personas ampliamente conocedoras del tema mediación, como son los jueces y mediador/a es del tribunal, que corresponden a informantes clave, que son parte del objeto de estudio, siendo por lo tanto su aporte, fundamental para el estudio.

Estos actores, en el momento de la investigación son parte de experiencias vigentes en el tema, importantes, porque su conocimiento en el ámbito de la

investigación, les proporciona capacidad para reflexionar, analizar, establecer comparaciones y aportar una visión evaluativa.

Sin embargo, a pesar de reconocer todas las ventajas descritas, no fue posible recabar la información mediante este método, dado que para poder llevar a cabo la actividad de levantamiento de la información, se requería que las personas fueran accesibles por un período de tiempo, lo que no fue posible por la falta de disponibilidad para realizarla, dado el desempeño de sus cargos, considerando que en el caso de la entrevista en profundidad, necesariamente debe ser aplicada por la persona que entrevista, de manera de producir una interacción social en la recogida de información, lo que favorece la exploración e indagación, en la relación conversacional que se genera entre entrevistador/a y entrevistado/a y no obtener información como resultado de un interrogatorio.

Frente a esta situación de imposibilidad de realizar entrevistas en profundidad, luego de conversar con un informante clave sobre ello, se analizó la posibilidad de aplicar un instrumento autoadministrado, para que fuera respondido en los tiempos disponibles de los respondentes y posterior a analizar la viabilidad de esta iniciativa, se tomó la decisión de aplicar un cuestionario con carácter de no estructurado, que brindara ventajas similares a las de la entrevista en profundidad.

Es así, que, junto con la observación no estructurada, conversación con informante clave, revisión del estado del arte y análisis de documentos, se utilizó como instrumento eje en la recolección de información, un cuestionario no estructurado autoadministrado (ver anexos), conformado por 8 preguntas abiertas que se aplicó a 3 juezas y 5 mediadores/as , el que fue enviado por correo electrónico, siendo respondido y devuelto de la misma forma.

Cabe mencionar que el cuestionario es un instrumento destinado a recolectar la información requerida por los objetivos de una investigación mediante las

respuestas proporcionadas por las personas del universo o la muestra a la cual se refieren aquellos. (Briones, 1996). Tal como sostiene este autor, en cuanto a las preguntas del cuestionario, éstas deben formularse acerca de temas respecto de los cuales el potencial respondente tenga conocimiento o formen parte de su experiencia, cuyas respuestas proporcionan la información para responder a los objetivos formulados, para lo cual las preguntas pueden referirse a actitudes, motivaciones, significados o valoraciones sobre aspectos relevantes del estudio.

Cuando en el cuestionario se incluyen preguntas destinadas a medir actitudes, es necesario tener en cuenta las diversas formas de relación que éstas podrían tener con sus expresiones conductuales abiertas. En particular, si el estudio se refiere a objetos sociales debe recordarse que con respecto a ellos las personas tienen ciertas imágenes o percepciones, ciertas preferencias, actitudes o rechazos y, finalmente, ciertas formas reales de actuar frente a los mismos, que no siempre son congruentes con las primeras. Por ésta razón, puede ser procedente incluir preguntas dentro de las dimensiones cognoscitivas, actitudinal y conductual, referidas a un mismo objeto. Por ejemplo, del juicio y opinión (dimensión cognoscitiva) (Briones, 1996).

Por otra parte, con respecto a ventajas del instrumento, éstas radican en la gran economía de tiempo y recurso humano que implica, ya que los cuestionarios pueden enviarse por correo electrónico, como ha sido el caso de la presente investigación o pueden administrarse a grupos reunidos al efecto, lo que no fue posible en este caso, por las características del cargo que desempeñan los respondentes.

Otra ventaja, se refiere a la calidad de los datos obtenidos, que se incrementa pues, al desaparecer la situación de interacción que se genera en la entrevista, se eliminan las posibles distorsiones que la presencia del entrevistador puede producir, ya sea por la forma de hablar, de enfatizar

palabras u oraciones, de dirigir inconscientemente las respuestas, o por la presencia física, que puede retraer o inhibir al entrevistado (Sabino, 1986).

Desde otra perspectiva, su desventaja está en que se impide de esta forma conocer las reacciones reales del informante ante cada pregunta, lo que de otro modo resulta perceptible mediante la observación. También las confusiones y malentendidos pueden multiplicarse, pues no existe la posibilidad de consultar sobre dudas o de orientar una respuesta hacia su mayor profundización o especificación (Sabino, 1986).

En la presente investigación, el cuestionario se construyó con la orientación que proporciona la pregunta de investigación, los objetivos y las categorías de análisis, lo que clarificó el tipo de información necesaria de obtener mediante el referido instrumento, cuestionario no estructurado.

Antes de la aplicación del instrumento de recolección, se consideró la aplicación del cuestionario a manera de pretest a una persona de similares características a los respondentes, del mismo ámbito del estudio, para validar el instrumento y hacer las modificaciones pertinentes en caso de ser requeridas y disponer así de un cuestionario adecuado.

Cabe mencionar que las categorías de análisis que orientaron la elaboración del descrito instrumento de recolección, se generaron fundamentalmente desde los objetivos, pregunta de investigación y también algunas generadas de manera emergente en el proceso de consulta.

4.4. Análisis e interpretación de resultados

Se trabajó con 5 categorías de análisis que dicen relación directa con los objetivos específicos de la investigación, éstas fueron:

- 1º categoría : beneficios y dificultades del proceso de mediación
- 1º subcategoría : avances y desafíos
- 2º subcategoría : propuestas para resolver dificultades
- 2º categoría : intervención de los niños/as y adolescentes
- 3º categoría : opinión de los usuarios/as
- 4º categoría : relación del tribunal con los centros de mediación licitados/as

Esta actividad consistió en analizar la información de forma comprensiva, avanzando hacia una síntesis, que permitió dar respuesta reflexiva a la pregunta que guió la investigación, desarrollando la capacidad de análisis y argumentación, teniendo lugar un momento hermenéutico, de gran importancia en el trabajo de investigación.

Primera categoría: beneficios y dificultades del proceso de mediación

En esta categoría se manifestaron las opiniones de los jueces de familia de Talcahuano y los mediador/a licitados/as , que les atribuyen al proceso de mediación familiar.

Según los jueces los beneficios de la mediación familiar son:

“En cuanto a los beneficios en Talcahuano, se puede destacar la disminución de los tiempos en que las partes obtienen solución a sus problemas, existiendo una atención rápida para el usuario/a tanto en el caso de llegar a acuerdo como en el caso en que la mediación resulte frustrada.”

“la cercanía y comunicación que se logra con las partes en el proceso de mediación...”

...resulta beneficioso la mediación al evitar un proceso largo ante tribunales en que se ve involucrada la familia, evitando así un mayor estrés familiar.” (juez nº1).

“cuando las partes asisten a mediación y no llegan a acuerdo también es beneficioso para todos, porque llegan más informados que antes. Y en caso de acuerdo, las partes consiguen sus pretensiones dentro del más breve plazo. cuando llega el acuerdo en forma material al tribunal dentro de las 48 horas siguientes se dicta resolución de aprobación, y se oficia para la apertura de la libreta en el banco estado. De igual forma comienza a correr el régimen de visitas entre los hijos y el padre o madre que vive fuera del hogar” (juez nº 2).

“la mediación familiar es beneficiosa, debido a que es una instancia previa y no Adversarial que busca que las personas conversen sobre el conflicto que les atañe. Es el espacio de diálogo pacífico entre las personas, lo que es positivo para las partes, ya que, pueden solucionar sus problemas sin necesidad de ir al tribunal. La mediación familiar también se convierte en el espacio ideal para escuchar las opiniones de los hijos, por lo no contencioso e informal.”

“beneficiosamente, la mediación familiar se ha legitimado como política pública, toda vez que ha sido capaz de enseñarles a las partes a solucionar en forma pacífica sus problemas sin la intervención judicial, propiciando el dialogo y la comunicación entre las personas....” (juez nº 3).

Al analizar las opiniones dos jueces observan coincidentemente como beneficios en el proceso de mediación, que las partes alcanzan la cobertura de sus necesidades en tiempos breves y precisos, mediante atenciones rápidas y

expeditas. Enfatizando, que la mediación evita estados de estrés a los integrantes de la familia.

Un juez manifestó como beneficioso que la mediación es una instancia extrajudicial y pacífica de diálogo e intercambio entre las personas.

Según los mediador/a es los beneficios de la mediación familiar son:

“... mediación es una oportunidad para que las personas dialoguen, se escuchen mutuamente, e intenten resolver, por sí mismos, la situación de conflicto que les afecta. Pueden terminar con un acuerdo o no, pero existió ese espacio de diálogo, en un contexto de respeto, privado, me refiero a la confidencialidad. “

“Creo que efectivamente, el proceso de mediación tiene menos desgaste emocional que un juicio, y eso es beneficioso para las personas, para su salud mental, para sanar los dolores de un quiebre de la relación.” (mediador/a nº1).

“...descongestionando y agilizando la atención al público que requiere de los servicios de familia.

“...es que cerca del 50% de los personas que acuden a mediación terminan en acta de acuerdo” (mediador/a nº2).

“... la función social que ejerce, procurando a las partes un momento para el diálogo y la comunicación, modificando su realidad.

“...que todos los estudios que existen de satisfacción de usuarios/as favorecen , y hablan muy bien de la atención y lo satisfechos que salen las personas de las oficinas de mediación , lo que contribuye a la paz social, a la cultura del diálogo” (mediador/a nº3).

“los beneficios de la mediación son descongestionar el sistema judicial de familia...” (mediador/a n°4).

“... la agilidad en los procesos y rapidez en la resolución de los conflictos con las familias. Mejor acogida y trato a los usuarios/as , los tiempos de espera de atención han disminuido porque en la comuna de Talcahuano y Hualpén existen 4 centro de mediación licitados/as...” (mediador/a n°5).

Ahora, al analizar las opiniones tres mediadores/as , destacan como beneficios de la mediación, que ha contribuido en la agilidad de la tramitación de materias de familia, en comparación con procesos judiciales, y de paso los usuarios/as han manifestados en las encuestas de satisfacción, estar conforme con el trato recibido.

Al respecto uno de los mediador/a es respondió como beneficio que la mediación se caracteriza por ser un espacio confidencial de diálogo, cuya fin es ayudar a las partes a resolver sus problemas con el menor desgaste emocional posible.

Al interpretar este resultado las opiniones de ambos actores, evidencian que existe plena coincidencia con respecto a los beneficios de la mediación, como un procedimiento que beneficia a los usuarios/as , a través del cual un tercero ayuda a las partes a encontrar una solución que emerge de sí mismos, con la finalidad de crear una posibilidad en la que todos ganen. Según, los hallazgos recogidos se puede interpretar que la mediación es el espacio ideal y no contencioso para que las personas se sientas escuchados y entendidos. Haciéndoles saber que todas sus pretensiones son válidas, pero que conjuntamente deben velar por una solución primero que resguarde a los hijos, y en segundo satisfacer sus expectativas. en relación con lo mencionado anteriormente , desde lo teórico el conflicto es productivo cuando conlleva la posibilidad del fortalecimiento propio (empowerment), con el cual las personas

se vuelven más tranquilas, más seguras, más organizadas, más decididas, recuperan la fortaleza siendo capaces de actuar y enfrentar los desafíos de la vida y el reconocimiento en el que las partes voluntariamente deciden volverse más abiertas, atentas, se conectan con la situación del otro, y amplían su perspectiva para incluir una apreciación del otro (Suarés, 1996).

Entonces la justicia de familia, tiene por finalidad ofrecer a las familias en conflicto instancias pacíficas para resolver sus conflictos que ayuden a mitigar la confrontación entre los miembros de la familia y permitan, en caso de ruptura de la pareja, reorganizar el escenario familiar en función de los intereses de los afectados...como se desprende del espíritu de la ley de tribunales de familia, la búsqueda de soluciones colaborativas es uno de los pilares sobre las cuales se diseñaron los procedimientos que contempla la nueva justicia. (Mensaje del presidente de la república al proyecto de ley que crea los tribunales de familia, boletín nº 2118-18, 1997).

En relación a las dificultades o nudos críticos del proceso de mediación, mencionadas por los jueces de familia de Talcahuano y los mediadores/as .

Los jueces de familia de Talcahuano expresaron que las dificultades o nudos críticos del proceso de mediación familiar son:

“... falta de conocimiento legal relevante de los mediador/a es en las materias que se encuentran mediando, lo que impide una aprobación inmediata del acta de mediación por parte del tribunal. Y la dictación de un previo a proveer, alargando de esta forma el proceso.”

“que se concentren en un solo proceso, todas las materias relativas a los niño/as y que no estén diseminadas en varios centros de mediación, porque en caso de frustrarse se inician varias acciones judiciales...” (juez nº1).

“...cuando un acta viene incompleta, por ejemplo faltan fechas y horarios en una visita. Procede una resolución de previo a proveer...”

“... falta de información sigue siendo un nudo crítico, pues si una de las partes decide no ir a la mediación, llegará poco informado al tribunal, salvo que concorra con abogado particular.

...los consejos de los abogados particulares, ellos le dicen a sus clientes que no asistan a mediación” (juez n°2).

“... las partes no tienen la capacidad de comunicación o de conversar, la mediación no tiene objeto, pues se frustra y las partes no son capaces de separar el conflicto de ellos, con sus hijos, y los utilizan como herramienta de transacción.”

“desconocimiento del valor jurídico del acuerdo de mediación, no se encuentra internalizado culturalmente todavía....” (juez n°3).

Al analizar las opiniones de los tres jueces se pueden distinguir, que dos de ellos señalan como dificultades o nudos críticos aspectos procedimentales, actas incompletas que retrasan la dictación de la resolución final, la existencia de variados ingresos en distintos centros de mediación, da lugar a distintas acciones judiciales.

Un juez señala como dificultad la falta de conocimiento legal de los mediador/a es, y la falta de habilidades comunicativas entre los usuarios/as , que les impide participar activamente en el proceso pacífico no adversarial.

Esta dificultad genera a otro nudo crítico, que es el del desconocimiento del valor jurídico de la mediación, dado que culturalmente la mediación no ha sido internalizada en la población, según lo manifestado por un juez.

Los mediador/a licitados/as expresaron que las dificultades o nudos críticos del proceso de mediación familiar son:

“falta de responsabilidad de algunas personas, para avisar oportunamente que no concurrirán a mediación o dejar sin efecto la solicitud de iniciar un proceso de mediación... es una pérdida de recurso humano, económico para el centro de mediación... y también es una pérdida de recursos para el estado.” (mediador/a n°1).

