

Informe Final: versión corregida y
aumentada

Licitación de servicios de mediación

759-770-OC08

MINISTERIO DE JUSTICIA

Departamento de Economía
Universidad de Chile

Santiago, 10 de junio de 2008

Índice

I. Introducción	3
II. Condiciones previas a la licitación de los servicios de mediación.....	7
III. Sobre la calidad de los servicios	10
IV. Licitación de servicios de mediación	12
V. Complementos.....	18

I. Introducción

El ejercicio de la mediación representa un bien público altamente deseable, ya que favorece la resolución oportuna de conflictos familiares que, de prolongarse en forma innecesaria, pueden implicar costos sociales y económicos significativos.

Dada la existencia de un conflicto familiar que se debe resolver, el beneficio económico de la mediación proviene, fundamentalmente, del hecho que la alternativa a la mediación está dada por el ejercicio de los tribunales, cuestión que resulta mucho más costosa que la mediación propiamente tal.

Sin embargo, aun cuando en términos generales un proceso mediado sea menos costoso que uno llevado a tribunales, de todas formas el éxito de la misma no se debe medir sólo en función de estos ahorros implícitos, pues en tal caso – al forzar los acuerdos de mediación – se podría llegar a situaciones no deseables: muchas mediaciones exitosas pero con acuerdos poco satisfactorios, incluso para ambas partes.

Por lo anterior entonces surge la necesidad de desarrollar un proceso de licitación de servicios que tenga en cuenta dos factores básicos: por un lado, el aprovechamiento de la competencia entre los prestadores como mecanismo para generar mejores niveles de cobertura y de eficiencia en la asignación de los

recursos y, en segundo lugar, propender a mejorar la calidad del servicio final resultante del proceso de mediación: las palabras clave en todo lo que sigue serán *eficiencia y calidad*.

Sabemos que la licitación de los servicios de mediación considera la coparticipación pública y privada en la provisión del servicio, de forma tal que la participación privada se define a partir de un concurso público donde, por zona considerada, se lleva a cabo una licitación de prestadores según variables que se detallan más adelante.

Como se ha indicado, la idea de la licitación está inspirada en la necesidad de aprovechar las ventajas comparativas que los diversos prestadores tienen al momento de ejercer sus labores, favoreciendo de esta manera una provisión oportuna, de calidad y con la mayor cobertura posible de éste tipo de servicios.

Con el fin de aprovechar adecuadamente las ventajas y eficiencia de cada prestador, una cuestión que se debe resolver previamente a cualquier mecanismo de licitación se vincula con la necesidad de generar condiciones estructurales que limiten los riesgos de demanda e ingreso que los licitantes podrían enfrentar al momento de hacer su oferta.

Las condiciones exógenas antes mencionadas pueden ser de diversa naturaleza; sin embargo, de acuerdo al informe de la consultoría desarrollada por la

Universidad Diego Portales (UDP) para el Ministerio de Justicia (MINJU), desde el punto de vista de los actuales oferentes de servicios, las principales causas de disconformidad se relacionan con cuestiones de *demanda incierta* y *retraso en los pagos*.

La existencia de los factores exógenos ya mencionados inciden, desde el punto de vista económico, en un aumento no deseable de riesgos para el oferente que atentan contra los futuros precios de la licitación y, por ende, dependiendo de su naturaleza y cuantía, pueden ser tales que cualquier ganancia en eficiencia económica que pudiese haber producto de la licitación podría ser mermada por la internalización de los riesgos mencionados que los agentes hacen al momento de presentar sus posturas.

Respecto de la calidad del servicio, sólo mencionar que el éxito de la mediación no necesariamente está dado por la existencia en sí de un acuerdo entre las partes. En efecto, la existencia de un acuerdo firmado puede estar asociado, eventualmente, a (i) cierto tipo de coerción que el mediador haga a las partes para lograr la firma de estas, o bien (ii) a la existencia de materias endógenas que el mediador pueda crear en forma artificiosa con el fin de favorecer la evaluación futura de su causa.

