



Diagnóstico al Sistema Licitado de Mediación Familiar

Documento Resumen Auditoría Ernst & Young

Marzo 2010

I. INTRODUCCION

En el mes de Octubre de 2008 el Ministerio de Justicia mediante resolución exenta N° 2716 de la Subsecretaría de Justicia llamó a licitación pública para la realización de una auditoría externa al sistema licitado de mediación familiar. Mediante resolución exenta N° 3338 de Noviembre de 2008 se procedió a adjudicar al oferente Ernst & Young para la realización de la auditoría señalada. La empresa adjudicada realizó un diseño y aplicación de un “Sistema de Seguimiento de Causas (SSC)” del Sistema Licitado de Mediación Familiar, con el objeto de auditar el proceso de mediación y fijar estándares de gestión tendiente a asegurar la calidad del servicio. El trabajo tuvo un carácter exploratorio, y se realizó sobre causas mediadas en un periodo anterior a la modificación legal del año 2008, que introdujo la mediación previa obligatoria en la Justicia de Familia.

II. OBJETIVO DEL PROYECTO

El objetivo general de este proyecto, fue asistir al Ministerio de Justicia en la identificación y medición de indicadores de calidad de los servicios otorgados por el Sistema Licitado de Mediación Familiar, a través del Sistema de Seguimiento de Causas (SSC) a nivel nacional, el cual que fue aplicado a mediadores contratos por el Ministerio de Justicia, vigentes a enero de 2009.

Los objetivos específicos consistieron en:

1. El diseño de un SSC para el Sistema de Mediación Familiar.
2. Aplicación del SSC del Sistema Licitado de Mediación Familiar, a la muestra aleatoria seleccionada.

III. METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de estos objetivos se definieron 5 categorías de medición:

1. Proceso administrativo
2. Evaluación de los plazos de los procesos y sesiones de mediación
3. Principios de Mediación
4. Protagonismo de las partes
5. Satisfacción del usuario

En función de estos objetivos se construyeron dos instrumentos de medición:

- a) Revisión documental para la evaluación de las actas de mediación y cumplimiento de los plazos, las que permitieron analizar dos de los indicadores señalados, por una parte el referente al proceso administrativo y por otra parte el de Evaluación de plazos.
- b) Aplicación de “Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema Licitado de Mediación Familiar”, que permitió evaluar las cinco categorías definidas.

Para la aplicación del seguimiento de Causas (SSC), se seleccionó en forma aleatoria y proporcional, una muestra de Causas con Acuerdo del Sistema Licitado de Mediación Familiar, pertenecientes a distintas regiones de Chile, para el período que va de enero 2008 a enero 2009.

Instrumentos aplicados:

I- Revisión Documental:

Hubo revisión documental a 141 causas¹ en las que se obtuvo acuerdo, de todas las regiones, salvo la región de Arica y Parinacota, la revisión se realizó sobre documentación de cada causa, la cual fue entregada por el Ministerio de Justicia, y tuvo como objetivo evaluar el procedimiento administrativo y la evaluación de plazos, los cuales se detallan en la revisión de los siguientes indicadores:

¹ El total de causas en el periodo de enero a octubre de 2008 corresponde a 10.585 causas con acuerdo.

1. Elaboración de las Actas Ejecutivas
2. Elaboración de las Actas con acuerdo
3. Revisión pago de mediadores
4. Duración del proceso de mediación, y

La muestra seleccionada cubre, aproximadamente, un 64% de los Mediadores para los cuales existen Estados de Pago en este período.

II- Encuesta Satisfacción de usuarios:

La “Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Proceso del Sistema Licitado de Mediación Familiar” fue aplicada sólo a las regiones con mayor número de causas mensuales, siendo éstas las regiones V, VII, VIII y la Región Metropolitana. La encuesta fue realizada a 115 usuarios, correspondientes a 83 causas. Se realizó la encuesta a ambas partes (solicitante y solicitado) en 32 causas, y a una de las partes en 51 causas.

Con este instrumento se evaluaron los indicadores señalados en el punto anterior y los siguientes:

1. Cumplimiento de los principios del Sistema Licitado de Mediación, que se encuentran regulado en la ley 19.968 que Crea los Tribunales de Familia.
2. Protagonismo de las partes, con el cual se constata que son éstas las que deben lograr el acuerdo, y tener protagonismo en el proceso.
3. Satisfacción del usuario, el cual consiste en un monitoreo del proceso de mediación, con posterioridad al acuerdo, y los elementos que se miden son las habilidades y características del mediador, información que entrega a los usuarios en la primera sesión, y el grado de satisfacción del usuario con el proceso.

La encuesta contiene 57 preguntas, incluyendo preguntas de identificación, múltiples opciones con única respuesta, profundización y cerradas dicotómicas.

IV. RESULTADOS DEL SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE CAUSAS (SSC)

IV.1.-Primer Criterio: Proceso administrativo

El objetivo general para esta categoría era indagar acerca de la satisfacción del usuario respecto de la vía de derivación e ingreso al Proceso de Mediación Familiar, así como del contenido de los documentos utilizados en el proceso.

Para esta categoría se aplicaron ambos instrumentos, la Revisión Documental y la “Encuesta de Satisfacción a los Usuarios del Sistema de Mediación Familiar”.