“falta de criterios únicos en la aprobación de acuerdos en los juzgados, y entre los mismos jueces de un mismo juzgado.” (mediador/a n°2).

“el nudo fundamental sigue siendo la poca o falta de comunicación entre las partes” (mediador/a n°3).

“desconocimiento del valor legal de los acuerdos, por ende desconfianza inicial. Escasa habitualidad de comunicación entre las partes para atender sus realidades de vida. ..” (mediador/a n°4).

“que aún persiste personas o solicitados/as que evaden los procesos de mediación y dilatan los procesos judiciales, ya sea por resistencia o no querer cumplir con sus deberes como progenitor, encareciendo los costos de estos procesos y alterando los registros estadístico...” (mediador/a n°5).

Al hacer el análisis de las opiniones de los mediador/a es licitados/as sobre las dificultades o los nudos críticos en el proceso de mediación, tres mediador/a es enfatizan en la escasa comunicación entre las partes para sostener un dialogo que favorezca el acuerdo pacífico, evadiendo los procesos no litigantes de familia.

Un mediador/a manifiesta directamente como dificultad para el proceso la irresponsabilidad de algunas personas, para comunicar oportunamente su inasistencia a la sesión de mediación o la decisión de dejar sin efecto la solicitud, significando una pérdida de recursos, tanto para el estado como para el centro de mediación.

Otro mediador/a indica como dificultad la falta de criterios únicos en la aprobación de acuerdos en los juzgados, y homologación entre jueces de un mismo juzgado. Y el desconocimiento del valor legal de los acuerdos.

Interpretando estos resultados sobre las dificultades o los nudos críticos que han logrado identificar en el proceso de mediación tanto los jueces del tribunal de familia de Talcahuano, como los mediador/a licitados/as, se constata coincidencia absoluta en las escasas habilidades comunicativas entre los comparecientes, para facilitar el acuerdo en mediación. Por otra parte, jueces y mediador/a es coinciden en identificar como dificultad el desconocimiento del valor jurídico de la mediación.

Una dificultad mencionada sólo por los mediador/a es se refiere a la existencia de disparidad de criterios para la aprobación de las actas de mediación, lo que prolonga el proceso.

Desde lo teórico es posible confirmar que esta dificultad tiene su raíz en imperfecciones de la comunicación y en este sentido la mediador/a argentina Marinés Suarés, define la comunicación, como un proceso...un conjunto de acciones que deben relacionarse de tal forma, que produzcan resultados que son el producto de interacciones.

Según lo expuesto, las variadas dificultades mencionadas vienen en demostrar que la sociedad chilena todavía no está absolutamente preparada

para vivir la implementación de un proceso enteramente facultativo, esto coincide con lo planteado por el profesor Fiegelist, que señala que un sistema de resolución como la mediación voluntaria, sólo puede darse en forma plena en sociedades culturalmente avanzadas, como Estados Unidos.

Siguiendo con lo anterior, se puede señalar que los inconvenientes que hoy existen en la mediación familiar, obedecen a errores que se cometieron al inicio de la instalación de la reforma de familia, y que durante su funcionamiento aún no se han resuelto, como son por ejemplo, una mayor protección y defensa de los mediador/a respecto de los reclamos del usuario/a, para ello se requiere en forma urgente que se incorpore la causal que se puede frustrar por convicción del mediador/a licitado/a causal vigente en la ley, pero que la unidad de mediación decidió en forma unilateral sacarla de las causales vigentes. Lo que ha provocado en la práctica la difícil tarea de la defensa por parte de los mediadores/as.

Primera subcategoría: avances y desafíos

Se decidió establecer esta subcategoría de avances y desafíos dentro de la categoría de beneficios y dificultades, por su relación y vinculación entre ellos.

Los jueces de familia de Talcahuano manifestaron que los avances de la judicatura de familia, en comparación con el antiguo sistema de juzgado de menores son:

“los avances están dados por la disminución de judicialización de causas que ven su inicio y término en la mediación, permitiendo la solución de conflictos a través de vías pacíficas entre las partes. La mediación familiar ha ayudado a la descongestión en el tribunal de familia, estadísticamente se ha comprobado que las causas que ingresan a demanda han disminuido paulatinamente (juez 1).

“... mediante la mediación familiar, tendrán más rápido la pensión y por otro lado las visitas...creo que desde que las partes van a mediación a la semana siguiente se encuentra todo aprobado por el tribunal...” (juez nº 2).

“... se han incorporado más profesionales especializados en el ámbito de la familia, se han inyectado más recursos para las implementaciones. Los procesos son más transparentes, son orales, desformalizados y más breves...” (juez nº3).

Al analizar las respuestas de los jueces consultados, en cuanto a los avances, dos de los tres jueces coinciden en que se observa una disminución de judicialización de causas, es decir, que las causas que ingresan a demanda han disminuido, lo que ha permitido una descongestión en el tribunal de familia de Talcahuano.

Por otra parte, la mediación ha permitido la solución de conflictos a través de vías pacíficas no adversarial, acortando los tiempos en que los usuarios/as obtienen solución a sus problemas jurídicos.

Un juez destaca como avance aspectos procedimentales, los procesos son orales, más transparentes, desformalizados y más breves. También reconoce la incorporación de profesionales especializados en el ámbito de la familia y mayor inyección de recursos para la implementación.

Los mediador/a licitados/as manifestaron que los avances de la judicatura de familia, en comparación con el antiguo sistema de juzgado de menores son:

“... el hecho de que exista un tribunal de familia, ya significó un gran avance, recuerdo que antes había una división para gestionar las causas, estaban los juzgados de menores donde se tramitaba sólo lo relacionado con los hijos, y lo que estaba relacionado con los padres, se tramitaba en el juzgado civil. La

familia era una sola, pero el trámite se realizaba en tribunales distintos. Hoy la familia es atendida en una sola institución (mediador/a n°1).

“...lo más destacado es que el proceso de mediación el año 2009, dejó de ser un procedimiento voluntario en los juzgados de familia, teniendo la característica de obligatorio...” (mediador/a n°2).

“... los procesos de familia son más rápidos, concentrados y dignos, toda vez que les reconocen más derechos a las partes.” (mediador/a n°3).

“... incorporación legal obligatoria de esta alternativa para resolver algunos conflictos de familia concernientes a los hijos, aumento de personas que acuden voluntariamente a los centros de mediación, especialmente varones, mayor participación de las partes en la búsqueda de soluciones (mediador/a n°4).

“... la existencia de tribunales especializados que atienden a la familia, la mediación familiar instalada a lo largo del país, sistema informático del poder judicial Sitfa y sistema informático de mediación familiar Simef incorporado y validados...” (mediador/a n°5).

Al analizar lo expresado por dos mediadores/as , identificaron como avances la existencia de tribunales especializados que atienden a la familia en la totalidad de sus conflictos, de ahí que los procesos son más rápidos, concentrados y dignos. Antes los procesos judiciales eran escritos y secretos, hoy son orales y públicos.

En este mismo sentido otros dos de los mediador/a expresaron como avance que la mediación familiar al dejar de ser un procedimiento voluntario, favoreció un aumento en la cantidad de las personas que acuden a los centros de mediación.

Una sola mediador/a señalo como avance la incorporación y validación de los sistemas informáticos Sitfa y Simef.

Interpretando este resultado referente a avances ambos estamentos jueces y los mediador/a licitados/as, coinciden en destacar que la judicatura de familia ha permitido procesos rápidos, transparentes, concentrados y dignos.

A partir de lo dicho anteriormente, el espíritu de la ley 19.968 y 20.286, no es otro que brindar a la familia un status de reconocimiento y darle solución a la demanda contenida hasta la fecha de puesta en marcha, mediante procesos modernos de tramitación, lo que concuerda con lo expresado en el mensaje presidencial de la ley. Además, en tal sentido más allá de los méritos que se atribuye a la mediación como mecanismo de resolución de conflictos sin duda su inclusión en la ley de tribunales obedece también a un objetivo de política pública, cual es contribuir a descongestionar los recargados tribunales (Mensaje del presidente de la república al proyecto de ley que crea los tribunales de familia, boletín nº2118-18, 1997).

En relación a los avances, la mediación procura que los usuarios/as logren el acuerdo haciendo uso de sus recursos personales potenciando su protagonismo. La mediación tiende a favorecer conductas autónomas, a actuar según reglas que consensuamos y construimos, a hacernos responsables de nuestras propias disputas, tanto en lo que las motivo como en la manera de resolverlas. Restituye al sujeto el control del proceso de conducción de sus disputas y le posibilita apropiarse de los efectos de sus acciones (Suarés, 1996).

Los jueces de familia de Talcahuano expresaron que los desafíos pendientes son:

“En cuanto a desafíos pendientes, tal vez mayores recursos para centros de mediación a fin de que la etapa de notificación de las contrapartes pudiera ser más eficaz, evitando así la frustración de la mediación por la mera incomparecencia de las partes.” (juez nº 1).

“... mayor educación a las personas, resaltar el valor jurídico de la mediación...las personas siguen pensando que lo que dicta el juez es lo valedero...difundir con más énfasis los beneficios y ventajas de la mediación familiar o los otros sistemas de resolución de conflictos” (juez nº2).

“...mayor inyección de recursos para las instituciones que trabajan en la red del tribunal de familia: para las corporaciones de asistencias judicial (ojalá se contratarán más asistentes sociales para responder en menor tiempo los requerimientos del tribunal) se asignarán más recursos a los programas de intervención breves, a las instituciones que deben realizar las pericias sociales, psicológicas o psiquiátricas, pues, debido a que carecen de personal, las audiencias se deben suspender si los informes solicitados/as no han llegado...” (juez nº3).

Al analizar las respuestas de los jueces sobre desafíos, dos jueces coinciden en la asignación de más recursos a los centros de mediación, a las instituciones de apoyo a la familia, promover la contratación de más profesionales especializados.

Un juez enfatiza en educación y difusión mediante campañas informativas de los beneficios y ventajas de la mediación.

Los mediador/a licitados/as expresaron que los desafíos pendientes son:

“como desafío pendiente, podría mencionar la falta de campañas oficiales del gobierno para difundir mucho más la mediación” (mediador/a nº1).

“... intentar integrar a los mediador/a es nuevos que no tienen tanta experiencia, es difícil incorporarlos, debido a que el ministerio de justicia exige muchos requisitos “ (mediador/a nº2).

“El ministerio de justicia nos debería garantizar el número de causas o el porcentaje de adjudicación durante el periodo que dura la licitación.” (mediador/a nº3).

“mejorar la difusión en torno a la responsabilidad de los protagonistas para resolver sus conflictos en forma colaborativa.”

“fortalecer y dotar de mayor respeto al profesional mediador/a familiar, desde el ministerio de justicia” (mediador/a nº4).

“... falta de homologación de criterios de los jueces respecto a materia de cuidado personal a terceros u otras materias... no existiendo uniformidad para acoger actas de acuerdos.” (mediador/a nº5).

Al examinar los desafíos pendientes mencionados por los mediador/a es, enfatizan en la necesidad de campañas oficiales del gobierno para difundir mucho más la mediación; falta integrar a los mediador/a es nuevos en el sistema licitado; poco apoyo de la unidad de mediación frente a los reclamos de los usuarios/as ; el ministerio de justicia no garantiza el número de causas o el porcentaje de adjudicación durante el periodo que dura la licitación; falta difusión en torno a la responsabilidad de los protagonistas para resolver sus conflictos en forma colaborativa; fortalecer y dotar de mayor respeto al profesional mediador/a familiar, desde el ministerio de justicia; falta de homologación de criterios de los jueces respecto a materia de cuidado personal a terceros u otras.

Al interpretar este resultado hace referencia a los desafíos señalados por jueces del tribunal de familia de Talcahuano y los mediador/a licitados/as , que coinciden en resaltar que junto a la falta de difusión de los beneficios y valor jurídico de la mediación, se requiere además, mayores asignaciones de recursos y compromiso de los protagonistas del proceso.

A diferencia de los jueces, los mediador/a manifiestan su descontento con algunos procedimientos de la unidad de mediación del ministerio de justicia, al extrañar un mayor apoyo y defensa de los profesionales. Esto lo podemos relacionar teóricamente con la atropellada evolución que ha tenido el proceso licitatorio desde febrero de 2006 a la fecha, el ámbito de familia sigue siendo la hermana pobre del sistema judicial. (Palavecino, 2011).

En este mismo sentido, podemos relacionarlo con la crítica que realizan los profesores de la universidad diego portales, en su estudio exploratorio que comunican abiertamente que el fracaso inicial de la reforma de familia se debe a la poca experiencia y escasa asignación de recursos materiales y humanos al respecto. (Casas I., Duce M., Marín F., Riego C. y Vargas M., 2006).

Segunda subcategoría: propuestas para resolver dificultades

Se estableció la subcategoría de propuestas dentro de la categoría de dificultades, ya que, las primeras tienen por finalidad resolver o solucionar los problemas existentes.

Según los jueces de familia de Talcahuano, las propuestas son:

“mantener las reuniones mensuales con los 4 centros de mediación licitados/as y las otras instituciones involucradas en el rubro de la familia (oficina de la mujer, Opd, Caj) ...”

“mejorar la información a los usuarios/as , que nuestro funcionario que atiende público se capacite mejor....” (juez n°1).

“dentro de mis propuestas quisiera que los mediador/a es tuvieran más conocimiento y manejo legal de las materias mediables.

Que se destine presupuesto para la difusión de la mediación familiar, comunitaria, en los barrios, en las poblaciones (juez n°2).

“mantener en capacitaciones permanentes a los mediador/a es, en las actualizaciones de las reformas legales...”

Difundir y educar sobre el valor jurídico de la mediación aprobada judicialmente” (juez n°3).

Desde el análisis las opiniones de dos jueces sugieren como propuestas capacitaciones permanente para de funcionarios del tribunal de familia y los mediador/a es familiares, adicionando mayor conocimiento legal a sus prácticas. Además, otorgar más presupuesto para la difusión de la mediación.

Uno de los jueces propuso mantener reuniones mensuales con los 4 centros de mediaciones licitadas, y las otras instituciones.

Se observa coincidencia entre los tres jueces en el planteamiento de propuestas referidas a gestionar una mayor información sobre mediación familiar para los usuarios/as , enfatizando en los resultados beneficiosos del proceso, su gratuidad, y el valor jurídico de la mediación aprobada judicialmente.