En el caso (i) anterior, dependiendo de las habilidades del mediador y, seguramente, del nivel educacional de las partes, se puede lograr una firma de acuerdo sobre algo que en el futuro no necesariamente sea sostenible, o bien que

represente una situación desventajosa para una de las partes que, por premura, presión o necesidad urgente, entregue el consentimiento aun cuando ex post no esté ajustado a la Ley o no sea lo más conveniente de acuerdo a ciertos parámetros objetivos mínimos.

Respecto de (ii) anterior, el punto central es que al considerar que una causa de medicación puede tener múltiples materias, el éxito de una de ellas no necesariamente es garantía del éxito en la mediación, pues aquella instancia exitosa perfectamente pudo haber sido generada artificialmente por parte del mediador en el transcurso del proceso con el fin de garantizar algún tipo de resultado parcial. Obviamente cuando se media sólo por una materia, previamente definida por las partes, el problema anterior no existe y, en tal caso, efectivamente uno puede hablar de medicación exitosa toda vez que haya habido acuerdo.

Finalmente, para efectos de la presentación del esquema de licitación propiamente tal, se debe tener presente que este proceso es sólo para un período de años muy acotado (en principio dos años), y que el mecanismo propuesto define sólo una transitoriedad entre la situación vigente y lo que será definido para el futuro, a saber, la existencia de medicación obligatoria.

II. Condiciones previas a la licitación de los servicios de mediación

Tal como se ha mencionado en la Introducción de este documento, la existencia de condiciones inciertas, y desfavorables para los mediadores, para la recepción de los pagos, la asignación de las causas y la evaluación final de las mediaciones con el fin de probar el proceso, conforman hoy día un contexto que, para efectos de la licitación de los servicios, implica un sustrato que sólo debería tender a encarecer las ofertas que se hagan en el futuro.

La argumento fundamental para lo anterior está en el hecho que bajo este escenario incierto, la forma natural que los agentes económicos tienen para contrarrestar es vía aumento en precios, ya que de esta manera el valor esperado de las ganancias se acercan a lo que efectivamente consideran como pago adecuado por sus servicios.

De hecho, si alguno de los prestadores no considera en sus análisis de oferta la existencia de las instancias anteriores (es decir, no internaliza los riesgos mencionados), casi con certeza se puede afirmar que estamos en presencia de algún agente que podría estar actuando en forma oportunista, o ignorante de los riesgos, cuestión que en la literatura económica da pie a la llamada *maldición del ganador*. Esta última corresponde a un comportamiento no deseable en las ofertas, que consiste en que aquellos oferentes más optimistas (o ignorantes de

los problemas) ofrecen los precios más bajos y que luego, cuando se revelan las dificultades reales, se dan cuenta que su ofertas son insostenibles, razón por la cual, o bien desisten de seguir ofreciendo, o bien se ven forzados a renegociar la oferta hecha, con los consiguientes sobre-costos sociales y económicos para el sistema.

Básicamente con el fin de propender a disminuir los riesgos de maldición del ganador y de favorecer ofertas informadas y más eficientes, se proponen las siguientes medidas concretas, que son previas a cualquier ejercicio de licitación de servicios:

1. *Eliminar requerimiento de considerar el informe favorable para efectos de tramitar las causas de mediación:* empíricamente hay pocos casos en que este requisito se puede aplicar, y el coste del mismo puede ser mayor que el ingreso que se obtiene. De hecho, la mediación es bien público y se debe fomentar. Por lo demás, es sabido que existe cierta arbitrariedad en la emisión del informe favorable.
2. *Desarrollo y aplicación de Formulario de Resolución de la Mediación:* la idea es propender a usar formularios estándar para ciertos tipos de materias mediadas, esto con el fin de agilizar el proceso de trámite de las mismas y, además, para evitar la interpretación o subjetividad que pudiese haber en la decisión de un juez que sanciona el proceso. Esto puede funcionar sólo para materias sencillas (que son la mayoría de las causas) y se debe

considerar para cada materia por separado. El formulario debe contener la opción de dejar abiertas opciones fuera de las que tiene consideradas inicialmente y debe ser firmado por el mediador y las partes.