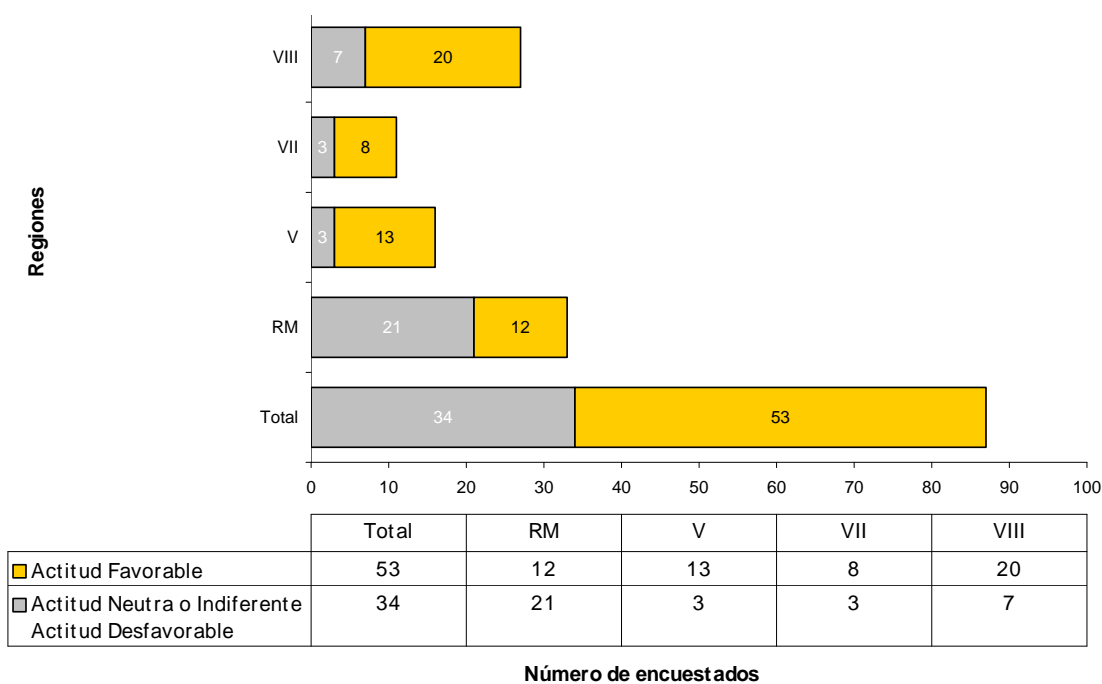
a) Vías de ingreso a la mediación:

Las personas acudieron al Proceso de Mediación Familiar, mayormente, a través de Tribunales o a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Ambas concentran el 74% de los encuestados. En menor escala, se encuentra la derivación por recomendaciones de familiares, amigos (23%) o publicidad (2%).

Haciendo referencia al ingreso de los usuarios al Proceso de Mediación por derivación del Tribunal y de la Corporación de Asistencia Judicial, se puede observar que 53 de los 87 encuestados que entraron por dicha vía, mencionan que la información entregada por dichas instituciones cumple con los niveles de satisfacción esperada por los usuarios, lo que representa un 61%. Esto se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 17

Actitud de las Partes Mediadas hacia la información entregada en Tribunales y en la Corporación de Asistencia Judicial



b) Construcción de las actas:

El objetivo de este indicador es corroborar si el modelo del acta de acuerdo se encuentra estandarizado, verificando el llenado de los campos del documento.

Se pudo apreciar que existen diversos formatos de actas, los datos que más prevalecen son aquellos que identifican al Mediador, al solicitante y al solicitado, así como sus firmas.

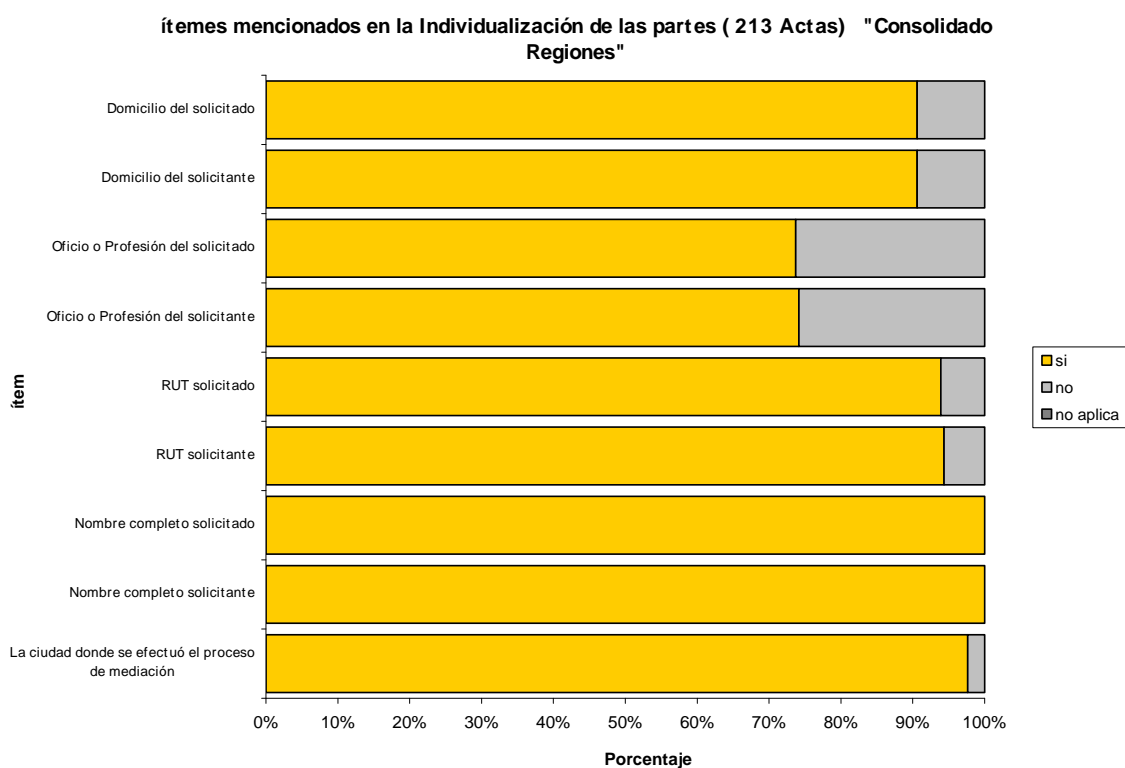
Sólo en cuatro de las causas (2%) no está presente la firma del solicitado y del solicitante, siendo la firma una parte fundamental de cualquier acuerdo o contrato.