Según los mediador/a licitados/as , las propuestas son:

“...mayor difusión sobre los deberes de los usuarios/as : podría contribuir a generar conciencia que si bien el proceso de mediación es voluntario, es deber del usuario/a avisar oportunamente que no concurrirá, o anular su solicitud de mediación, en el entendido que no continuará con ningún tipo de gestión, ni mediación ni demanda..” (mediador/a n°1).

“...y aún así las proyecciones que realizó la unidad de mediación para el periodo 2012-2015 fueron erradas, lo que significa que algunos centros de mediación cumplirán sus cuotas antes del término de ese periodo, y se quedarán sin trabajo...”

“que exista una mayor comunicación, entre la unidad de mediación con los centros de mediación licitados/as....” (mediador/a n°2).

“dentro del mismo tribunal de familia existen diversos criterios de los jueces, algunos aprueban sistemas de relación directa y regular en forma abierta y flexible, y otros no derechamente. Frente, a esta diversidad de criterios, uno se pierde de repente...”

“los mediador/a es trabajamos escuchando problemas ajenos todo el día...que cierta forma afecta nuestra salud mental, emocional y espiritual. El ministerio de justicia, debería brindarnos espacio de autoayuda en forma semestral” (mediador/a n°3).

“que los mediador/a es nos comprometamos más en la realización de un buen discurso de apertura, para dejarle claro a las partes el significado de la mediación, características, beneficios...y además para generar un clima en el que las partes se sientan protagonistas, reforzando la importancia de su participación para con sus hijos...” (mediador/a n°4).

“siento que el sistema de mediación nos exige en forma dura y continua permanentemente estamos sometidos a inspecciones, supervisiones, reclamos de los usuarios/as , aplicación de pruebas de conocimientos...y de todos los años que llevo prestando servicios recién este año hemos recibido una capacitación en técnicas de mediación, solicitud que veníamos haciendo hace rato. Es necesario que la unidad nos mantenga al día en actualizaciones legales. Por ejemplo, en julio de 2013 se publicó la ley de tuición compartida, que ya se encuentra en marcha y todavía no existe un pronunciamiento de la unidad de mediación, lo que significa que estamos trabajando a ciegas...”

“...que los sistemas informáticos del tribunal de familia, del sistema de mediación familiar y sistema de reforma procesal estén interconectados..”
(mediador/a nº5).

Al explorar y analizar el sentido de las opiniones, los cinco mediador/a respondientes manifestaron variadas propuestas entre ellas, tales como para mejorar el servicio de mediación, sugiere dar una mayor difusión a los deberes de los usuarios/as , argumentando que estos enfatizan en el respeto de sus derechos, incumpliendo sus deberes.

Además, proponen que para evitar errores de pronóstico en el número de causas, estiman que sería conveniente favorecer una mayor comunicación entre la unidad de mediación y los centros de mediación licitados/as.

Uno de los mediador/a propone unificar los criterios entre los jueces, para la aprobación de los acuerdos familiares.

Otro mediador/a , propone que el ministerio de justicia podría contemplar en sus actividades de apoyo a este grupo de funcionarios, por el carácter de su trabajo (absorción de diversas problemáticas), generando espacios de

autoayuda o autocuidado, periódicamente, con la finalidad de aportar a la salud mental de estos profesionales, lo que redundaría en una mejor atención a usuarios/as .

Uno de los últimos mediador/a propone que los mediador/a suman el compromiso de homologar un discurso inicial convincente que aclare a las partes intervinientes, la implicancia y el significado de la mediación, sus características y beneficios, especialmente generando un clima propicio para que las partes se sientan realmente protagonistas en la construcción de acuerdos y decisiones y hacerles ver que el resultado de este actuar, beneficiará tanto a ellos, como a sus hijos/as, aunque se frustre el proceso de mediación, pues ha de considerarse de igual forma, una instancia que favoreció el diálogo entre los solicitantes.

Otro mediador/a , se refiere a la sugerencia de potenciar los beneficios de la mediación, dando relevancia a la valoración que se hace de los intervinientes en la calidad de actores, con capacidad para tomar decisiones sobre sus vidas y las de sus hijos/as, el fortalecimiento de sus roles paternales y visibilizar el hecho de que la ley les otorga primacía y respaldo legal en la toma de acuerdos conjuntos.

Y la última propuesta que genera la opinión precedente, se refiere a la necesidad de que los sistemas informáticos, estén interconectados.

Al interpretar este resultado sobre las propuestas señaladas por los jueces del tribunal de familia de Talcahuano y los mediador/a licitados/as , se destaca que la relevancia de las propuestas tiene por finalidad mejorar el servicio de la mediación, y validarla como mecanismo de resolución de conflictos. En nuestro país el ministerio de justicia viene impulsando desde el año 1997 un programa de resolución de conflictos anexo a tribunales, específicamente en el ámbito de la mediación. Las dificultades de acceso a los tribunales que sufren tanto los sectores medios como pobres e indigentes; los costos humanos y económicos

del litigio; sus tardanzas e incertidumbres en la determinación de los derechos de las personas(aún cuando se pueda acceder a ellos): la inercia del sistema judicial en vías de reemplazo, y la proliferación de leyes seguidas de una difícil comprensión ciudadana de las mismas, junto a una abundante literatura teórica, permiten concluir que el sistema adversarial de resolución que imparten los tribunales no es siempre el más satisfactorio para ciertas tipologías de conflictos. La distinción entre la solución de un conflicto impuesta desde fuera y la consensual entre las partes, ha modificado sustancialmente la naturaleza del procedimiento. el de la justicia de los acuerdos disminuye o elimina los aspectos burocráticos en que descansan los supuestos del debido proceso. La esencia de los mecanismos de resolución de conflictos es el compromiso y el encuentro de las partes, en el que, sin decidir a quién le asiste la razón legal, se comprometen con su solución y, consiguientemente, con su durabilidad. (Bates, 2002).

2.- Segunda categoría: intervención de los niños/as y adolescentes

La nueva judicatura de familia consagra de manera expresa el principio del interés superior del niño/a o adolescente en la ley de tribunales de familia, en el código civil y otros cuerpos legales, dándole el status internacional que propone la convención internacional de los derechos de los niño/as ratificada por nuestro país en el año 1989; con ello los niños/as o adolescente no sólo son sujetos de protección debido a sus edades, sino que son plenos sujetos y titulares de derechos universales. De ahí, la importancia de conocer en la actualidad la percepción de los jueces y mediador/a licitados/as , porque, ésta circunstancia no existía antes en los juzgados de letras de menores.

Los jueces del tribunal de familia de Talcahuano, piensan que el reconocimiento y la participación de los niños/as y adolescente en la mediación significa que:

“tengo entendido que la intervención de los niños/as o adolescentes en la mediación familiar, está permitida por mandato legal, pero siempre que exista consentimiento de los padres y que el mediador/a también lo acepte.

“he permitido que en los casos en que las partes pueden llegar a soluciones colaborativas entre ellos sin intervención judicial, los niño/as se mantengan al margen de este proceso, evitando cualquier contaminación o influencia negativas” (juez nº1).

“hoy los niño/as tiene el derecho a ser oídos a ser informados, en el tribunal de familia, en la mediación familiar, siempre y cuando concurren las circunstancias necesarias para ello.

cada vez que un niño/a se expresa y dice lo que siente y piensa, eso lo ayuda en su proceso de maduración y sabe de mejor forma enfrentar el conflicto de sus padres” (juez nº 2).

“... lo recomendable es que los niño/as participen cuando sea absolutamente necesario, ahora es más sano que el niño/a intervenga en un proceso de mediación que concorra a una audiencia reservada.

Cuando los niño/as o adolescentes están cercanos a los 12 o 14 años, y la materia a mediar los afecta directamente- como es el caso de las visitas- les solicitamos a los mediador/a es que averigüen la voluntad u opinión de esos menores.

hoy los derechos o principios relacionados con los niño/as se destacan en el sistema nuevo: especialmente el principio de interés superior del niño/a, goza de mayor difusión debido a que son normas internas que se nutren de preceptos universales.

al respetar los derechos de los niños/as y adolescentes, ellos se ven a sí mismos como más seguros, desarrollan herramientas para enfrentar los problemas de sus padres (juez n°3).

El análisis de las opiniones precedentes permite observar que los tres jueces son concordantes en expresar que los niños/as y adolescentes pueden intervenir en procesos de mediación familiar, siempre y cuando sea estrictamente necesario.

Un juez indicó que cuando se trata de materias que les afecta directamente- como es el caso de las visitas- los jueces les solicitan a los mediador/a es que averigüen la voluntad u opinión de estos menores, siendo más saludables que intervengan en un proceso de mediación que concurran a una audiencia judicial reservada.

Los mediador/a licitados/as, piensan que el reconocimiento y la participación de los niños/as y adolescentes en la mediación significa que:

“las veces que me ha tocado trabajar con niños/as y/o adolescentes he tenido buena experiencia, los niño/as se han sentido escuchados y han manifestados sentirse muy cómodos” (mediador/a n°1).

“creo que contamos con todas las herramientas para atender a niños/as y adolescentes en mediación...debemos difundir más el espacio entre los padres, para que éstos en el caso que lo sientan necesario traigan a los niño/as a mediación” (mediador/a n°2).

“el tribunal de familia de Talcahuano, en caso de visitas de niño/as mayores, nos solicita escuchar o conocer de alguna forma la opinión de los niño/as, especialmente en el casos de las visitas...” (mediador/a n°3).

“cuando los padres me han manifestado la necesidad que concurren los hijos a mediación, me tomo todo el tiempo que necesito para sentir que será una buena experiencia para los niño/as...si en algún momento creo que el espacio perjudicará al menor, prefiero comentarles mi decisión a los padres...y evaluar caso a caso” (mediador/a n°4).

“estoy segura que la mediación es una buena instancia pacífica, para demostrarle a los niño/as que mediante el diálogo y respeto al otro se pueden solucionar o avanzar en la búsqueda de soluciones a los problemas” (mediador/a n°5).

Después de analizar las opiniones de los cinco mediadores/as , se puede señalar que las experiencias vividas, en general han sido buenas, debido a que los mediador/a son poseedores de herramientas para atender a niños/as o adolescentes, es decir, están capacitados para manejar esta situación. Además, se debe destacar que los cinco mediador/a coinciden que la participación de los niños/as y adolescente no constituye la regla general, que sólo han participado en forma excepcional cuando han concurrido las garantías necesarias. Que el encuentro con los niños/as y adolescentes se realiza en una sesión individual, y luego, si se estima conveniente se continúa en una sesión conjunta con los padres, de lo contrario de la sesión individual se avanza a una sesión conjunta el mediador/a únicamente con los padres.

Otra mediador/a manifiesta que la mediación es una buena instancia pacífica, para demostrarle a los niño/as que mediante el diálogo y respeto al otro se pueden solucionar o avanzar en la búsqueda de soluciones a los problemas.

Al interpretar la intervención de los niños/as y adolescentes en mediación familiar , desde la mirada de los jueces y mediador/a es licitados/as se debe señalar que la intervención de los hijos , siempre debe ser libre, opcional y ordenada como expresa Cárdenas, la presencia de los hijos cobra significado ,

cuando su participación es útil para él, sus padres y el mediador/a . Todos los actores que respondieron el instrumento de recolección, convinieron que la mediación familiar es una eficiente herramienta de resolución de conflictos, en que los progenitores y los hijos/as consiguen llegar a acuerdos, en instancias de participación y comunicación, las que conforman destacadas experiencias de crecimiento y aprendizajes. No obstante, deben ser rigurosos en su implementación y participación. De ahí, la idoneidad de la mediación, en sus conceptos, principios, resultados y valor jurídicos, destacando entre ellos el ejercicio pleno y goce absoluto de sus derechos y garantías universales (interés superior de los niños/as y adolescentes).

Desde el reconocimiento nacional e internacional de los derechos de la infancia o adolescencia, los padres, jueces de familia, mediador/a y todo ciudadano, tiene la obligación legal de respetar y hacer cumplir el ejercicio de dichos derechos, debido a que se debe proteger siempre al más débil y vulnerable, y las decisiones y conflictos entre padres pueden afectar los derechos, y circunstancias que rodean a los niños/as y adolescentes.

En el caso de los progenitores, existe norma expresa que versa que los padres deberán procurar la mayor realización espiritual y material posible y los guiarán en el ejercicio de los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana de modo conforme a la evolución de sus facultades (Código Civil, art. 222 inc.2) .en el caso de los jueces éstos atenderán, como consideración primordial, al interés superior del hijo, y tendrá debidamente en cuenta sus opiniones, en función de su edad y madurez. (Código civil, art. 242 inc.2º). En el caso del mediador/a , éste profesional velará siempre para que se tome en consideración el interés superior del niño/a y adolescente, en su caso, pudiendo citarlos sólo si su presencia es estrictamente indispensable para el desarrollo de la mediación. (Ley 19.968 art. 105 letra e). Sin embargo, el tema relacionado con el reconocimiento y participación de los niños/as y adolescentes en la mediación tiene sus dificultades. los tiempos y espacios asignados a una sesión de mediación licitada fluctúan entre 30 minutos y dos

horas por agenda electrónica, atender a niños/as y adolescentes implica más tiempo que cuando, se atiende a adultos, el profesional debe explicar la importancia del proceso, ventajas, valor jurídico, aspectos relacionados con los intereses y posiciones de los padres, escuchar a los niños/as y adolescentes, transmitir en sus palabras el mensaje de la mediación...todo esto significa una sesión extendida sólo para la escucha del niño/a y adolescente. En definitiva, cuando se hacen sesiones con participación de ellos se trata de un proceso con un mínimo de 3 sesiones, lo que atenta directamente con el sistema controlador y de pago de la mediación licitada.

En el caso de los mediador/a licitados/as que prestan servicio al tribunal de familia de Talcahuano, coincidimos en afirmar, que por tratarse de profesionales de amplia experiencia en el sistema licitado, y alto nivel de preparación académica, son mediador/a es que gozan de la experticia suficiente para el trabajo con niños/as y adolescentes en mediación, lo que no pasa en otras comunas de la región.

3.- Tercera categoría: relación entre el tribunal y los centros de mediación licitados/as

En esta categoría los jueces de familia y los mediador/a es licitados/as expresan sus opiniones sobre la relación que existe entre éstos dos estamentos.