3. *Considera una fecha tope para el pago por parte del Estado:* la idea es fijar un plazo máximo de **dos meses** para el pago de una causa mediada en trámite de sanción por parte del Juez, sea o no que el Juez apruebe la resolución antes de dicho plazo. Con esto se garantizan flujos de ingresos para el mediador, que no están sujetos al arbitrio de terceros. El problema con este esquema es qué ocurre si el Juez no aprueba el informe de la mediación posterior al segundo mes. En tal caso, habiéndose hecho el pago, el mediador no reintegra el dinero, generando de esta manera un crédito que será cobrado en la mediación siguiente que efectúe. En caso que el mediador no continúe prestando servicio para el sector público, entonces, ante un informe desfavorable y dada la imposibilidad de seguir trabajando para el Estado, entonces el mediador estará obligado a reintegrar el dinero o, en caso debidamente justificado, deberá completar satisfactoriamente el trabajo.

Finalmente, y sólo por esta instancia de licitación, con el fin de evitar problemas de información, y considerando la existencia de una oferta actual consolidada, se sugiere que:

4. *La zonificación vigente sea lo más cercana a aquella que se consideró para el proceso anterior, pero evitando la superposición geográfica que se constató en el último ejercicio; de hecho, como criterio general se debería además propender a disminuir el número de zonas totales, ya que de esta manera se incentiva la competencia (habría más ofertas por zona), facilitándose el manejo de los contratos por parte del Estado (menos convenios y/o contratos totales). Si efectivamente no existe un criterio simple para agregar algunas zonas vigentes, entonces se procede con las mismas ya existentes.*

III. Sobre la calidad de los servicios

La calidad en la prestación del servicio de mediación debe ser una variable fundamental que el Estado debe procurar para el ejercicio de esta instancia.

La calidad en sí es compleja de medir y de definir, ya que podría depender de no observables (como el esfuerzo del mediador y los méritos propios de la causa mediada). Sin embargo, en términos generales, se pueden definir diversos criterios para aproximar el concepto de calidad. En particular, y sólo como una instancia funcional al proceso futuro de mediación obligatoria, la calidad relevante a considerar en esta licitación es aquella que en la literatura es conocida como *calidad percibida*, es decir, aquella que internalizan los usuarios producto del ejercicio del mediador.

La calidad percibida se determina a partir de encuestas directas a los usuarios, y se mide a partir de una escala simple (nota) sobre las actuaciones y resultados del mediador en la causa correspondiente. Para estos efectos, y por argumentos de simplicidad, se puede considerar una única encuesta independientemente de la cantidad de materias que fueron consideradas en el proceso en cuestión. Así, dado un formulario de calidad que se debe desarrollar, el mediado debe llenar una encuesta de satisfacción una vez terminada la mediación. Dada esta encuesta, y una escala objetiva de valoración de los resultados, a cada mediador se le indican sus resultados mensuales durante el período de sus ejercicio.

Dados los resultados de nota mensuales (o bimensuales si se considera pertinente), se tiene que:

1. si las evaluaciones de un mediador son sistemáticamente deficientes por un periodo continuo de $\frac{1}{4}$ del total del plazo de adjudicación (o, en su defecto, por un cierto número acumulado de malas evaluaciones, cantidad por definir), entonces el mediador queda fuera de los registros para lo que le resta del período de contrato;
2. el mediador con una nota global anual deficiente (que se define como el promedio de las notas mensuales) queda impedido de postular en la licitación de mediación obligatoria posterior;
3. si a partir de la nota global anterior, un mediador tiene notas sobresalientes (por ejemplo, el 15% superior de su región o nacional),

entonces recibe un premio monetaria a fin de año; este valor debe ser fijado por el Estado y se puede definir, por ejemplo, como un monto fijo a priori o en función de la carga que ha llevado durante el año (se prefiere esta opción). El valor a pagar por premio es proporcional a la cantidad de mediaciones asumidas;

4. considerar la existencia de una ventanilla abierta para reclamos, sugerencias, felicitaciones, etc., espontáneas por parte de los usuarios.