De acuerdo a la revisión efectuada a las actas de acuerdo con respecto a la individualización de los participantes, se aprecia que se individualiza con mayor precisión al solicitante y al solicitado, que a los niños, niñas o adolescentes involucrados en el

acuerdo. . A modo de ejemplo, en el caso del solicitado y solicitante no se especifica el RUT en el 12 % de las Actas de Acuerdo, en el caso del niño, niña o adolescente no se especifica el RUT en el 55% de los casos.

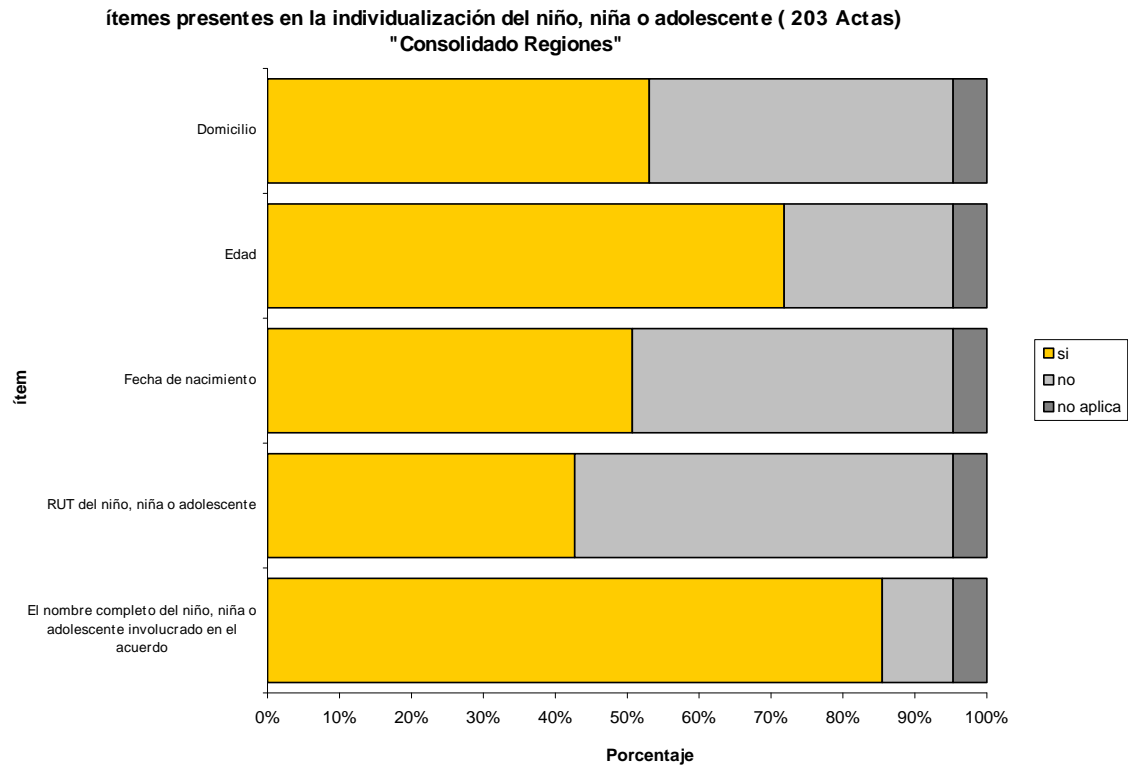
También se puede observar que, 111 de 115 personas encuestadas han sido atendidas por el mismo Mediador durante todo el proceso (97%), y que en su mayoría (85%), los Mediadores han entregado una copia del Acta de Acuerdo a los usuarios, una vez que ya fue leída y firmada por cada unas de las partes involucradas.

Gráfico N° 8



Fuente: Planilla Revisión Documental Todas las Regiones

Gráfico N° 9



Fuente: Planilla Revisión Documental Todas las Regiones

IV.2.- Segundo Criterio: Plazos de Mediación:

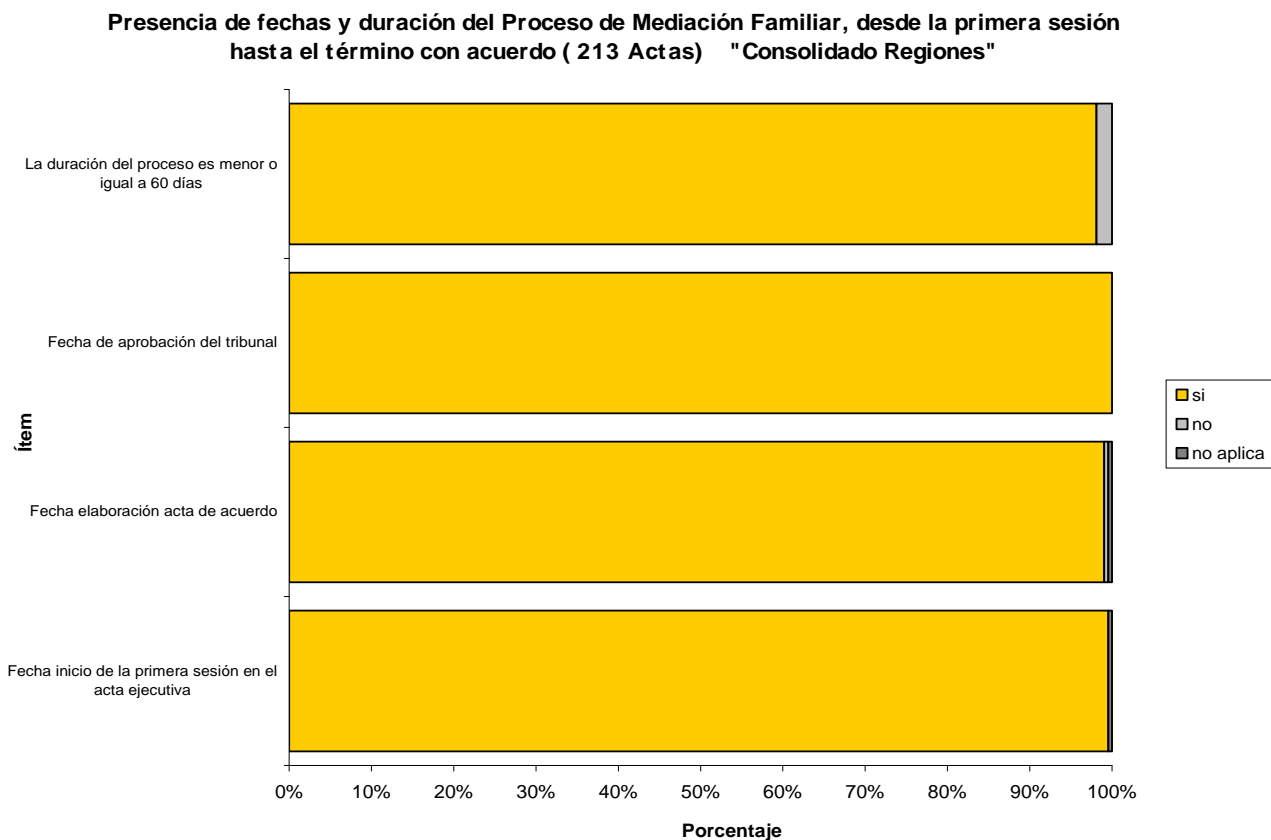
Los objetivos del indicador son:

- Analizar la duración del proceso de mediación, el que debe ser menor a sesenta días, a menos que se haya prorrogado formalmente, de acuerdo a lo establecido en la ley que Crea los Tribunales de Familia. Por otro lado, se busca corroborar que la fecha del Acta de Acuerdo sea anterior a la fecha de aprobación del Tribunal. Este indicador se midió con la revisión documental.
- Indagar en la percepción de los encuestados, respecto del número y duración de las sesiones de Mediación. Para su medición se utilizó la “Encuesta de Satisfacción al Usuario”.

Luego de efectuada la “Revisión Documental”, se puede observar que más del 98% de los casos, los Procesos de Mediación se llevan a cabo dentro del plazo de sesenta días, y en muy pocos casos se hace necesario solicitar una prórroga. A continuación, se muestra un

gráfico con el detalle de las causas que fueron mediadas en un plazo igual o menor a sesenta días.

Gráfico N° 21



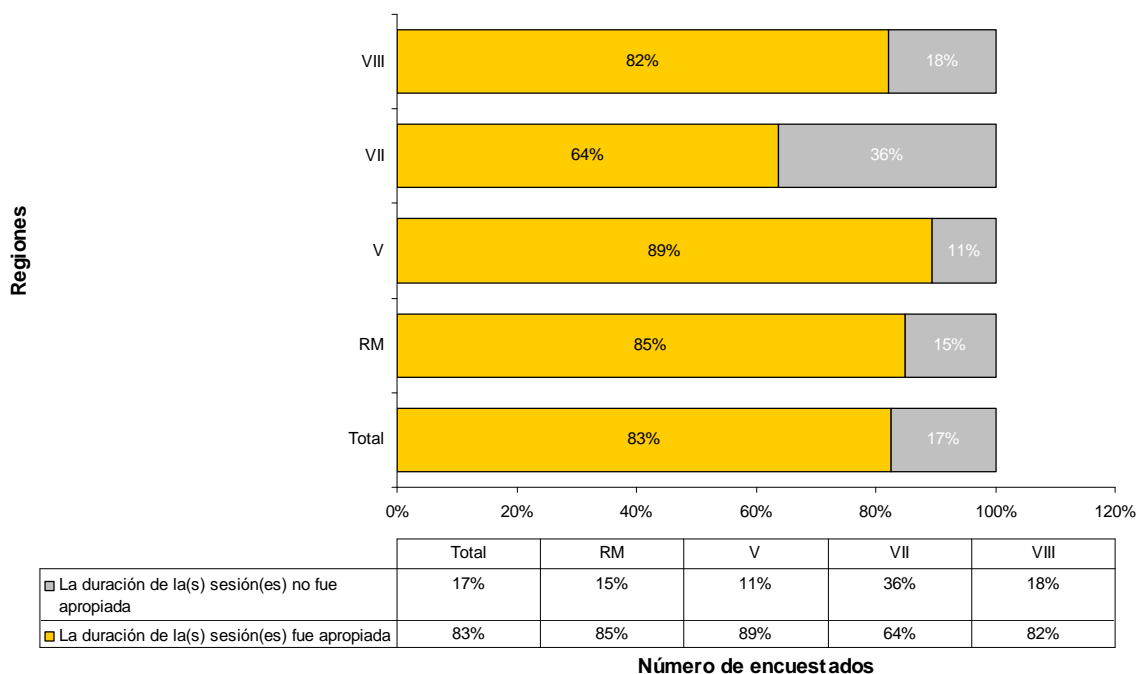
Fuente: Planilla Revisión Documental Todas las Regiones