Según los jueces la relación entre el tribunal de familia de Talcahuano y los centros de mediación licitados/as es:

“he realizado suplencias en otros tribunales y he podido comparar el nivel de vinculación, y encuentro que nosotros tenemos con los mediador/a es....una relación de cercanía y de cooperación, con los centros de mediación de Talcahuano” (juez nº1).

“tenemos buena relación, mensualmente se hace reunión con los 4 centros de mediación. Nos comunicamos a menudo a través del jefe de unidad, él constituye el contacto directo con los mediador/a es licitados/as” (juez n°2).

“puedo señalar que nuestra comunicación con los centros de mediación es buena y efectiva, las veces que les hemos pedido realizar mejoras en las actas de mediación, han respondido en el más breve plazo y con una actitud de cooperación.” (juez n°3).

Después de examinar las opiniones de los tres jueces del tribunal de familia de Talcahuano éstos coincidieron, que la relación con los mediador/a licitados/as es cercana, de cooperación, vinculación fluida, esto se demuestra en el caso que se ha solicitado a los mediador/a es realizar mejoras en las actas de mediación, respondiendo en el más breve plazo.

Según los mediador/a licitados/as la relación del tribunal de familia de Talcahuano, con los centros es:

“he prestado servicios en otros tribunales de familia de la región, y puedo destacar que ya llevo en Talcahuano desde el año 2009, calificando la relación con este tribunal de muy buena...la relación y comunicación es buena y fluida.” (mediador/a n°1).

“existen reuniones mensuales con la jueza presidenta, administradora del tribunal, jefe de unidad de atención de público y mediación, junto a los cuatro centros de mediación de la zona, más la presencias de las asistentes sociales y abogados de las 2 corporaciones de asistencia judicial, el abogado de la OPD, y la abogado de la oficina de la mujer.” (mediador/a n°2).

“la relación es muy buena, siempre hemos recibido respuesta a nuestras inquietudes. Los funcionarios del tribunal están bien instruidos para resolver las dudas que podríamos plantear...” (mediador/a nº3).

“el tribunal de familia de Talcahuano, ha reconocido en varias oportunidades el trabajo de los centros licitados/as, ha destacado la cooperación que existe entre los dos estamentos” (mediador/a nº4).

“llevo cerca de 7 años trabajando en mediación familiar, y es primera vez que veo un tribunal preocupado porque la mediación tenga éxito, lo comparo con mis otras experiencias y puedo asegurar que existen tribunales que ni siquiera derivan a mediación familiar, y menos que convoquen a una reunión de acercamiento” (mediador/a nº5).

Los cinco mediador/a concluyen que las relaciones son muy buenas, en comparación con otros tribunales, señalan que cuando tiene duda el jefe de unidad procura resolver los problemas de sistema, y derivaciones. Todos los mediador/a mencionaron que las reuniones mensuales ayudan a mantener una buena comunicación con el tribunal.

Al interpretar el resultado sobre las relaciones del tribunal de familia de Talcahuano, con los centros de mediación licitados/as según las opiniones vertidas por ambos consultados, concluyen que son muy buenas.

Ambos actores concuerdan que las interacciones son buenas entre las partes, lo que sin duda, es un factor esencial para que el proceso de mediación familiar fluya en buenos términos en ese tribunal.

De acuerdo, a lo señalado por los jueces y mediador/a es podemos significar que -en este tribunal- la relación existente entre estas dos instituciones es positiva, debido a que la labor del mediador/a licitada ha sido reconocida y

valorada por el juzgado. Además, éstos actores piensan que las relaciones son buenas, porque los resultados de la mediación familiar han sido positivos, sumado a ello que terceros (usuarios/as) también se expresan en buenos términos del proceso.

4.- Cuarta categoría: opinión de los usuarios/as

Se destaca esta categoría por dar a conocer cuáles han sido las opiniones sobre la mediación, vertidas por los usuarios/as que han asistido al tribunal de familia de Talcahuano, y a los centros de mediación licitados/as, escuchadas por los jueces y mediador/a es.

Las opiniones que han escuchado los jueces, de los usuarios/as con respecto a la mediación familiar en el tribunal de familia de Talcahuano son:

“las opiniones han sido positivas tanto en la solución del conflicto por su rapidez, como en los casos en que la mediación se ha debido frustrar, siendo rápida e impidiendo cualquier obstáculo a la vía judicial de los usuarios/as .” (juez n°1).

“lo que he escuchado positivo decir a los usuarios/as que el acuerdo es rápido y en pocos días tienen solucionado su problemas, pero en relación a los comentarios negativos, en caso de frustrada que se han demorado en la entrega del certificado de mediación frustrada.” (juez n°2).

“he escuchado buenas opiniones en general, las personas que han llegado a acuerdo lo han valorado, y aquellas que no han llegado a acuerdo han señalado que fueron bien atendidas” (juez n°3).

Al realizar el análisis los tres jueces declararon en forma homogénea, que las opiniones que han escuchado de los usuarios/as han sido buenas, es una

tramitación rápida y han sido bien atendidas, sólo uno de ellos agregó que se han demorado en la entrega del certificado de mediación frustrada.

Las opiniones que han escuchado los mediador/a licitados/as, de los usuarios/as con respecto a la mediación familiar en el tribunal de familia de Talcahuano son:

“...muy positivas, valoran la posibilidad de diálogo con la otra parte, la atención personalizada, la confidencialidad... (mediador/a nº1).

“cuando he recibido quejas se refieren a que la persona no alcanzo a citarse, que no se pudo ubicar a la otra parte....pero cuando he escuchado comentarios buenos, éstos se refieren a que la atención de los centros es muy buena, se les trata con respeto ...y no los tramitamos tanto.” (mediador/a nº2).

“los usuarios/as que asisten están conformes con el proceso de mediación dado que se les permite ver su problema de un ángulo distinto, desde otra óptica. En todos estos años de prestación de servicios sólo he recibido 4 reclamos los que no llegaron a ninguna sanción” (mediador/a nº3).

“principalmente positivos, que la desconocían pero que les resulto grato, que es mejor porque les permite conversar lo que a solas no les resultaba, que la recomendarán...no obstante, existe un segmento en el que no se sienten interpretados por esta alternativa de resolución de conflictos y optan por el judicial, les otorga mayor seguridad que será cumplido o porque prefieren acatar que decidir” (mediador/a nº4).

Quedan conforme con sus decisiones tomadas debido a que favorecerán directamente a sus hijos.” (mediador/a nº5).

Los cinco mediador/a coinciden que cuando han escuchado opiniones de los usuarios/as , en general, son positivas éstos han valorado la posibilidad de diálogo con la otra parte, la atención personalizada, la confidencialidad, el trato respetuoso.

Sin embargo, un profesional de la mediación señaló que todavía existe un porcentaje de la población que prefieren la vía judicial. Un mediador/a manifestó que cuando han escuchado quejas, éstas se han dado en el caso que el solicitado no alcanzo a citarse, que no fue ubicado.

Al interpretar las opiniones de los usuarios/as sobre el proceso de mediación, escuchadas por los jueces del tribunal de familia de Talcahuano y los mediador/a es, es importante recordar que las partes accedan voluntariamente a participar y permanecer en él, así como también que exista plena igualdad de poder entre ellas para poder acordar una solución en paridad de condiciones de manera que la mediación sea justa para ambas partes. De ahí, la importancia del conocimiento que debe tener la población en relación a los principios y concepto fundantes del proceso.

En relación a las opiniones de los usuarios/as , mencionemos parte de las conclusiones del informe final encargado por la unidad de mediación del ministerio de justicia, a la consultora Clío Dinámica , sobre servicio de diseño, aplicación y análisis de encuesta de satisfacción de usuarios/as e instituciones relacionadas del sistema nacional de mediación, que expresasi bien un 51% de los usuario/a s entrevistados/as declara no haber recomendado el proceso de mediación, un 71% declara que sí la recomendaría lo que da cuenta de la satisfacción que tienen con el proceso mismo y con el resultado alcanzado. siguiendo ese mismo punto 3 de cada 5 usuarios/as (61%) declara que el acuerdo alcanzado representa la solución al conflicto que tenía, por lo que la mediación representa para ellos una alternativa viable y rápida para cambiar la situación que están viviendo. con todo, las expectativas que tenían los usuario/a

s al iniciar el proceso se cumplen medianamente para ellos al evaluar dicho cumplimiento con un promedio de notas de 5,2 (aproximadamente la implementación del acuerdo lleva cerca de 4 meses; al observar un promedio de 5,2 en un escenario donde la mayoría de las evaluaciones se concentran entre el 6 y el 7, puede ser un indicador de las sustentabilidad de los acuerdos). no obstante, no se puede relacionar que tal cumplimiento de expectativas tenga directa relación con el proceso de mediación o con algunas características del mediador/a considerando el bajo nivel de información y conocimiento previo de la mediación que tenían los usuarios/as antes de iniciar el proceso y la buena evaluación que hacen de los aspectos tratados por el mediador/a en la primera sesión. esta buena evaluación que hacen de la mediación se relaciona con el promedio de notas que le otorgan los usuario/a s a que exista la mediación como una instancia previa al juicio (nota 6,1). con todo, al margen de los resultados que arrojan resultados insatisfechos, los usuarios/as valoran el proceso, esto significa que incluso un porcentaje de usuarios/as insatisfechos con dicho resultado valoran esta instancia previa. (Consultora Clío Dinámica, 2011).

Estos hallazgos aportan al esclarecimiento de la pregunta de investigación, y objetivos correspondientes, permitiendo extraer las siguientes conclusiones.

CONCLUSIONES

Con base en los hallazgos generados en el proceso de investigación, se pueden extraer las siguientes conclusiones, que vinieron a dar respuesta a los objetivos específicos y pregunta de investigación:

En relación al objetivo número 1 de la investigación, de los beneficios y dificultades del proceso de mediación familiar, según la opinión de los jueces y mediador/a licitados/as :

- La mediación ha ayudado a disminuir los tiempos en que las partes obtienen solución a sus conflictos familiares, por la atención rápida del usuario/a otorgada en los centros de mediación licitados/as que atienden en la comuna de Talcahuano, en el caso de acuerdo en las materias obligatorias, o en el caso de sesiones frustradas.
- La mediación les permite a las partes en forma voluntaria, mediante el diálogo y el respeto por el otro, lograr soluciones cooperativas a sus conflictos, privilegiando por sobre todo el protagonismo y empoderamiento de los comparecientes.
- La mediación familiar se ha legitimado como política pública en la comuna de Talcahuano, ya que ha sido capaz de evidenciar a las partes la capacidad que tiene el proceso para orientarles en la resolución pacífica de sus conflictos, propiciando la cultura del diálogo, y de paso disminuyendo los niveles de estrés.
- El ingreso de causa RIT M (de mediación) ha descongestionado y disminuido el ingreso de causas contenciosas en el juzgado de familia de Talcahuano. Según las opiniones de los jueces y la información electrónica entregada por el Sitfa (Sistema informático del tribunal de familia)

- Se requiere homologación judicial en los criterios de aprobación de los jueces del tribunal de familia de Talcahuano, en las causas de alimentos menores, alimentos mayores, relación directa y regular, cuidado personal, ley de corresponsabilidad y asuntos de tramitación ordinaria.
- Ocasionalmente cuando los mediador/a licitados/as presentan actas incompletas, ésta situación impide la aprobación inmediata del acta de mediación por parte del tribunal y genera la dictación de un previo a proveer, retardando el proceso de aprobación judicial del acta, y por tanto, atrasando que las partes obtengan a la brevedad la solución a sus conflictos.

En relación al objetivo nº 2 la percepción que tienen los jueces de familia y los mediador/a licitados/as , del reconocimiento y participación de los niños/as y adolescentes en procesos de mediación familiar.

- Ambos actores coincidieron que la participación de niños/as y adolescentes en procesos de mediación familiar está permitida por mandato legal, siempre que exista consentimiento de los padres y del mediador/a , resguardando siempre los derechos expresamente regulados en beneficios de los niños/as y adolescentes.
- La posibilidad de participación eventual de los niños/as y adolescentes en un proceso de mediación encuentra su fundamento y está garantizada fundamentalmente por los derechos o principios que se destacan en el nuevo sistema: principio de interés superior del niño/a, derecho a ser oído, mayormente difundidos porque se nutren de preceptos universales.
- Los mediador/a licitados/as de Talcahuano, han tenido buena experiencia, con la intervención de los niños/as y adolescentes en las sesiones de mediación, debido a que según ellos son poseedores de las herramientas y competencias necesarias para atender a niños/as y adolescentes. Cómo

son el manejo de técnicas de mediación (parafraseo, resúmenes, historia alternativa, empoderamiento, la pregunta del milagro y otras.)

- La mediación es una instancia adecuada y no adversarial, para enseñarle a los niños/as y adolescentes que mediante el diálogo y aceptación del otro se puede avanzar en la búsqueda de soluciones por la vía pacífica. En las sesiones con niños/as y adolescentes se produce un deuteraprendizaje o transferencia de aprendizaje. Se refiere a la capacidad de solucionar otros futuros conflictos en la misma área en la cual se presentó el conflicto o incluso en otras áreas diferentes. (Suarès, 1996).

Con respecto al objetivo nº3 describir la percepción de los jueces de familia y los mediador/a sobre la relación existente entre el tribunal de familia de Talcahuano y los centros de mediación licitados/as.

- Los jueces y mediador/a licitados/as de la comuna de Talcahuano coincidieron en señalar que las relaciones entre el tribunal de familia y los cuatro centros de mediación, es buena. Debido a las reuniones mensuales que se efectúan en dependencias del tribunal, y la permanente comunicación que existe con el jefe de unidad del tribunal, quien actúa como intermediario entre los cuatro centros y la institución. Los jueces destacaron que cuando les han solicitado la corrección o complementación de las actas de mediación, los mediador/a licitados/as de los centros responden en el más breve plazo, y el índice de previos a proveer es bajo. Los profesionales de la mediación por su lado, que han tenido experiencia de prestación de servicio en otros tribunales de familia y juzgados de competencia común, resaltan la relación de cooperación entre los estamentos, situación que no existe en otras jurisdicciones, según sus relatos.

En relación al objetivo nº 4 describir la percepción que tienen los jueces de familia y mediador/a licitados/as , sobre la evaluación de los usuarios/as que asisten a ese tribunal.