IV. Licitación de servicios de mediación

En primer lugar, con el fin de garantizar oferta y cobertura, se propone:

1. dejar el registro abierto a cualquier profesional universitario con carrera terminadas con duración mínima de 4 años. No es necesario aplicar un test previo, pero sí considera una acreditación del MINJU, o de instituciones reconocidas, sobre habilidades y conocimiento de la mediación.

Lo anterior no necesariamente implica la existencia de un problema de selección adversa en la oferta de mediadores, ya que, en principio, estarían calificando

profesionales que ex ante tienen atributos deseables, sea por su nivel formativo o bien por experiencia.

Respecto del período de licitación, se tiene que:

2. el período de la licitación debe ser tal que no se traslape con la aquella obligatoria (o que el traslape sea el mínimo posible). Si es factible, **considerar un período de 2 años.**

Por otro lado, con el fin de disminuir los riesgos de demanda e ingreso de los oferentes, el Estado debería entregar una serie de antecedentes complementarios a la licitación. Entre estos se considera, por zona de licitación acordada, proveer en la página Web institucional datos de (i) demanda efectiva por mes, (ii) desarrollar y poner a disposición formularios simples para la postulación y chequeo de requisito y entregar (iii) ejemplos de ingresos futuros de acuerdo a diversos escenarios según el esquema de postulación que se describe más adelante. En complemento, se deben dejar claramente establecidas las causales de impedimento para postular, como así ilustrar con ejemplo sobre cómo llenar los formularios o completar los puntos clave que pueden incidir en la eliminación de una oferta. Ejemplo de esto es la correcta extensión de las boletas de garantía y/o de cualquier otro requisito que se solicite como condición necesaria para postular (contratos de arriendo de oficinas, acreditación de experiencia, etc., si corresponde).

El mecanismo de licitación considera que son hábiles para postular todos aquellos que cumplan con ciertos requisitos mínimos de infraestructura y de calidad profesional. Los requisitos de infraestructura corresponden a aquellos donde se piden oficinas, secretarías, personal de apoyo, etc., y que son estándares de los procesos anteriores. Los requisitos de calidad profesional se describieron en la Sección II. En resumen

3. Toda oferta deberá ser acompañada por una serie de antecedentes que acrediten la calidad profesional del equipo (persona) propuesta para hacerse cargo de las causas de mediación, además de los antecedentes de infraestructura que se requieran para el efecto. Todo esto será a través de un formulario público que deberá ser llenado por el oferente y sobre el cual se deberá complementar con los antecedentes que correspondan (pre – contratos de arriendo, boletas de garantía, etc.). El proceso de evaluación para la etapa posterior de adjudicación considera un chequeo sobre si cumple o no cumple con lo solicitado. Esto constituye lo que llamaremos **oferta técnica del oferente**; cumpliendo con todo lo indicado puede pasar a la etapa posterior, donde se evalúa la **oferta económica**.

Para la definición de la oferta económica, en primer lugar se tiene que:

4. con el fin de garantizar un ingreso mínimo para el adjudicatario, **el Estado garantizará un pago mínimo por cada causa tramitada por el oferente**. Este pago mínimo será mayor que el pago actual de tramitación (\$30.000) y se puede acordar en \$45.000. Se insiste que este es un pago que se hace

efectivo toda vez que existe una causa en trámite, y se garantiza su materialización a más tardar dos meses de hecho el registro del ingreso.

En el nuevo esquema propuesto se elimina el pago de aquella mediación que no da lugar a ningún trámite de aprobación en el tribunal.