Luego de analizar los datos obtenidos a través de la encuesta de satisfacción del usuario, se puede observar que el 87% de los usuarios asistieron entre una y tres sesiones, siendo más frecuente asistir a dos (35%). Los usuarios del Proceso de Mediación Familiar consideran que el tiempo de duración de éstas fue apropiado. Cada una de ellas se efectuó en un rango de entre media hora a una hora y media, permitiendo la discusión de temas relevantes, lo que fue evaluado satisfactoriamente por el 83% de los encuestados.

Esto se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico N°22

Percepción de los Usuarios respecto al tiempo de duración de las sesiones de Mediación



Fuente: Resultado Encuesta de Satisfacción

IV.3.- Tercer Criterio: Principios del Sistema Licitado de Mediación Familiar:

El objetivo general del indicador “Principios de la Mediación Familiar”, fue analizar la percepción de los usuarios respecto de los principios estipulados en el artículo 105 de la ley N° 19.968, el cual indica los principios de Igualdad, Voluntariedad, Confidencialidad, Imparcialidad, Interés superior del niño y Opiniones de terceros

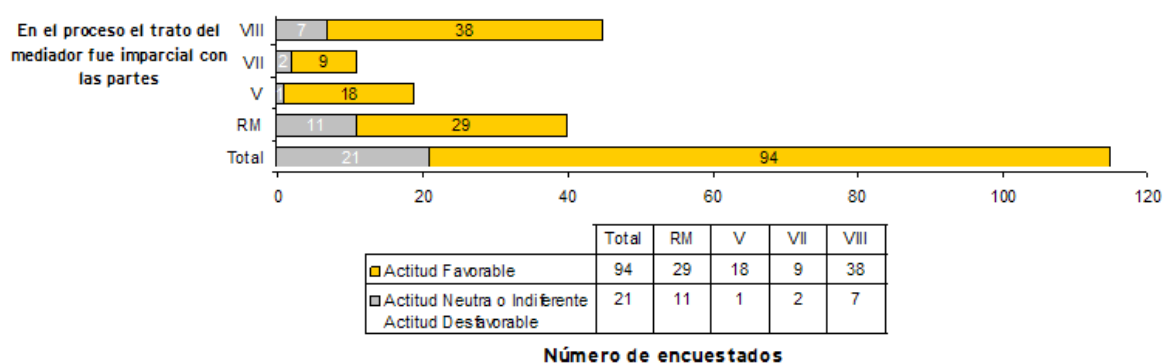
Para la medición de este indicador se utilizó la herramienta “Encuesta de Satisfacción al Usuario” del SSC.

a. Principio de Igualdad e Imparcialidad

Los usuarios encuestados poseen una actitud favorable hacia la capacidad del Mediador para escuchar sus puntos de vista en forma igualitaria y el trato imparcial hacia ellos, un 80% considera que estas características están siempre o casi siempre presentes en el Mediador.

Gráfico 24

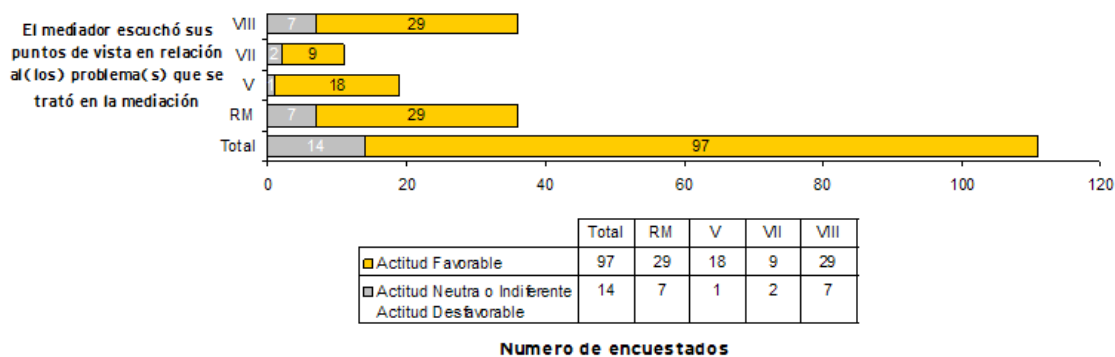
Actitud de las partes frente a si el Mediador fue imparcial



Fuente: Resultado Encuesta de Satisfacción

Gráfico 25

Actitud de las partes frente a si el Mediador escuchó los problemas tratados en la Mediación