- Las percepciones de los jueces y mediador/a licitados/as son coincidentes en que las opiniones emitidas por los usuarios/as han sido positivas tanto respecto de la resolución del conflicto por su rapidez en la tramitación, como en los casos en que la mediación ha sido frustrada, siendo rápida e impidiendo cualquier obstáculo a la vía judicial de los usuarios/as . Escasas opiniones negativas hacen referencia a demora en la entrega de certificados de mediación frustrada.
- En el mes de Septiembre de este año, luego de haber terminado esta investigación, todos los profesionales licitados/as de la octava región participamos de una capacitación convocada por la unidad de mediación del ministerio de justicia, en donde se nos dieron a conocer los últimos resultados de Índice de Satisfacción Global ,desde el mes de junio de 2012 a agosto de 2013, de acuerdo a lo anterior, los usuarios/as calificaron a los mediador/a es de la octava región con nota promedio 6,13, según la auditoria externa de evaluación de calidad procesos de mediación familiar, encargada a una institución externa del ministerio.

En resumen, las limitaciones de este estudio estuvieron dadas porque, inicialmente se pretendió recoger las opiniones de los jueces y mediador/a licitados/as de la comuna de Talcahuano sobre el funcionamiento de la mediación en ese tribunal, a través de una entrevista en profundidad, no obstante, las condiciones y circunstancias en el tribunal variaron para la aplicación del instrumento escogido, y en virtud del tiempo y el éxito de esta travesía, se decidió cambiar el instrumento y optar por el más adecuado al nuevo escenario.

Así las cosas, al atribuirle significado a las opiniones vertidas, podemos concluir que el funcionamiento de la mediación familiar en este tribunal, es satisfactorio y el esperado por los actores, en razón a que los jueces destacaron los beneficios y validez del servicio; y los mediador/a licitados/as

han prestado el más completo e idóneos de los servicios. Es decir, se procuró profundizar en las significaciones de los jueces y mediador/a licitados/as sobre el funcionamiento de la mediación familiar en el juzgado de familia de Talcahuano, de manera de ir aprehendiendo elementos empíricos que insten la reflexión del tema. O sea, pretender aportar al conocimiento teórico/metodológico acumulado desde la propia experiencia del ejercicio profesional de estos actores en particular.

Según , lo anterior la mediación familiar nació al alero de una reforma que se caracterizó por brindarle transparencia a los procedimientos y tramitaciones, desde los expedientes escritos en los juzgados de menores, a causas electrónicas en los juzgados de familia, desde largos y tediosos comparendos en los juzgados antiguos a audiencias concentradas y públicas en los nuevos juzgados. A las personas les costaba acceder a los contenidos de sus historias en los expedientes, en cambio hoy pueden revisar sus causas desde sus hogares, con la clave que por derecho les corresponde tener. Es más, no es necesario concurrir al tribunal para solicitar una diligencia en la causa, basta con hacer un escrito electrónico y subirlo en pdf al poder judicial, cuya resolución le llegará directamente a su correo personal. Luego, existen grandes diferencias entre el antiguo sistema del juzgado de menores y la nueva judicatura de familia. Y una gran diferencia la hace la presencia y el funcionamiento de la mediación familiar en el juzgado de familia de Talcahuano y en todo nuestro país, pues, a pesar que todavía existen condiciones a mejorar, se ha dado un gran salto cualitativo en la resolución pacífica de los conflictos, nuestras diferencias personales ya no sólo podrán ser resueltas por un juez, sino que ahora podemos nosotros mismos en forma libre, responsable y voluntariamente transformar nuestras realidades.

PROPUESTAS

Los jueces del tribunal de familia y los mediador/a licitados/as de la comuna de Talcahuano, reconocen la posibilidad de resolver dificultades e introducir mejoras al servicio de mediación, de ahí que generaron las siguientes propuestas:

Sugeridas por los jueces de familia

- mantener las reuniones mensuales con los cuatros centros de mediación licitada, y las otras instituciones involucrados en materia de la familia.
- capacitaciones a los mediador/a en materia de actualización de reformas legales, disponiendo así de mayor conocimiento y manejo legal de las materias mediables y las relacionadas.
- gestionar una mayor información sobre mediación familiar para los usuarios/as , enfatizando en los resultados beneficiosos del proceso, su gratuidad, y el valor jurídico de la mediación aprobada judicialmente.
- capacitación a la funcionarios que atiende público en el tribunal de familia y por otra parte asignar presupuesto para la difusión de la mediación familiar en los barrios y en las poblaciones.

Sugeridas por los mediador/a licitadas

- dar mayor difusión a los deberes de los usuarios/as , dado que éstos enfatizan en el respeto de sus derechos, incumpliendo sus deberes; estableciendo que la voluntariedad del proceso no libera de comunicar oportunamente sus decisiones al centro de mediación, para evitar pérdida de tiempo y recursos en la gestión.
- favorecer una mayor comunicación entre la unidad de mediación y los centros de mediación licitados/as.
- homologar los criterios de los jueces, al resolver las actas de mediación, evitando confundir a los mediadores/as .

- generar condiciones para el mantenimiento de la salud psicoemocional de los mediadores/as , con la gestión del ministerio de justicia mediante actividades de apoyo a mediadores/as , por el carácter de su trabajo, específicamente creando espacios de autoayuda o autocuidado, periódicamente.
- compromiso de los mediador/a licitados/as para homologar un discurso inicial convincente que aclare a las partes la implicancia, significado, características y beneficios de la mediación, generando un clima para lograr el real protagonismo de las partes en la construcción de acuerdos y decisiones cuyo resultado beneficiará tanto a ellos, como a sus hijos/as, aunque se frustre el proceso.
- promover entre las partes el uso de técnicas de comunicación y el valor del respeto, recordando el derecho que asiste a cada persona de expresar su opinión en la oportunidad que le corresponde, para no atropellarse en el diálogo y la necesidad de que dirijan sus discursos entre ellos y no al mediador/a o mediador/a .
- potenciar los beneficios de la mediación, dando relevancia a la valoración que se hace de los intervinientes en la calidad de actores, con capacidad para tomar decisiones sobre sus vidas y las de sus hijos/as, el fortalecimiento de sus roles paternales y visibilizar el hecho de que la ley les otorga primacía y respaldo legal en la toma de acuerdos conjuntos.
- considerar la interconexión de los sistemas informáticos del tribunal de familia, del sistema de mediación familiar y sistema de reforma procesal, a fin de que los centros de mediación dispongan de información sobre las causas relacionadas con tema familia.

BIBLIOGRAFÍA

BERNAL, T. 2006. La Mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja. Editorial Morata, Madrid España.

BARUCH, R. y FOLGER J. 1996. La Promesa de mediación. Editorial Granica. Buenos Aires, Argentina.

BRIONES, G. 1996 .Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. Editorial Trillas, México.

CÁRDENAS, J. 1999. La Mediación en conflictos familiares. Editorial Lumen-Humanitas, Segunda Edición. Santiago, Chile.

ECHEVERRIA, R. 2005. Ontología del lenguaje. Lom Ediciones S.A. Santiago, Chile.

FERNÁNDEZ, M. 2000. Reflexiones desde una perspectiva garantista sobre el sistema de mediación de conflictos de relevancia jurídica. En I jornada de mediación y políticas públicas, publicada por CPU y Fundación Conrad Adenauer, Santiago, Chile.

FERNÁNDEZ, L. 2006. Fichas para investigadores ¿Cómo analizar datos cualitativos? Institut de Ciències de l'Educació. Universitat de Barcelona. España.

HEIDEGGER, M. 1986. “De camino al habla”. Editorial Serbel-Guitard, sexta edición .Barcelona, España.

LLONA, S. 2005. Manual de mediación familiar. Ediciones UCSH., Santiago, Chile.

MOORE, C. 1995. El Proceso de mediación. Editorial Granica, Buenos Aires, Argentina.

PÉREZ, G. 2000. Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. II Técnicas y análisis de datos. Editorial La Muralla. España.

RUIZ, J. 2007. Metodología de la investigación cualitativa. Serie ciencias sociales, cuarta edición. Universidad de Deusto. España.

RUSQUE, A. 2003. De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa. Editorial Vadell hermanos. Valencia. España.

SABINO, C. 1986. El proceso de investigación. Editorial humanitas. Buenos Aires. Argentina.

SUARÉS, M. 1996. Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Editorial Paidós. Argentina.

SUARÉS, M. 2002. Mediando en sistemas familiares. Editorial Paidós, Argentina.

WEBER, M. 1964. Economía y sociedad. Fondo de cultura económica. México.

Tesis Consultadas

BENIMELIS, P. 2004. Proceso de mediación: Bases preliminares para una convivencia social. Tesis para optar al título profesional de asistente social. Facultad de educación y humanidades. Escuela de trabajo social, Universidad del Bío Bío.

CABRERA, P. 2012. Intervención mediador/a en resolución de disputas en víctimas de delitos violento, atendidos por el centro de atención a víctimas de delitos violentos. Tesis para optar al grado de magister en familia. Facultad de educación y humanidades, departamento de ciencias sociales, Universidad del Bio Bio.

JARPA, C. 2008. Mediación familiar: Sentidos y co-construcciones desde la visión de los mediador/a es licitados/as de la provincia de Ñuble. Tesis para optar al grado de magister en familia. Facultad de educación y humanidades, departamento de ciencias sociales, Universidad del Bio Bio.

REBOLLEDO, V. 2009. La mediación en Chile: Desarrollo, resultados y desafíos. Tesis para optar al grado de magister en gestión y política pública, facultad de ciencias físicas y matemáticas. Departamento de ingeniería industrial. Universidad de Chile

Revistas especializadas

ALLIENDE, L. 2002. Mediación familiar, un desafío posible. Boletín jurídico, editorial jurídica de Chile.

BATES, L. 2002. Mediación familiar, Un desafío posible. Boletín jurídico, Editorial jurídica de Chile.

BOLETIN Nº 2118-18, 1997. Mensaje del presidente de la república al proyecto de ley que crea los tribunales de familia, 5 de noviembre de 1997.

CASAS L., DUCE M., MARÍN F. RIEGO C. Y VARGAS M., 2006. El funcionamiento de los nuevos tribunales de familia: Resultado de una Investigación exploratoria. Facultad de derecho universidad Diego Portales.

CONSULTORA CLIO DINAMICA, 2011. Informe final sobre servicio de diseño, aplicación y análisis de encuesta de satisfacción de usuarios/as e instituciones relacionadas del sistema nacional de mediación.

FIEGELIST, B. 2008. La Mediación previa y obligatoria en los tribunales de familia establecida por la Ley 20.286. Revista de derecho, Facultad de ciencias jurídicas y sociales, Universidad de Concepción.

PALAVECINO, A. 2011. Calidad de la mediación familiar licitada: Superando el modelo express. Revista chilena de derecho y ciencia política, Volumen 2.

PEÑA, C. 1996, Los sistemas alternativos de resolución de conflictos, Revista de estudios sociales, número 88, Corporación de promoción universitaria (CPU), Santiago.

VARGAS, M. 2008. Mediación obligatoria: Algunas razones para justificar su incorporación. Revista de derecho Universidad Austral. Valdivia, Chile.

Sitios web consultados

Gobierno de Chile, Ministerio de Justicia, (en línea) Ley N° 19.968 que crea Los Tribunales de Familia. Santiago de Chile, Octubre 2005, www.minjusticia.cl/familia/familia.html (consulta 15-04-2013).

Gobierno de Chile, Ministerio de Justicia, (en línea) Ley N° 19.947 que crea Ley de Matrimonio Civil. Santiago de Chile, Mayo 2004, www.minjusticia.cl/familia/familia.html (consulta 10-03-2013).

Gobierno de Chile, Ministerio de Justicia, Unidad de Mediación <http://www.mediacionchile.cl>(consulta 01-05-2013).

United Nations International Children's Emergency Fund, Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia. (<http://www.unicef.org>.) (consultas 07-03-2013).

ANEXOS

Anexo 1: Informe estadístico de la unidad de mediación del ministerio de justicia, entre 01 de junio de 2009 al 31 de mayo de 2012.



INFORME ESTADÍSTICO A NIVEL NACIONAL

Fuente: Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF)
 Periodo: 01 de junio de 2009 al 31 de mayo de 2012.

1. ANTECEDENTES GENERALES.

El día 15 de junio del año 2009 comenzó la primera etapa de la mediación previa en las regiones XV, I, II, III, IV, VI, IX, XIV, XI, XII; el día 15 de septiembre del año 2009 se inició la segunda etapa en las regiones V, VII, VIII y X y finalmente el día 15 de diciembre de este mismo año comenzó la tercera y última etapa de implementación en la Región Metropolitana.

En el texto legal se establece que las materias en las que se debe recurrir a mediación previa son las relativas a Alimentos, Cuidado Personal (tutición) y Relación Directa y Regular (visitas).

A continuación se detalla el comportamiento del proceso de ingreso de causas desde el 01 de junio del año 2009 al 31 de mayo del año 2011.

• CAUSAS INGRESADAS POR REGIÓN Y VÍA DE INGRESO.

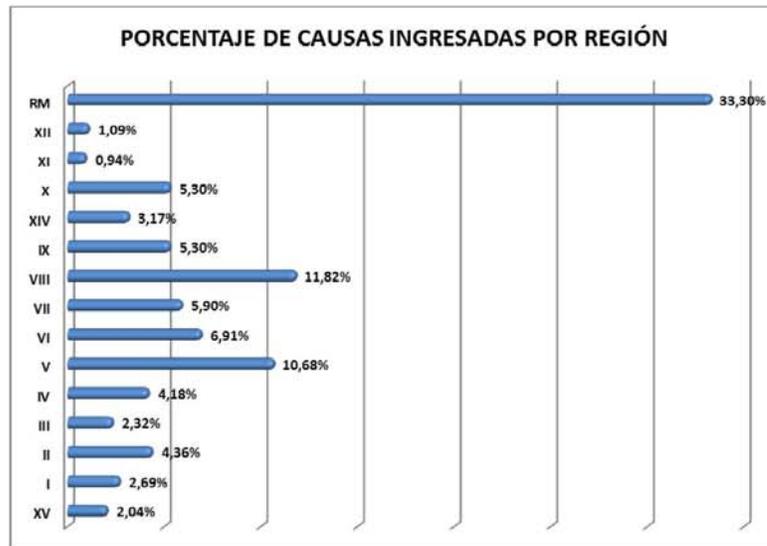
Región	Causas Tribunal	%	Causas CAJ	%	Causas Espontaneas	%	FALF	%	Total	%
XV	8.965	81,63%	1.008	9,18%	1.009	9,19%	0	0,00%	10.982	2,04%
I	2.525	17,44%	2.793	19,29%	9.160	63,27%	0	0,00%	14.478	2,69%
II	14.414	61,40%	1.228	5,23%	7.835	33,37%	0	0,00%	23.477	4,36%
III	4.963	39,76%	2.708	21,70%	4.810	38,54%	0	0,00%	12.481	2,32%
IV	7.486	33,26%	4.818	21,41%	10.201	45,33%	0	0,00%	22.505	4,18%
V	6.580	11,45%	6.894	12,00%	43.986	76,55%	0	0,00%	57.460	10,68%
VI	11.223	30,16%	2.798	7,52%	23.191	62,32%	0	0,00%	37.212	6,91%
VII	7.866	24,75%	7.061	22,22%	16.856	53,03%	0	0,00%	31.783	5,90%
VIII	25.359	39,85%	11.887	18,68%	26.383	41,46%	0	0,00%	63.629	11,82%
IX	13.089	45,88%	3.690	12,93%	11.750	41,19%	0	0,00%	28.529	5,30%
XIV	8.461	49,64%	2.141	12,56%	6.442	37,80%	0	0,00%	17.044	3,17%
X	7.585	26,57%	1.679	5,88%	19.281	67,55%	0	0,00%	28.545	5,30%

XI	438	8,67%	555	10,99%	4.058	80,34%	0	0,00%	5.051	0,94%
XII	4.532	77,17%	280	4,77%	1.061	18,07%	0	0,00%	5.873	1,09%
RM	79.405	44,31%	38.421	21,44%	55.537	30,99%	5.852	3,27%	179.215	33,30%
Total general	202.891	37,69%	87.961	16,34%	241.560	44,88%	5.852	1,09%	538.264	100,00%

El siguiente gráfico muestra la distribución porcentual de causas según su vía de ingreso a nivel nacional.