Dado lo anterior, la oferta económica del proponente considera dos valores, a saber,

5. la cantidad de mediaciones por año sobre las cuales se compromete considerar y el **valor extra a cobrar, por sobre el mínimo garantizado**, si resulta que la mediación es finalmente exitosa.

El pago exógeno (punto 4) tiende a disminuir riesgo de ingresos por mediación no exitosa, donde el éxito no depende del esfuerzo del mediador; la tarifa por mediación exitosa (punto 5) propende a incentivar mejor el desempeño del oferente. La tarifa total por mediación exitosa es la suma de ambas partes (4 + 5), el cual debe recibir dentro de los meses ya acordados. Si la mediación no es exitosa, sólo recibe el pago indicado en el punto 4 anterior.

Un aspecto relevante a considerar en esta instancia es que para la definición de mediación exitosa se considera que **todas las materias de la misma lo son**: si

alguna de las materias (para mediaciones de múltiples materias) no es exitosa entonces, para efectos de los pagos, sólo se acoge a lo indicado en el punto 4 anterior.

El por qué de lo anterior se fundamenta en el hecho que si se pagará por materia exitosa, entonces el mediador puede inducir materias nuevas, y artificiosas, sobre las cuales tiene alguna garantía de éxito a priori, forzando de esta manera una demanda espuria que no sería deseable para el sistema. Por lo demás, si los precios están bien puestos por parte del mediador, entonces el debería internalizar los costos y probabilidades de éxito que debería tener, lo que finalmente refleja en el precio con que postula, el cual obviamente debe ser compatible con el esfuerzo e incentivo que tiene para que todo resulte en éxito. Por otra parte, debido a que las dimensiones conflictivas en la práctica están vinculadas, el mediador tiene incentivos a integrarlas, y resolver conjuntamente el problema familiar de fondo que origina el conflicto. Además, al promover la solución conjunta de los problemas se evita, o minimiza, que dimensiones no resueltas re-ingresen al sistema.

Si se optara por un mecanismo donde se paga en forma equivalente por cada materia exitosa sobre la cual se logra acuerdo, entonces el incentivo del mediador es hacerse cargo de las materias más simples, obviando de esta manera las partes más complejas, no habiendo por tanto una ganancia en disminución de la demanda del sistema en su conjunto. Además, como se ha indicado, esto puede a su vez generar una inducción de materias en forma artificiosa que no es deseable.

Una vez hecha la apertura de las ofertas económicas,

6. se adjudica a aquel oferente con menor precio según lo indicado en el punto 5 anterior. Se procede con la adjudicación en forma secuencial, a precio más bajo, hasta que el número de mediaciones estimadas (dato provisto por el Estado) sea totalmente cubierto por las ofertas más baratas.

En caso de haber empate en la oferta económica:

7. Se privilegia aquella oferta que ofrece más causas; de persistir el empate se opta por aquella donde el equipo profesional tiene más experiencia acreditada (promedio de las experiencias cuando se trata de equipos).

Finalmente, la asignación efectiva de las causas, en caso de haber más de un oferente ganador, se hace de manera tal que aquel oferente con menor precio (ganador) tiene el orden en la precedencia de asignación en caso de ser factible que se haga cargo de la causa (que esté desocupado), luego se asigna al segundo mejor precio, y así sucesivamente. La asignación considera entonces el desarrollo de un protocolo de control y gestión de causas de mediación por parte del MINJU.

La asignación de las causas no recae en el Juez, sino que se decide en forma automática a partir del criterio general ya indicado.

De todo lo anterior, se tiene entonces que el mecanismo de licitación se hace sobre la base de los precios de los oferentes (oferta económica), de los cuales se escoge como ganador(es) al menor de ellos a partir de las **ofertas precalificadas** según los criterios de idoneidad considerados por el MINJU. En este sentido, es importante señalar que estos criterios de idoneidad fijan una *barrera de entrada* para los oferentes, que por lo demás definen requerimientos mínimos aceptables, por parte de la autoridad, para el ejercicio de la mediación.