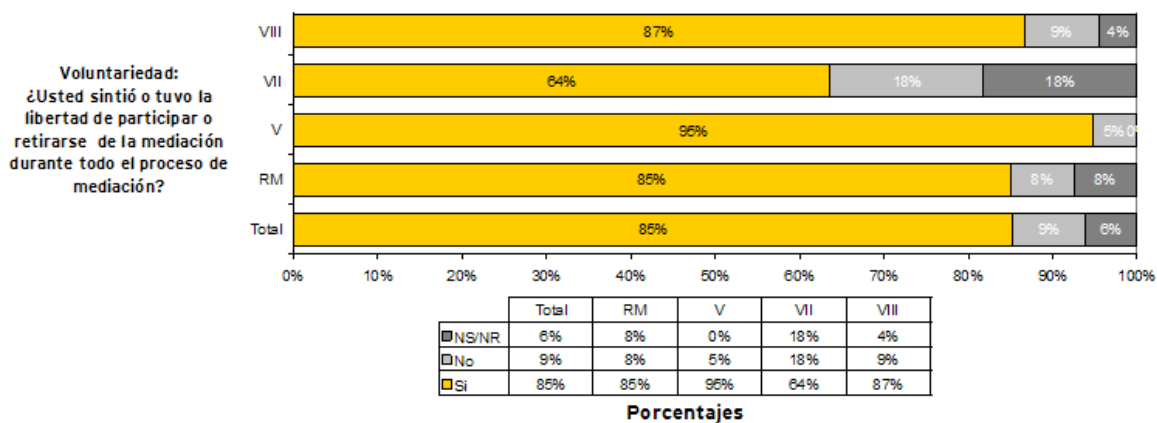
Fuente: Resultado Encuesta de Satisfacción

b. Principio de Voluntariedad

En el caso del “Principio de voluntariedad” de los usuarios encuestados, el 81% percibe que tuvo la libertad de participar o abandonar la Mediación durante todo el proceso. Del total de los encuestados, el 73% dice haber recibido información en la primera sesión, respecto a su libertad de participar o abandonar el proceso en cualquier momento.

Gráfico 26

Gráfico 14.2 Principio de Voluntariedad

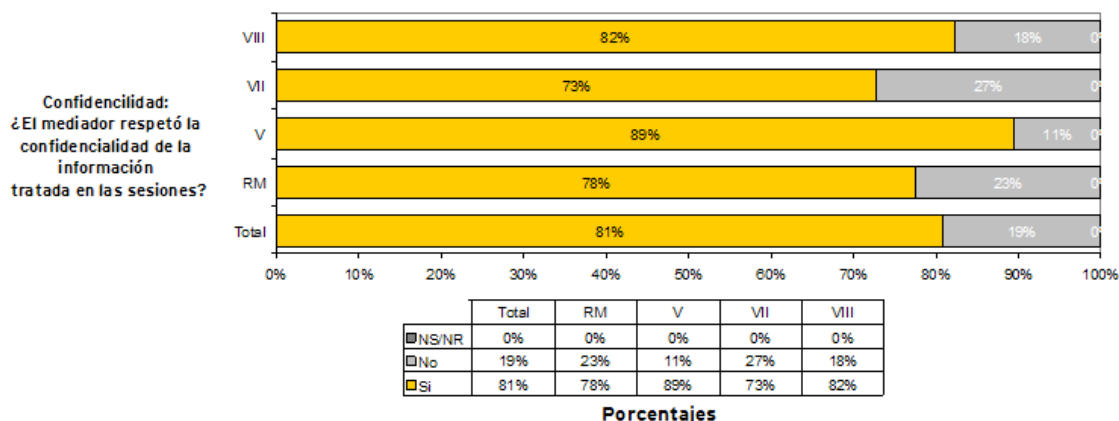


Fuente: Resultado Encuesta de Satisfacción

c. Principio de Confidencialidad

En el caso del “Principio de Confidencialidad”, del total de los usuarios encuestados, el 89% menciona que sí se respetó la confidencialidad.

Gráfico 27
Principio de Confidencialidad



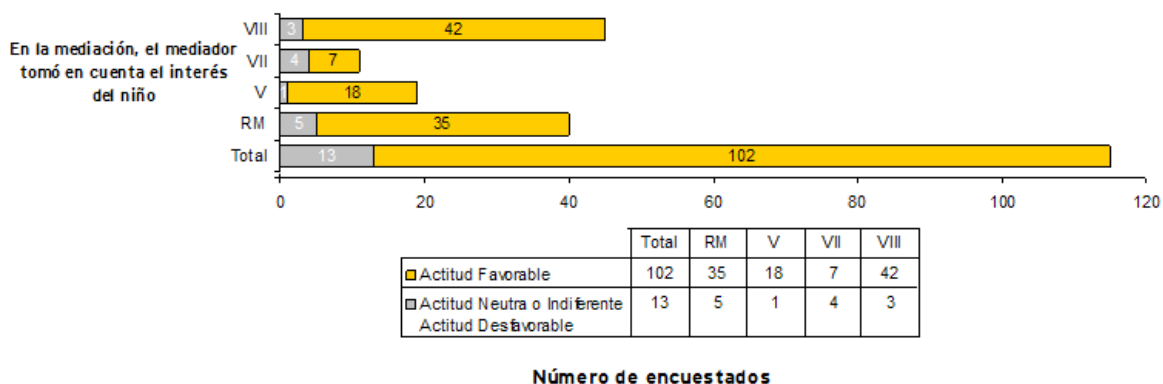
Fuente: Resultado Encuesta de Satisfacción

d. Principio de Interés superior del niño, niña o adolescente

Para el principio de “Interés superior del niño, niña o adolescente”, los usuarios del Sistema de Mediación Familiar manifestaron que, en la mayoría de los casos, el Mediador consideró el interés superior del niño, niña o adolescente para la construcción del acuerdo (87%).