A continuación se grafica el porcentaje de causas ingresadas a mediación desagregadas por región.

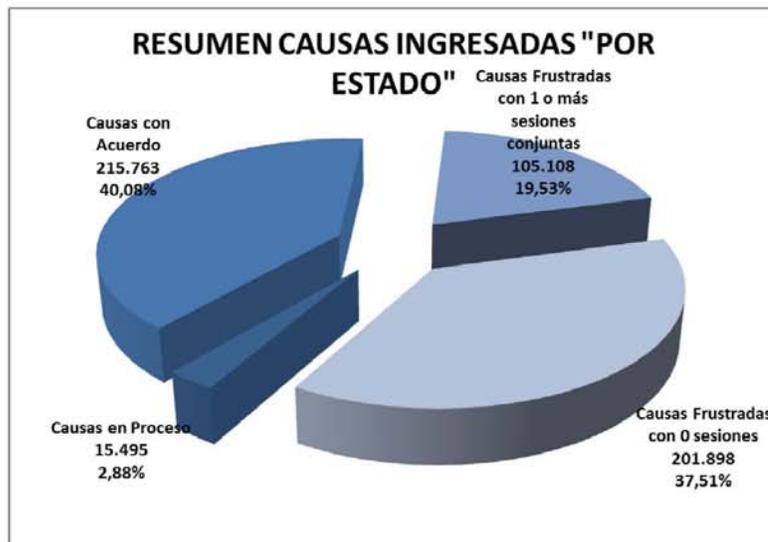


Como podemos observar, la Región Metropolitana es la que posee el mayor porcentaje de causas ingresadas a mediación con un 33,30%, seguido de la VIII Región con un 11,82% y por la V Región con un 10,68%.

• **CAUSAS INGRESADAS POR REGIÓN Y ESTADO.**

Región	Causas en Proceso	%	Causas con Acuerdo	%	Causas Frustradas con 1 o más sesiones conjuntas	%	Causas Frustradas con 0 sesiones	%	Total
XV	299	2,72%	3.244	29,54%	2.271	20,68%	5.168	47,06%	10.982
I	1122	7,75%	4.911	33,92%	1.941	13,41%	6.504	44,92%	14.478
II	771	3,28%	8.477	36,11%	6.186	26,35%	8.043	34,26%	23.477
III	173	1,39%	6.069	48,63%	2.647	21,21%	3.592	28,78%	12.481
IV	1077	4,79%	9.343	41,52%	6.211	27,60%	5.874	26,10%	22.505
V	1369	2,38%	26.957	46,91%	12.023	20,92%	17.111	29,78%	57.460
VI	659	1,77%	14.667	39,41%	5.934	15,95%	15.952	42,87%	37.212
VII	694	2,18%	12.171	38,29%	6.996	22,01%	11.922	37,51%	31.783
VIII	1646	2,59%	27.777	43,65%	13.748	21,61%	20.458	32,15%	63.629
IX	1063	3,73%	11.579	40,59%	5.271	18,48%	10.616	37,21%	28.529
XIV	352	2,07%	7.205	42,27%	3.721	21,83%	5.766	33,83%	17.044
X	907	3,18%	11.055	38,73%	5.635	19,74%	10.948	38,35%	28.545
XI	85	1,68%	1.717	33,99%	812	16,08%	2.437	48,25%	5.051
XII	126	2,15%	2.055	34,99%	1.171	19,94%	2.521	42,93%	5.873
RM	5152	2,87%	68.536	38,24%	30.541	17,04%	74.986	41,84%	179.215
Total	15.495	2,88%	215.763	40,08%	105.108	19,53%	201.898	37,51%	538.264

El siguiente gráfico muestra la distribución porcentual de causas según su "Estado" a nivel nacional.

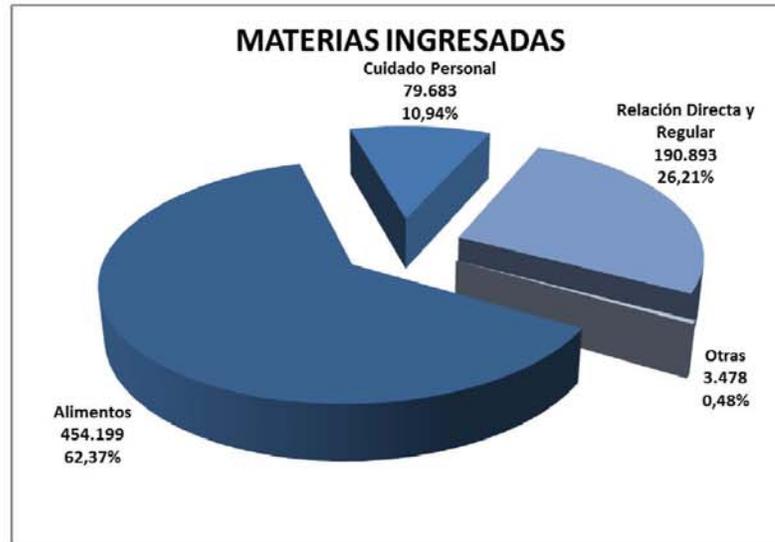


• **RESUMEN MATERIAS INGRESADAS AL SISTEMA NACIONAL DE MEDIACIÓN.**

Región	Alimentos	%	Cuidado Personal	%	Relación Directa y Regular	%	Otras	%	Total	%
XV	8.990	59,51%	2.414	15,98%	3.592	23,78%	110	0,73%	15.106	2,07%
I	11.828	45,49%	7.141	27,46%	6.848	26,34%	185	0,71%	26.002	3,57%
II	19.846	59,26%	3.851	11,50%	9.692	28,94%	98	0,29%	33.487	4,60%
III	10.080	64,39%	1.648	10,53%	3.881	24,79%	46	0,29%	15.655	2,15%
IV	19.125	64,30%	3.411	11,47%	6.995	23,52%	211	0,71%	29.742	4,08%
V	48.812	64,00%	7.391	9,69%	19.798	25,96%	270	0,35%	76.271	10,47%
VI	31.444	67,27%	4.318	9,24%	10.952	23,43%	27	0,06%	46.741	6,42%
VII	26.886	67,48%	3.728	9,36%	9.173	23,02%	57	0,14%	39.844	5,47%
VIII	55.381	64,39%	8.244	9,58%	21.440	24,93%	945	1,10%	86.010	11,81%
IX	24.250	68,15%	3.701	10,40%	7.495	21,06%	138	0,39%	35.584	4,89%
XIV	14.818	62,50%	3.012	12,70%	5.692	24,01%	186	0,78%	23.708	3,26%
X	24.626	62,25%	4.753	12,02%	9.963	25,19%	216	0,55%	39.558	5,43%
XI	4.027	63,10%	923	14,46%	1.422	22,28%	10	0,16%	6.382	0,88%

XII	5.097	48,30%	2.334	22,12%	3.110	29,47%	12	0,11%	10.553	1,45%
RM	148.989	61,16%	22.814	9,36%	70.840	29,08%	967	0,40%	243.610	33,45%
Total	454.199	62,37%	79.683	10,94%	190.893	26,21%	3.478	0,48%	728.253	100,00%

A continuación se grafican las materias ingresadas al Sistema Nacional de Mediación.



• RESUMEN CAUSAS TERMINADAS POR REGIÓN.

Región	Causas con Acuerdo	%	Causas Frustradas con 1 o más sesiones conjuntas	%	Causas Frustradas con 0 sesiones	%	Total
XV	3.244	30,37%	2.271	21,26%	5.168	48,38%	10.683
I	4.911	36,77%	1.941	14,53%	6.504	48,70%	13.356
II	8.477	37,33%	6.186	27,24%	8.043	35,42%	22.706
III	6.069	49,31%	2.647	21,51%	3.592	29,18%	12.308
IV	9.343	43,60%	6.211	28,99%	5.874	27,41%	21.428
V	26.957	48,06%	12.023	21,43%	17.111	30,51%	56.091
VI	14.667	40,13%	5.934	16,23%	15.952	43,64%	36.553
VII	12.171	39,15%	6.996	22,50%	11.922	38,35%	31.089

VIII	27.777	44,81%	13.748	22,18%	20.458	33,01%	61.983
IX	11.579	42,16%	5.271	19,19%	10.616	38,65%	27.466
XIV	7.205	43,16%	3.721	22,29%	5.766	34,54%	16.692
X	11.055	40,00%	5.635	20,39%	10.948	39,61%	27.638
XI	1.717	34,58%	812	16,35%	2.437	49,07%	4.966
XII	2.055	35,76%	1.171	20,38%	2.521	43,87%	5.747
RM	68.536	39,37%	30.541	17,55%	74.986	43,08%	174.063
Total	215.763	41,27%	105.108	20,11%	201.898	38,62%	522.769

El siguiente gráfico resume las causas terminadas a nivel nacional.



- **RESUMEN CAUSAS TERMINADAS POR REGIÓN EN LAS QUE SE REALIZARON 1 O MÁS SESIONES CONJUNTAS DE MEDIACIÓN.**

Región	Causas con Acuerdo	%	Causas Frustradas con 1 o más sesiones conjuntas	%	Total
XV	3.244	58,82%	2.271	41,18%	5.515
I	4.911	71,67%	1.941	28,33%	6.852
II	8.477	57,81%	6.186	42,19%	14.663

Anexo 2. Registro de sanciones a mediador/a Licitados/as , hasta el día 05 de 03 de 2013.

REGISTRO PÚBLICO DE SANCIONES
UNIDAD DE MEDIACIÓN - MINISTERIO DE JUSTICIA

Región	Zona	Juzgado	Numero Contrato	Contratados	Rex Multa	Fecha	Hechos que motivaron la Sanción	Sanción Aplicada
II Antofagasta	A	JF Calama / JL María Elena / JL Tocopilla	LP-2009-II-A-00540	Centro Universitario de Capacitación y Formación Continua Ltda., o Cenuc Ltda.	395	25-02-2011	Negativa injustificada y persistente a proporcionar información requerida por el Ministerio de Justicia	21 UF
II Antofagasta	A	JF Calama / JL María Elena / JL Tocopilla	LP-2009-II-A-00540	Centro Universitario de Capacitación y Formación Continua Ltda., o Cenuc Ltda.	2919	20-10-2011	Incumplimiento de los deberes y obligaciones señalados en las Bases o el contrato, específicamente, no contar con conectividad	5 UF
II Antofagasta	A	JF Calama / JL María Elena / JL Tocopilla	LP-2009-II-A-00540	Centro Universitario de Capacitación y Formación Continua Ltda., o Cenuc Ltda.	2919	20-10-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, mantener un horario de funcionamiento.	25 UF
III Atacama	B	JL Diego de Almagro / JL Chañaral	LP-2009-III-B-00588	Centro de Mediación y Consultoría Concilia Ltda.	1114	09-05-2011	Obligación de llevar un adecuado registro de causas	10 UF
III Atacama	C	JF Vallenar / JL Freirina	LP-2009-III-C-00590	Centro de Mediación y Consultoría Concilia Ltda.	1114	09-05-2011	Obligación de llevar un adecuado registro de causas	10 UF
III Atacama	A	JF Copiapó / JL Caldera	LP-2009-III-A-00551	Centro de Mediación y Asesorías Nuevo Amanecer Ltda., o Centro Nuevo Amanecer Ltda.	1417	03-06-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, obligación de llevar un adecuado registro de causas.	21 UF
IV Coquimbo	B	JF Coquimbo / JL Andacollo	LP-2009-IV-B-00596	Mediación y Asesorías Alejandro Canedo Astudillo Empresa Individual de Responsabilidad Limitada o Mediaciones San Andrés E.I.R.L	1406	02-06-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, del desempeño profesional de los mediadores.	25 UF
IV Coquimbo	B	JF Coquimbo / JL Andacollo	LP-2009-IV-B-00596	Mediación y Asesorías Alejandro Canedo Astudillo Empresa Individual de Responsabilidad Limitada o Mediaciones San Andrés E.I.R.L	1585	28-06-2011	Realizar cambios a la oferta técnica sin el consentimiento del Ministerio de Justicia.	30 UF
VI O'Higgins	B	JF Rengo / JL Peumo / JL San Vicente	LP-2009-VI-B-00557	Pamela Alejandra Fernandez Diaz Centro de Mediación Familiar E.I.R.L.	1750	31-05-2012	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, realizar cambios a la oferta técnica sin el consentimiento del Ministerio de Justicia.	21 UF