En la práctica, las barreras mencionadas pueden o no ser restrictivas respecto de la cantidad de oferentes: obviamente, mientras mayores exigencias se impongan en la precalificación a partir de las ofertas técnicas, menor será la cantidad de individuos, o empresas, que se presentan al respectivo concurso. El punto central es que, condicional a estas barreras, todos aquellos que califiquen cumpliendo los requisitos, son oferentes de similar calidad. De esta manera, el objetivo de seleccionar por menor precio se puede entender como *el objetivo de seleccionar ofertas similares al menor costo*.

V. Complementos

Con el fin de implementar el mecanismo en términos prácticos, en esta sección se discuten tres aspectos adicionales destinados a tratar:

- a. alternativas concretas de criterios para eventual asignación de bonos a los licitados y fórmulas de cálculo;
- b. propuesta de zonas a licitar;
- c. alternativas de asignación de causas a los adjudicatarios en el caso de ser más de uno.

Respecto del punto **a.** anterior (bonos), podemos considera dos opciones a seguir. La **primera opción** es que el bono a considerar sea presupuestado con antelación al ejercicio de los oferentes en al práctica, siendo por tanto parte del presupuesto del servicio. La **segunda opción** es que el bono en cuestión sea *contingente* al ejercicio mismo de los oferentes, es decir, que su valor total dependa de la diferencia entre gasto efectivo y presupuesto asignado al proceso.

Para la **primera opción**, dada una zona (región o macrozona de regiones), definamos como B el valor del bono a repartir. Este bono es fijado ex ante en el presupuesto.

Abusando del lenguaje, denotemos ahora por $N = \{1, 2, \dots, N\}$ el conjunto (y número) de oferentes licitados en la zona en cuestión, y sea M_i , $i \in N$, la cantidad de mediaciones que el oferente $i \in N$ se adjudicó. Si α corresponde al porcentaje prefijado de ellos con mejor calificación según las notas de los usuarios (y que por ende son sujetos para la asignación del bono), entonces se

define un subconjunto de N , digamos $G \subseteq N$ (*ganadores*), cuya cantidad de individuos es $\alpha \cdot N$. El bono que corresponde a un oferente $i \in G$ está entonces dado por

$$B_i = B \cdot \frac{M_i}{\sum_{j \in G} M_j},$$

es decir, el bono correspondiente *es proporcional a la cantidad de mediaciones* que se adjudicó en el proceso de licitación, respecto del total de causas adjudicadas a los proponentes con mayor puntaje. Esta dependencia considera entonces que adjudicatario con pocas causas y buen desempeño debe recibir menos premio que otro con muchas causas y también buen desempeño.

Respecto de la **segunda opción**, el método de asignación es similar a lo anterior, sólo que ahora se debe considerar que el valor del bono B es contingente al resultado del presupuesto. En este caso, dado un presupuesto P para la zona en cuestión, denotemos por $S = P - GE$ el saldo de caja en el período considerado (un año), donde GE es el gasto efectivo en el período. Por cuestiones financieras y/o administrativas, el saldo puede ser corregido por un factor $0 < c \leq 1$, en cuyo caso el saldo disponible será $c \cdot S$.

En el caso particular que el saldo de caja sea negativo (déficit del sistema en el año), para efectos del bono se podría considerar a priori una partida del presupuesto para garantizar un pago positivo a fin de año. Esta partida debe ser menor que bono B de los párrafos anteriores, y corresponde a un pago seguro (fuera de contingencia) que se podría entregar a los mejor evaluados. Denotemos

este valor como PS . Notemos que, en particular, PS puede ser cero, en cuyo caso se entiende que no existe esta garantía mínima.