Gráfico 23

Actitud de las partes frente a si se considero el interés del niño, niña o adolescente



Fuente: Resultado Encuesta de Satisfacción

IV.4. Cuarto Criterio: Protagonismo de las partes

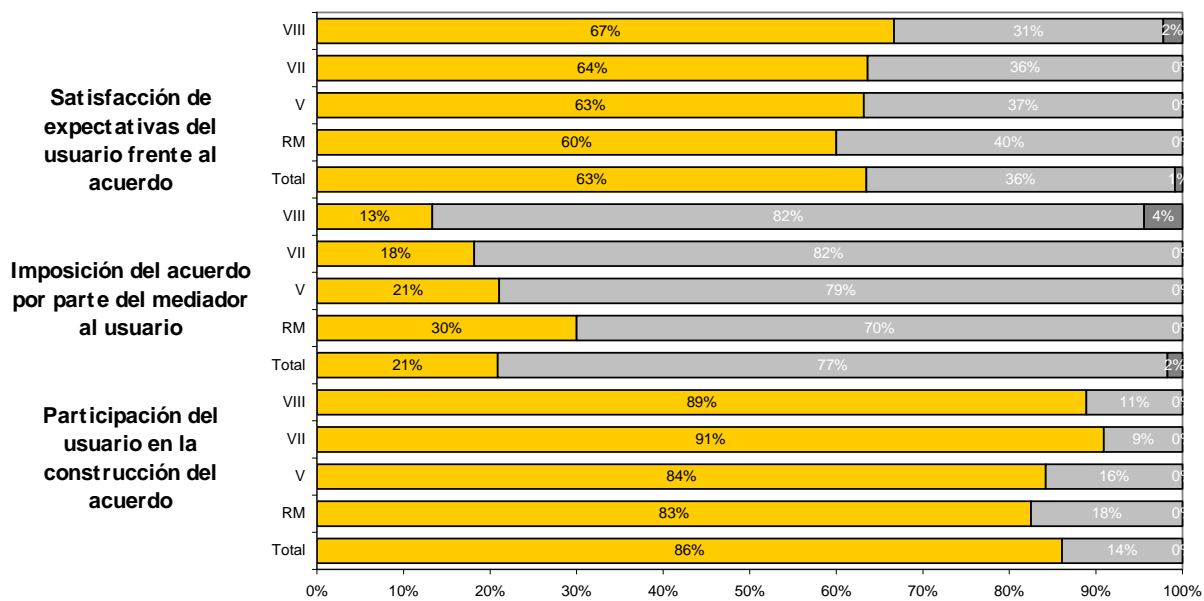
El objetivo general del indicador “Protagonismo de las partes” fue analizar la participación de los usuarios en la construcción del acuerdo, en cuanto a las decisiones tomadas, y las condiciones para su cumplimiento.

Para la Medición de este indicador se utilizó la herramienta “Encuesta de Satisfacción del Usuario del SSC”

Como observación general, se puede decir que, en gran parte, los usuarios se sienten partícipes de los acuerdos construidos durante el proceso de mediación familiar (85%). Así también consideran, en su gran mayoría (79%), que el acuerdo no les fue impuesto por el Mediador, y existe un 63% de satisfacción respecto de las expectativas iniciales que tenía el usuario.

Gráfico 28

Protagonismo de las Partes



	Total	RM	V	VII	VIII	Total	RM	V	VII	VIII	Total	RM	V	VII	VIII
■ NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	4%	1%	0%	0%	0%	2%
■ No	14%	18%	16%	9%	11%	77%	70%	79%	82%	82%	36%	40%	37%	36%	31%
■ Si	86%	83%	84%	91%	89%	21%	30%	21%	18%	13%	63%	60%	63%	64%	67%

Porcentajes

Fuente: Resultado Encuesta de Satisfacción

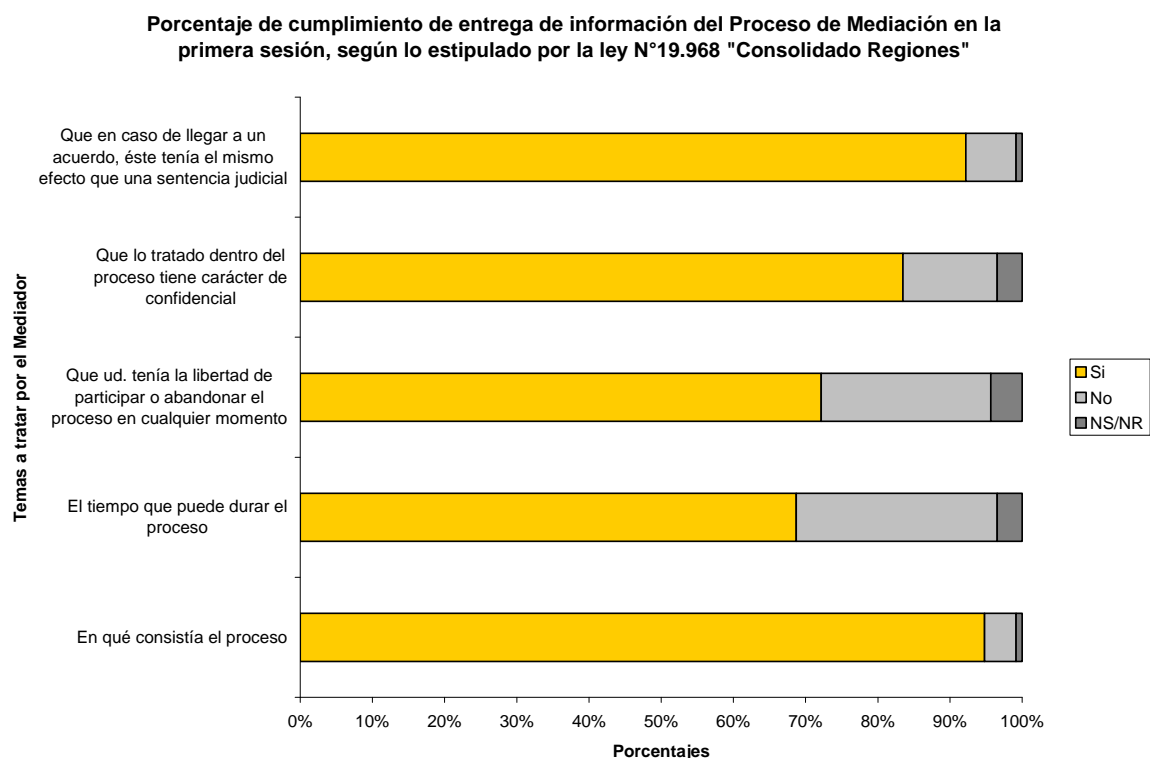
IV.5. Quinto Categoría: Satisfacción del Usuario