REGISTRO PÚBLICO DE SANCIONES
UNIDAD DE MEDIACIÓN - MINISTERIO DE JUSTICIA

Región	Zona	Juzgado	Numero Contrato	Contratados	Rex Multa	Fecha	Hechos que motivaron la Sanción	Sanción Aplicada
VI O'Higgins	B	JF Rengo / JL Peumo / JL San Vicente	LP-2010-VI-B-00640	Hugo César Meza Dominguez	1093	09-05-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, prestación de servicios de mediación.	21 UF
VI O'Higgins	B	JF Rengo / JL Peumo / JL San Vicente	LP-2010-VI-B-00640	Hugo César Meza Dominguez	1306	27-05-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, prestación de servicios de mediación.	21 UF
VI O'Higgins	C	JF San Fernando / JF Santa Cruz	LP-2009-VI-C-00558	Pamela Alejandra Fernandez Diaz Centro de Mediación Familiar E.I.R.L.	3736	20-11-2012	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, Comparecencia Personal del Mediador	21 UF
IX Araucanía	C	JF Temuco / JL Curacautín	LP-2009-IX-C-00600	Universidad Católica de Temuco	624	22-03-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, incumplimiento de los instructivos dictados por la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia.	21 UF
X Los Lagos	A	JF Osorno / JL Río Negro	LP-2009-X-A-00522	Maria Cecilia Ubilla Pérez	471	07-03-2011	Incumplimiento gravísimo de las obligaciones contraídas por el contratado, específicamente, no asumir injustificadamente una mediación ingresada y aceptada.	Término Contrato
X Los Lagos	A	JF Osorno / JL Río Negro	LP-2009-X-A-00523	Freddy Patricio Rebolledo Schmidt	472	07-03-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, prestación de servicios de mediación.	21 UF
XII Magallanes y la Antártica Chilena	A	JF Punta Arenas	LP-2009-XII-A-00589	Cecilia Marisol Delgado Barria	117	24-01-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, prestación de servicios de mediación y obligación de entregar certificado de mediación frustrada.	30 UF
XII Magallanes y la Antártica Chilena	A	JF Punta Arenas	LP-2010-XII-A-00637	Astrid Pamela Victoria Curihual Chavez	118	24-01-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, prestación de servicios de mediación y obligación de entregar certificado de mediación frustrada.	30 UF
XII Magallanes y la Antártica Chilena	A	JF Punta Arenas	LP-2009-XII-A-00587	Hilda Carlina Barria Gallardo	403	01-03-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, prestación de servicios de mediación y obligación de entregar certificado de mediación frustrada.	30 UF
XII Magallanes y la Antártica Chilena	A	JF Punta Arenas	LP-2009-XII-A-00587	Hilda Carlina Barria Gallardo	439	02-03-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, prestación de servicios de mediación y obligación de entregar certificado de mediación frustrada.	30 UF

REGISTRO PÚBLICO DE SANCIONES
UNIDAD DE MEDIACIÓN - MINISTERIO DE JUSTICIA

Región	Zona	Juzgado	Numero Contrato	Contratados	Rex Multa	Fecha	Hechos que motivaron la Sanción	Sanción Aplicada
XII Magallanes y la Antártica Chilena	A	JF Punta Arenas	LP-2009-XII-A-00589	Cecilia Marisol Delgado Barria	1305	27-05-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, prestación de servicios de mediación y cumplimiento de las condiciones establecidas en la propuesta.	21 UF
RM Metropolitana	A	1º, 2º, 3º y 4º JF Santiago	LP-2009-RM-A-00568	Patricia Jacqueline Matheson Vargas	3646	14-11-2012	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, prestación de servicios de mediación.	21 UF
RM Metropolitana	A	1º, 2º, 3º y 4º JF Santiago	LP-2009-RM-A-00571	Piddo, Montiglio y Compañía S.A., ex Piddo Ossandon Montiglio y Compañía S.A.	119	24-01-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, obligación de entregar certificado de mediación frustrada.	21 UF
RM Metropolitana	B	JF Pudahuel	LP-2009-RM-B-00572	Centro de Asistencia Psicológica Integral S.A. o Capisa	160	27-01-2011	Realizar cambios a la oferta técnica sin el consentimiento del Ministerio de Justicia.	21 UF
RM Metropolitana	B	JF Pudahuel	LP-2009-RM-B-00575	Christian Rudolf Bernhard Malbrich	159	27-01-2011	Realizar cambios a la oferta técnica sin el consentimiento del Ministerio de Justicia.	21 UF
RM Metropolitana	B	JF Pudahuel	LP-2009-RM-B-00573	Sociedad Consultora y Gestión Manquehue Limitada	1082	05-05-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, prestación de servicios de mediación.	20 UF
RM Metropolitana	E	JF Puente Alto	LP-2009-RM-E-00584	Miguel Ángel Domínguez Warrington	483	08-03-2011	Incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato, específicamente, obligación de llevar un adecuado registro de causas.	21 UF
RM Metropolitana	D	1º y 2º JF San Miguel	LP-2009-RM-D-00623	Consultora Cubillos y Compañía Limitada o Consultora Regional - Chile Ltda.	772	06-04-2011	Incumplimiento gravísimo de las obligaciones contraídas por el contratado, específicamente, prestación de servicios de mediación, cumplimiento de las condiciones establecidas en la propuesta, obligación de llevar un adecuado registro de causas, comparecencia personal del mediador e identificación.	Término Contrato

Anexo 3: Consentimiento informado para aplicación de instrumento

Nº _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: “BENEFICIOS Y DIFICULTADES DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS JUECES DEL TRIBUNAL DE FAMILIA DE TALCAHUANO, Y DE LOS MEDIADOR/A ES LICITADOS/AS QUE PRESTAN SERVICIOS EN ESE TRIBUNAL”

En el marco de la realización de un Magister de Mediación Familiar en la Universidad del Bío-Bío y con el fin de desarrollar un estudio (tesis), me permito solicitar su colaboración, para responder unas preguntas y compartir algunas opiniones que agradecemos desde ya y que serán de inestimable valor para mejorar el servicio de mediación que se brinda a los usuarios/as .

El propósito del estudio es conocer opiniones sobre aspectos relacionados con los beneficios y dificultades del proceso de mediación en el Tribunal de Familia de Talcahuano.

También conocer propuestas desde los actores que intervienen en el proceso de mediación, para mejorar el proceso, a fin de brindar un servicio de calidad.

La información u opiniones que comparta se procesarán con la debida reserva y el análisis de la información recogida no requiere de la individualización de los respondentes.

La colaboración en este estudio es voluntaria y tiene la libertad de manifestar su deseo o no de colaborar con el desarrollo del estudio.

Si tiene alguna pregunta acerca del estudio, puede hacerla con toda libertad.

Ud. recibirá una copia de este consentimiento para guardarla si necesita referirse a ella en algún momento.

Nombre e iniciales de los apellidos del participante _____

Teléfono personal _____

Firma: _____

Persona que colabora con el estudio

Firma: _____

Fecha: _____

Persona que obtiene el consentimiento

Anexo 4: Cuestionarios

4.1. Cuestionario, dirigida a jueces del tribunal de familia de Talcahuano

Saludo y presentaciones
Introducción al Cuestionario

Magistrado, actualmente estoy participando en el Magister de Familia con mención en Mediación Familiar de la Universidad del BioBío y con el fin de desarrollar mi tesis, me permito solicitarle su colaboración, respondiendo la siguiente entrevista. Agradeciendo de antemano su disposición para brindar sus opiniones, su visión sobre el tema será de inestimable valor para evaluar el proceso de mediación familiar y de paso mejorar el servicio que entregamos a los usuarios/as .

Pregunta 1

Transcurridos ya seis años de la instalación de la nueva Judicatura de Familia (ley 19.968 – 15.09.2005), en su opinión, ¿Qué avances destacaría y qué desafíos están pendientes? En comparación con los Juzgados de Menores

Pregunta 2

Específicamente, en cuanto al proceso de mediación familiar, en el Tribunal de Familia de Talcahuano ¿Qué beneficios del proceso de mediación, podría mencionar?,

Pregunta 3

¿Cuáles serían las dificultades más evidentes o nudos críticos que ha logrado identificar en el proceso de mediación, desde su perspectiva?

Pregunta 4

¿Qué propuesta haría para resolver esas dificultades? O ¿Qué aspecto estima usted que se podría mejorar, priorizando entre las distintas las propuestas?

Pregunta 5

¿Cómo ha sido la intervención de los niño/as y adolescentes, en el proceso de mediación familiar?

Pregunta 6

¿Qué opiniones ha escuchado de los usuarios/as con respecto a la mediación familiar en este Tribunal de Familia?

Pregunta 7

Reflexionando retrospectiva y críticamente, sin ser autocomplaciente, cómo actor interviniente en el proceso de mediación, ¿Cómo evaluaría en este Tribunal los resultados del proceso de la mediación familiar?

Pregunta 8

Cómo evaluaría Us. la relación del Tribunal de Familia de Talcahuano, con los Centros de Mediación Licitados/as?

4.2. Cuestionario dirigido a mediador/a licitados/as

Pregunta 1

Transcurridos ya seis años de la instalación de la nueva Judicatura de Familia (ley 19. 968 – 15.09.2005), en su opinión, ¿Qué avances destacaría y qué desafíos están pendientes?

En comparación a los procedimientos judiciales entre los Nuevos Tribunales de Familia y los antiguos Juzgados de Menores ¿Qué destacaría al respecto?

Pregunta 2

Específicamente, en cuanto al proceso de mediación familiar, en el Tribunal de Familia de Talcahuano ¿Qué beneficios del proceso de mediación, podría mencionar?

Pregunta 3

¿Cuáles serían las dificultades más evidentes o nudos críticos que ha logrado identificar en el proceso de mediación, desde su perspectiva?

Pregunta 4

¿Qué propuesta haría para resolver esas dificultades? O ¿Qué aspecto estima usted que se podría mejorar, priorizando entre las distintas las propuestas?

Pregunta 5

¿Cómo ha sido la intervención de los niño/as y adolescentes, en el proceso de mediación familiar?

Pregunta 6

¿Qué opiniones ha escuchado de los usuarios/as con respecto a la mediación familiar en este Tribunal de Familia?

Pregunta 7

Reflexionando retrospectiva y críticamente, sin ser autocomplaciente, cómo actor interviniente en el proceso de mediación, ¿Cómo mediador/a licitado como evaluaría los resultados de la mediación familiar?

Pregunta 8

Cómo evaluaría Us. la relación del Tribunal de Familia de Talcahuano, con los Centros de Mediación Licitados/as?

Puede agregar cualquier comentario que estime pertinente.

Anexo 5: Consentimiento informado de proceso



CIM:.....

CONSENTIMIENTO INFORMADO

En la ciudad de (*ciudad a la cual pertenece la oficina del centro de mediación*), a (*día de la primera sesión conjunta ej: 10 de Mayo de 2012*), se ha realizado la primera sesión conjunta de mediación ante el mediador/a (*nombre de mediador/a*) y ante el comediador/a (*nombre de comediador/a*), perteneciente/s al centro de mediación (*nombre centro de mediación*), Rut (*Rut centro de mediación*); con la asistencia de los siguientes participantes:

- 1.- (*nombre solicitante*), cédula nacional de identidad N° (*rut solicitante*).
- 2.- (*nombre solicitado*), cédula nacional de identidad N° (*rut solicitado*).

Por medio del presente documento se acredita que los participantes han sido informados detalladamente, en el discurso inicial realizado por el mediador/a al comienzo del proceso de mediación, de lo que a continuación se indica:

- a. La mediación es una forma pacífica y no adversarial de solucionar conflictos. Uno de sus objetivos es que los participantes, quienes son los protagonistas del proceso, busquen solución a sus conflictos a través del diálogo y la conversación.
- b. El mediador/a es un tercero imparcial que guía y acompaña el proceso de comunicación, no siendo su rol opinar, emitir juicios ni proponer soluciones a los conflictos.
- c. Es un proceso voluntario, es decir, nadie está obligado a participar en mediación ni firmar un acuerdo.
- d. El mediador/a debe mantenerse imparcial a lo largo de todo el proceso de mediación, no debe tomar partido por ninguno de los participantes.
- e. Nada de lo que se trabaje en mediación puede ser divulgado fuera de este espacio (por ejemplo, el mediador/a no podría ser testigo en un juicio futuro si existiere, salvo que tomare conocimiento de maltrato de menores u otra causal legal o ética).
- f. No se podrán mediar los casos donde el mediador/a pesquise una dinámica de violencia intrafamiliar instalada en las interacciones entre los participantes de la mediación.
- g. El mediador/a deberá velar en todo momento por el interés superior del niño/a y adolescente, siendo los intereses de éstos el foco del proceso de mediación y los que guíen la toma de decisiones por parte de los adultos responsables.

- h. Si fuese necesario, como un aporte al proceso de mediación, podrán participar terceras personas, niños/as y adolescentes con previo acuerdo de los adultos responsables y de los participantes del proceso.
- i. En casos sobre regulación de alimentos, la persona que debe recibir el dinero por concepto de pensión de alimentos (alimentario) tiene el derecho de recurrir a solicitar alimentos provisorios al tribunal, mientras dure el proceso de mediación.
- j. Si los participantes lo requieren o el mediador/a lo estima conveniente los participantes tendrán la posibilidad -a través de un abogado del mismo Centro, uno de la Corporación de Asistencia Judicial o uno particular- de recibir en cualquier momento asesoría legal acerca de los temas que estén abordando en la mediación.
- k. En caso de lograr un acuerdo en mediación, y siendo éste aprobado judicialmente, tendrá el mismo valor que una sentencia judicial ejecutoriada (su eventual incumplimiento podrá ser exigible en tribunales).
- l. Reglas de funcionamiento: hablar por turnos, no interrumpir, no se permitirán agresiones verbales ni físicas.
- m. Podrán realizarse tanto sesiones conjuntas como individuales con cada uno de los participantes.
- n. El posible acuerdo que se alcance a través de este proceso de mediación será visado por un abogado del centro de mediación previo a la firma de los participantes.

Este consentimiento puede ser firmado solamente una vez que el mediador/a ha realizado el discurso inicial (no antes del inicio de la sesión de mediación).