De todo lo anterior, el bono contingente, BC , a repartir a fin de año entre los mejor evaluados es el máximo entre PS y $c \cdot S + PS$, es decir, $BC = \max\{c \cdot S + PS, PS\}$. Dado esto, la regla de asignación es la misma anterior, de modo que el oferente $i \in G$ obtiene una ganancia extra dada por

$$B_i = BC \cdot \frac{M_i}{\sum_{j \in G} M_j}.$$

Respecto del punto **b.** anterior (zonificación), el criterio central apunta a que las zonas consideradas sean tales que: (i) favorezcan la competencia y cantidad de ofertas en el proceso de licitación, (ii) eviten el consabido problema de superposición heredado del proceso anterior y (iii) propendan a aumentar la cobertura geográfica de la prestación de servicios a través de operadores licitados

Respecto del punto (i), la manera de favorecer la competencia es a través de considerar zonas geográficas relativamente grandes, ya que éstas pueden ser más atractivas desde el punto de vista de la demanda por servicios (estas zonas de gran tamaño debe contener urbes con alta demanda por servicios). Notemos además que estas zonas grandes seguramente contendrán ciudades de baja demanda, razón por la cual, al licitar el paquete completo, se estaría propendiendo a mejorar la cobertura dada la existencia de un subsidio cruzado implícito en la zonificación mencionada (punto (iii)).

Para evitar el problema de la superposición de la oferta, se debe considerar que la zonificación sea a nivel de grupos de provincias regionales, de manera tal que en cada región no haya más de dos o tres zonas (o una si la región es muy pequeña o con sólo una urbe importante). Por ejemplo, en la IX Región se propone una zonificación que considere a Temuco y las provincias al sur de la misma, y que la otra contenga a Angol y las provincias aledañas.

Otra ventaja que tiene la existencia de zonas grandes es que acota en forma significativa el número de contratos a monitorear.

El problema con zonas grandes es que, en una primera etapa del nuevo proceso, podría haber más de un oferente que se adjudique la prestación de servicios en una misma zona (ya que la oferta de los mismos no necesariamente será por el total de causas en dicha zona). En un caso extremo, podemos imaginar una situación donde se presenten muchos oferentes individuales, quienes podrían estar pensando que sólo les serán asignadas causas en la ciudad más atractiva, sin que necesariamente hayan internalizado el hecho que éstas pueden ser asignadas en cualquier lugar geográfico de la zona correspondiente. En tal caso, es una necesidad del servicio dejar claro que esta opción existe, de modo que la oferta se haga con información completa sobre estas eventualidades. Si efectivamente este tipo de oferta individual persiste, entonces se entiende que el licitante internaliza los costos correspondientes en los precios que ofrece.

De esta manera, para hacernos cargo del **punto c.** anterior, bajo el supuesto que en una misma zona hay más de un adjudicatario y considerando que **no es posible** anticipar el devenir de la demanda en el tiempo (intensidad de la demanda), como tampoco los plazos que cada una de las causas puede tomar para su finiquitación por parte del mediador, resulta que no es evidente definir a priori un mecanismo para hacer la asignación de causas, más aun considerando que cada mediador adjudicado pudo haber solicitado un número distinto de causas en el año, con precios seguramente distintos.

Dado lo anterior, para proponer un esquema general podemos apelar, por ejemplo, a dos argumentos. Por un lado, (i) *la simplicidad* y, por otro lado, (ii) *la equidad* en la asignación. Respecto de la equidad, la idea es preservar la proporción de causas adjudicadas en cada concurso, y que esta proporción sea respetada en forma mensual (o semanal) para cada oferente. Respecto de la simplicidad, la idea es que la asignación se haga sobre la base de un mecanismo sencillo y anticipable, sobre el cual la **Defensoría Regional Santiago Norte** tiene ya implementado el denominado *Modelo de Monitoreo de Carga de Defensores*, que tiene por finalidad asignar las causas de defensa a los estudios jurídicos en un contexto como el aquí mencionado. En concreto, y sobre la base de un conversación previa con profesionales de la Defensoría Regional Santiago Norte, quienes han mostrado su disposición a colaborar en estas materias, se propone simplemente seguir el esquema por ellos desarrollado para efectos de hacer la asignación de las causas.