El objetivo del indicador “Satisfacción del Usuario” fue analizar si las partes involucradas en el acuerdo quedaron conformes con el proceso, y con las habilidades o características del Mediador, verificando que en la primera sesión se les haya entregado la información acerca de la naturaleza y objetivos del proceso, su valor jurídico y principios que lo rigen.

Para la Medición de este indicador se utilizó la herramienta “Encuesta de Satisfacción del Usuario del SSC”

Una vez efectuado el análisis de los datos obtenidos en la encuesta, se puede observar que los usuarios manifestaron que existe una actitud favorable hacia la entrega de información realizada por los Mediadores en la primera sesión ya que en todos los casos la entrega de información supera el 68% (principios, ventajas, plazos y legalidad referente a los acuerdos alcanzados). A continuación, se muestra la gráfica del cumplimiento de la entrega de información en la primera sesión:

Gráfico N° 29



Fuente: Resultado Encuesta de Satisfacción

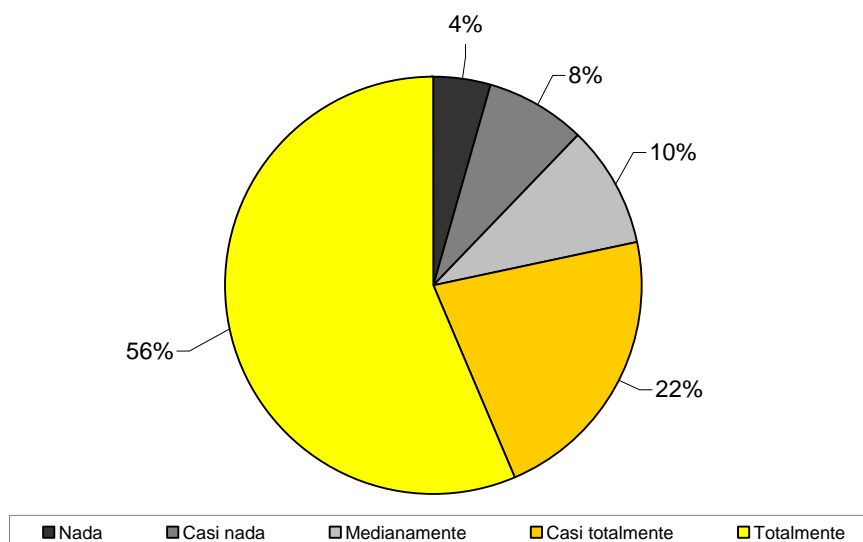
A nivel global de la encuesta, las características más presentes en la percepción de los usuarios encuestados son la claridad que tiene el mediador en la información que entrega y sus intervenciones y el respeto de éste.

En general, existe una actitud favorable hacia el Mediador, alcanzando éste una aceptación de 75% en todas las regiones.

Con respecto al acuerdo alcanzado, el 56% de los encuestados manifiesta que éste se ha cumplido en su totalidad. En tanto un 44% de los encuestados manifiesta que el acuerdo no se ha cumplido en su totalidad y que, al momento de surgir inconvenientes, un 9% acude a Tribunales, en tanto el resto prefiere solucionarlos por sí mismo.

Gráfico N°31

¿En qué grado se ha cumplido el acuerdo alcanzado?



Fuente: Resultado Encuesta de Satisfacción

Del total de los usuarios encuestados que han tenido algún tipo de inconveniente para que el acuerdo se cumpla totalmente, existe un 52% de los usuarios que muestra una actitud favorable frente al desarrollo de sus propias capacidades para la resolución de conflictos con la otra parte involucrada, lo que evita llegar a instancias de mayor complejidad, como por ejemplo Tribunales, donde sólo un 9% de las personas encuestadas, los ha utilizado.

Se pudo observar que un 82% de los usuarios encuestados acudiría nuevamente al Sistema de Mediación Familiar, en caso de surgir un nuevo conflicto, en tanto un 17% se muestra reacio, y un 1% indiferente.

Por último, se observa que los usuarios muestran una actitud más favorable hacia el Mediador que hacia el proceso en general. Dentro de las sugerencias mencionadas por los usuarios para mejorar el Sistema de Mediación Familiar, se encuentran el desarrollar un seguimiento de casos para ver si se están cumpliendo con los acuerdos, la entrega de mayor información referente al Proceso de Mediación y mayor agilidad al inicio del proceso, con referencia al tiempo que transcurre entre la solicitud de Mediación y la convocatoria a la primera sesión.