Que con la información anterior, los participantes han decidido de forma libre y espontánea lo siguiente:

	Continuar en el proceso		No continuar con el proceso		Continuar en el proceso		No continuar con el proceso
<hr/> Nombre Participante N° 1 RUT				<hr/> Nombre Participante N° 2 RUT			

Anexo 6: Declaración jurada simple

Por el presente instrumento, yo domiciliado/a en MARIA JOHANNA AMBIADO RODRIGUEZ, con domicilio en villa el molino. Comuna de Cerrillos, cedula de identidad N° 10.522.829-5 ,declaro bajo juramento conocer los criterios socioeconómicos fijados por el Ministerio de Justicia, conforme al artículo 18 del Reglamento de la Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia, con el objeto de determinar la gratuidad de los servicios de mediación previa, de los cuales soy usuario/a . Declaro que mi ingreso autónomo asciende a la suma de \$450.000.- y el número de integrantes de mi grupo familiar que dependen de mi es de 3 persona(s). Declaro además que mi capacidad de pago es de \$450.000.-Declaro cumplir con el o los siguientes criterios socioeconómicos:

1. **Presentar ingresos iguales o inferiores al ingreso autónomo per cápita promedio establecido para el decimo decil de la encuesta CASEN 2006, esto es, ingresos iguales o inferiores a \$884.961 per cápita.**
- ② **Ser beneficiario de FONASA (grupos A-B-C) o contar con tarjeta de gratuidad en salud.**
3. **Encontrarse cesante durante los 6 meses anteriores a la fecha de solicitud.**
4. **Ser beneficiario de subsidios estatales tales como el subsidio a la discapacidad mental, de agua potable o el Pilar Solidario (perteneciente a la Reforma Previsional).**
5. **Ser beneficiario de Programas Sociales del Estado tales como los Programas Habitacionales del Ministerio de Vivienda; Programa PUENTE; Chile Barrio o Chile Solidario.**
6. **Haber obtenido un puntaje inferior a los 14.598 puntos, conforme a la Ficha de Protección Social de MIDEPLAN.**
7. **Contar con privilegio de pobreza o estar patrocinado por las Corporaciones de Asistencia Judicial o alguna de las entidades públicas o privadas destinadas a prestar asistencia jurídica gratuita.**
8. **Ser adulto mayor.**
9. **Ser jefe de familia monoparental.**
10. **Ser beneficiario del Plan Auge o que algún miembro de su grupo familiar padezca de alguna enfermedad catastrófica o crónica.**
11. **Pertenecer a una etnia indígena.**
12. **Presentar algún tipo de discapacidad.**
13. **Haber sido víctima de violencia intrafamiliar.**
14. **Presentar un 25% de endeudamiento, en relación a sus remuneraciones líquidas.**
15. **Pertenecer a un hogar constituido por 5 miembros o más.**

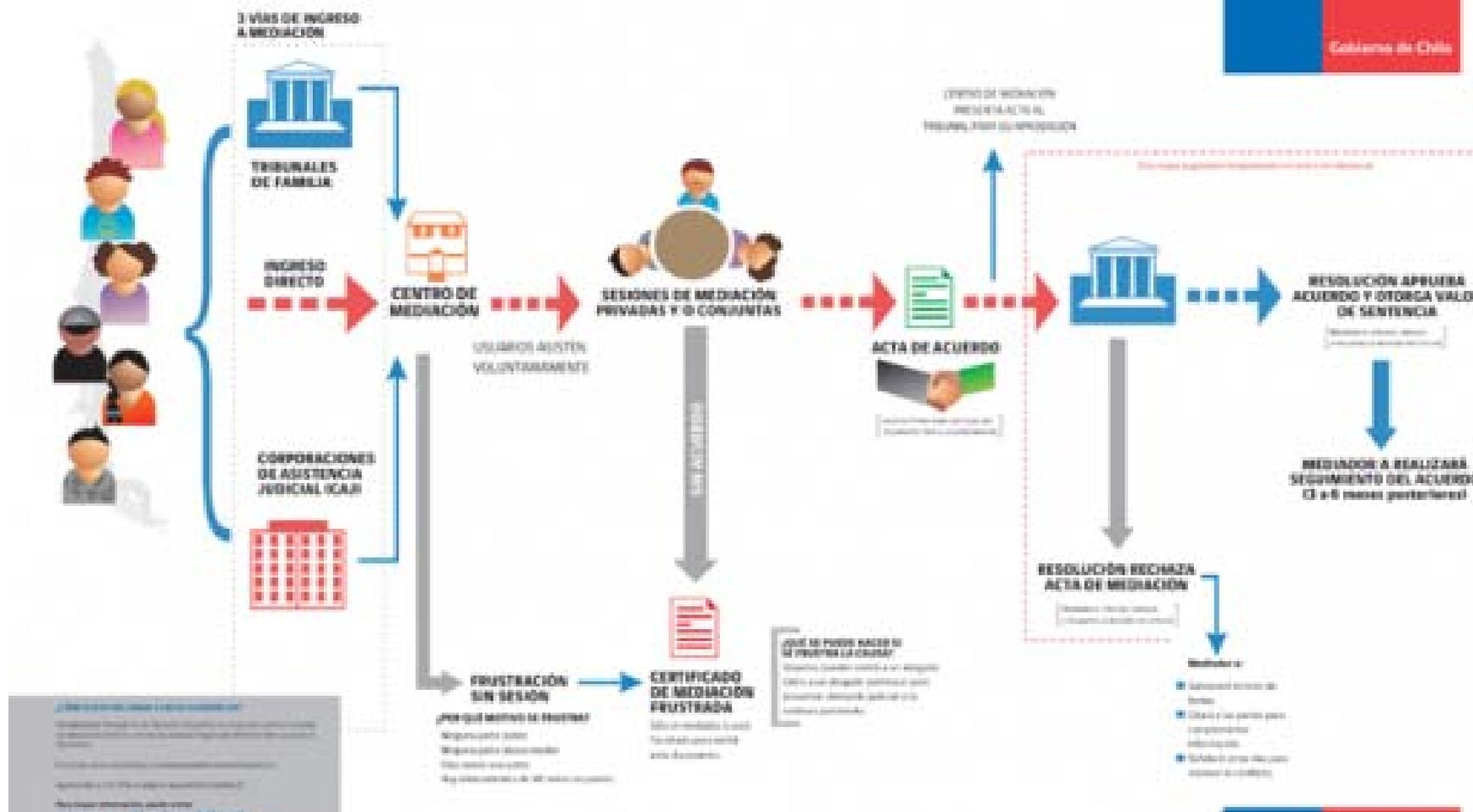
Y, por último, declaro estar en conocimiento de ser falsa la presente declaración me hará incurrir en las penas establecidas en el artículo 210° del Código Penal

MARIA JOHANNA AMBIADO RODRIGUEZ,10.522.829-5
Tomé, Centro de Mediación Barrientos & Ambiado Ltda., 21 de Marzo de
2013.-

Anexo 7: Flujo de atención de usuarios/as

FLUJO DE ATENCIÓN

Servicio Nacional de Mediación Familiar Licitada



Anexo 8: Esquema del procesamiento y análisis de la información cualitativa

ESQUEMA DEL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CUALITATIVA

1. Revisión de literatura y archivo periodístico que aportó a la contextualización del objeto de estudio

2. Revisión del registro de conversación con informante clave

3. Revisión del registro notas de campo (Comentarios, relatos, testimonios)

4. Ordenamiento de los cuestionarios según categoría jueces / mediador/aes

5. Diseño de matrices para ordenar información aportada por las respuestas

6. Lectura de las respuestas y disposición en matrices, según categorías de análisis

7. Reducción de información. Extraer aquello que realmente tiene significado relevante

8. Identificar textos que aporten información necesaria para satisfacer lo requerido por las categorías de análisis

9. Ubicación de las citas textuales de los respondentes, relevantes para el estudio

10. Agrupación o síntesis de respuestas, para llegar desde los datos a las ideas

11. Codificar, asignando etiqueta con el objetivo de compilar la significación de un fragmento de texto o información

12. Presentación de los resultados o hallazgos

13. Diseño de cuadros tablas cuando corresponda

14. Interpretación de la información obtenida de la aplicación del instrumento

15. Análisis e interpretación global de los resultados Conclusiones

Anexo 9: Glosario

1.- Acta de mediación

Es el acta que elabora el mediador/a una vez que la mediación haya finalizado con acuerdo, en el se plasman los términos de éste, debe ser leída y firmada por las partes y el mediador/a , con el fin que sea remitida al Tribunal correspondiente para que sea aprobada. Una vez aprobada tiene el mismo valor jurídico que una sentencia.

2.- Acta o certificado de mediación frustrada

Es el acta que elabora el mediador/a toda vez que no se haya logrado acuerdo entre las partes, o que el mediador/a haya llegado a la convicción que no sea posible llegar a acuerdo, o que una o ambas partes no concurren a la mediación. En los juicios sobre alimentos, relación directa y regular y cuidado personal, esta acta debe ser presentada junto con la demanda correspondiente.

3.- Citación a mediación

Es la invitación que realiza un mediador/a o centro de mediación, para que las partes involucradas en un conflicto, asistan a una sesión de mediación.

4.-Cuidado personal

El cuidado personal es el derecho y deber que tienen los padres de cuidar, criar y educar personalmente a los hijos e hijas.

5.-Demanda

Petición que se hace al Tribunal de Familia o Juzgado de Letras con competencia en Asuntos de Familia para iniciar un juicio. EL juicio comienza por demanda escrita. En casos calificados, el juez, por resolución fundada, podrá autorizar al demandante a interponer su demanda oralmente, de todo lo cual se levantará acta de inmediato. Debe contener la individualización de las partes en conflicto y una exposición clara de las peticiones y los hechos en que se funda.

6.-Discurso inicial

Es el discurso que el mediador/a debe realizar en toda primera sesión de mediación. El discurso inicial tiene por objetivo dar a conocer a las partes en qué consiste la mediación, cuáles son los principios que rigen este proceso, la forma en que se lleva a cabo el proceso de mediación, la posibilidad de realizar sesiones conjuntas y privadas, los efectos de los acuerdos que se alcanzan, entre otros aspectos.

7.-Divorcio

Toda solicitud de divorcio será tramitada ante los Juzgados de Familia u Juzgados de Letras con competencia en asuntos de familia. El juez antes de dictar la sentencia de divorcio regulará lo relativo a las relaciones mutuas y respecto de los hijos e hijas si los hubiera, por ejemplo, derecho de alimentos, cuidado personal y contacto regular. Lo mismo en lo relativo a los bienes que existan en el matrimonio. Existen tres tipos de divorcio: 1.- Cuando ambos cónyuges están de acuerdo (lo pueden solicitar cuando haya transcurrido un año del término de la vida en común). 2.- Por incumplimiento grave de las obligaciones y deberes que impone el matrimonio y aquellos que se tienen respecto a los hijos/as. 3.- Cuando sólo uno de los cónyuges lo pide (debe haber transcurrido tres años desde el cese de la vida en común).

8.-Mediación

Es un sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador/a ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos.

9.-Mediación previa obligatoria

Es aquella en que la ley ha establecido que antes de interponer la demanda sobre ciertas materias las partes deberán someterse a un procedimiento de mediación. Materias: alimentos, cuidado personal y relación directa y regular.

10.-Mediación prohibida

No es posible mediar las materias que la ley prohíbe someterlas a este tipo de procedimiento. Materias: estado civil, declaración de interdicción, maltrato de niño/as y adolescentes, adopción, violencia Intrafamiliar.

11.-Mediación voluntaria

En todas aquellas materias, que no han sido calificadas por ley como prohibidas, las partes pueden intentar un procedimiento de mediación. Materias: Aspectos educativos en la crianza de los hijos e hijas, asuntos relacionados con la patria potestad, autorización para salir del país, compensación económica, declaración de bienes familiares, separación judicial de bienes.

12.-Mediador/a contratado (o licitado)

Es aquel profesional inscrito en el registro de mediador/a es, que tras haber participado y obtenido una licitación pública, privada o suscrito un convenio directo puede ejercer la mediación sin costo para los interesados, ya que sus servicios son pagados por el Estado de Chile.

13.-Medidas de protección de niños/as y adolescentes

Los jueces de Familia podrán –a solicitud de cualquier persona- decretar medidas para proteger y resguardar a un niño/a que se encuentre en una situación de vulnerabilidad, ya sea por maltrato, abuso, explotación, abandono, entre otras.

14.-Nulidad matrimonial

Solicitud que se le hace al juez para que declare nulo el matrimonio, es decir, que nunca existió y que los cónyuges nunca estuvieron casados. Para ello se tiene que haber dado circunstancias muy precisas al momento de contraer el vínculo.

15.-Patria potestad

Conjunto de derechos y deberes que el padre y/o la madre tienen sobre los bienes de sus hijos o hijas menores de edad.

16.-Pensión alimenticia

Es la obligación de dar alimentos. Tratándose de niños/as y adolescentes, incluye además, enseñanza básica, media y el aprendizaje de alguna profesión u oficio. Los hijos(as) son beneficiarios de pensiones alimenticias hasta que cumplan 21 años, salvo que estén estudiando una profesión u oficio, caso en el cual cesarán a los 28 años o que les afecte una incapacidad física o mental que los inhabilite para subsistir por sí mismos. Ambos padres están obligados a proporcionar la pensión alimenticia en proporción a sus capacidades económicas.

17.-Privilegio de pobreza

Es el beneficio establecido por la ley, o la autoridad judicial en subsidio, a las personas para que sean atendidas gratuitamente en materia judicial.

18.-Registro de mediadores/as

Es el Registro que administra el Ministerio de Justicia por medio de las Secretarías Regionales Ministeriales, de las personas naturales que han cumplido con los requisitos legales para ser mediador/a es familiares, quedando aptos para conducir procesos de mediación familiar.

19.- Relación directa y regular con los hijos/as

Es el derecho y el deber del padre o la madre que no vive con sus hijos o hijas de mantener una relación directa y regular con ellos o ellas.

20.-Resolución alternativa de conflictos (RAC)

Se utiliza para referirse a un conjunto de mecanismos de solución de disputas que se caracterizan por abordar los conflictos de forma colaborativa y potenciando el protagonismo de las partes. Dentro de los que se encuentran la Negociación, Conciliación y Mediación.

21.-Separación judicial

Un matrimonio que ha cesado la vida en común y que no obstante ello no quiere divorciarse, puede solicitar al juez que dictamine la separación judicial y regule los efectos jurídicos de esta situación. La separación judicial puede solicitarla cualquier cónyuge al juez si es que ya no viven juntos, sin embargo ello no permite contraer un nuevo matrimonio.

22.- SIMEF

Corresponde a la sigla con que se abrevia el Sistema Informático de Mediación Familiar que se utiliza para la administración de los mediador/a es registrados y de los centros de mediación contratados por el Ministerio de Justicia.

23.-SITFA

Corresponde a la sigla con que se abrevia el Sistema Informático de Tribunales de Familia, que organiza la gestión interna de las causas que se encuentran en trámite en el tribunal de familia.

24.-Violencia intrafamiliar

Se entiende por violencia intrafamiliar todo maltrato que afecte la salud física o síquica de un/a miembro de la familia. Cuando hay delito es de competencia de la justicia penal.