

## INFORME DE AUDITORIA AUDITORÍA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE MEDIACION FAMILIAR

### INFORME POR MACRO ZONA.

<b>Macro Zona</b>	Centro
<b>Regiones</b>	De Valparaíso, O'Higgins y Maule
<b>Fecha supervisión</b>	08 al 12 de abril de 2013.
<b>Fecha del Informe</b>	27 de agosto de 2013

#### 1. Antecedentes generales.

Este informe da cuenta del trabajo realizado en la Macro Zona Centro, que comprende las regiones de Valparaíso, de O'Higgins y del Maule, contemplando una población total de 64 mediadores/as supervisados/as en el lapso de una semana, entre las fechas del 08 al 12 de abril del año en curso, trabajo realizado por el equipo del Centro de Mediación y Arbitraje de la Universidad Central de Chile.

Por ello, y en respuesta a los requerimientos planteados en las bases técnicas que organizaron el presente estudio, el documento contiene el conjunto de instrumentos y registros de los mismos utilizados y sistematizados durante la ejecución del servicio contratado por el Ministerio de Justicia, los cuales son:

1. Informe de desarrollo del proceso de gestión de las supervisiones realizadas, por zona, región y macro zona.
2. Informe de participación de los mediadores que componen la nómina convocados y efectivamente supervisados.
3. Informe resumen de los procesos de mediación, en cuanto a apoyo regional, cobertura geográfica, duración de las causas y forma de término.

4. Informe cuantitativo de los mediadores, con los resultados por componente e índice General de calidad.
5. Informe cualitativo del resultado promedio alcanzado en la Pauta ECAME, con los resultados comparados por índice General de calidad, a nivel zonal, regional y macro zona.
6. Resultado promedio alcanzado según variable centro, zonal y regional; por componente e índice General de calidad, que incluya análisis de fortalezas y debilidades por región y por macro zona.
7. Análisis cualitativo de las pautas de autoevaluación por zona, región y macro zona y nacional.
8. Análisis cualitativo de las pautas de retroalimentación por región, macro zona y nacional.

### **Informe de desarrollo del proceso de gestión de las supervisiones realizadas, por zona, región y macro zona.**

La Macro Zona Centro correspondió a la tercera macrozona que fue supervisada dentro del presente estudio. Labor que fue realizada por un equipo de cinco supervisores distribuidos en las tres regiones auditadas, durante el período comprendido entre los días 8 al 12 de abril de 2013.

A continuación se muestra un cuadro descriptivo que da cuenta de la distribución de los supervisores por región, locales utilizados, fechas de las supervisiones y representantes de la Unidad de Mediación y/o de la Secretaria Regional Ministerial de Justicia en cada lugar.



Región	Lugar	Fecha(s)	Contraparte M. Justicia	Supervisor/a
De Valparaíso	"Salón O'Higgins" de la Intendencia. Sala de reuniones Seremi de Justicia	08 al 12 de abril de 2013	Iván Navarro	Caterine Valdebenito y Claudia Caro Yemille Goldberg
De O'Higgins	Dependencias Universidad Arturo Prat	11 al 12 de abril de 2013	No se registra contraparte del Ministerio de Justicia	Sandra Seguel Feride Cattán
Del Maule	Oficina Defensoría Penal Pública.	08 al 10 de abril de 2013	No se registra contraparte del Ministerio de Justicia	Feride Cattán.

En la Región de Valparaíso, se trabajó simultáneamente en dos lugares, en el "Salón O'Higgins" de la Intendencia, y en la sala de reuniones del Seremi de Justicia, ambos lugares resultaron, en general, espaciosos y cómodos para el desarrollo del proceso. Se contaron con los elementos estructurales y ambientales propicios para desarrollar los procesos de supervisión con la suficiente privacidad y accesibilidad.

En la Región de O'Higgins, el trabajo fue desarrollado en las dependencias de la Universidad Arturo Prat, lugar en el que se presentaron ciertas dificultades en materia de coordinación y organización, especialmente el primer día de labores, día en el cual las instalaciones no se encontraban abiertas a la hora comprometida y por el desconocimiento del personal de servicio del proceso en curso, aspectos que causaron desorientación y ciertas molestias por quienes debían ser supervisados.

En la Región del Maule, el proceso tomó curso en una oficina facilitada por la Defensoría Penal Pública, lugar en el que se presentaron las condiciones ambientales y estructurales aptas para el desarrollo de las supervisiones de manera continua, confidencial y con la suficiente comodidad.

## Informe de participación de los mediadores que componen la nómina de convocados y efectivamente supervisados.

Región	Mediadores/ras que asistieron	Mediadores/ras que no asistieron
<b>Región de Valparaíso</b>	Ana Maria Parentini Alvaro Mayne Angela Vasquez Carlos Perez Carolina Rojas Cecilia Prado Daniela Arenas Fanny Guerra Gissell Pinto Gladys Tiznado Guacolda Salvador Guillermo Felipe Pino Juan Carlos Stark Karen Quintanilla Katty Salas Leticia Vega Jara Gastón Gauche Marcela Fernández Marcela Osorio Margarita Guerrero Maria Acuña Diaz Maria José Neyra Maria José Puchulú Marta Majur Marta Pino Valdivia Nancy Velasquez Miriam Peña Rail Norma Zambrano Pamela Espinoza Paulina García Patricia Olguin Patricio Cury Sabina Pino	Patricia Araya

	Sandra Bruna Valeria Costa Viviana Valdivia Yanett Guerrero	
<b>Región de O'Higgins</b>	Alejandra Aravena Anita Guerrero Carolina Astudillo Hugo Meza Jennifer Calderón Julieta Salinas Katerina Pidal Margareth Barra Maria Segovia Marlene Torrealba Mirthala Valenzuela Nilda Campos Pablo Nuñez Pamela Fernández Sandra Diaz Sylvia Cortes Veronica Orrego	Sergio Correa Lorena Ureta
<b>Región del Maule</b>	Paula Rocamora Maria Rojas Maria Valenzuela Pilar Barrueto Adriana Rocamora Claudia Orellana Rosa Carpentier Maria Bustos Marcia Miranda Vicky Clifford María Francisca Vergara	

De un total de 68 mediadores convocados de la Macro Zona Centro, 65 de ellos asistieron (96%) al proceso de supervisión, mientras que 3 de ellos no concurrieron (4%), perteneciendo uno de los inasistentes a la Región de Valparaíso y dos a la Región de O'Higgins.

## **Resumen de los procesos de mediación, en cuanto a cobertura geográfica, duración de las causas y forma de término.**

Con la finalidad de determinar la relación que pudiera presentarse, entre el tiempo de duración de las supervisiones y la forma de término de tales procesos, en las tablas, presentadas a continuación, se ofrecen los resultados, por zona y región, de las relaciones duración/forma de término, para lo cual los procesos son clasificados, en primer lugar, según rangos de duración en cuatro categorías: <sup>1</sup>

- 1) 30 minutos o menos,
- 2) de 31 a 60 minutos,
- 3) de 61 a 90 minutos y
- 4) de 91 a 120 minutos.

Para posteriormente indicar el porcentaje de frecuencia en que se hacen presentes las tres categorías de forma de término empleadas en el estudio:

- 1) con acuerdo,
- 2) en proceso
- 3) frustrada.

---

<sup>1</sup>Salvo para la Región de Valparaíso, respecto a la cual se agregó el rango: "5) más de 120 minutos".

## 1) Región de Valparaíso:

La Región de Valparaíso, se dividió en 8 zonas, individualizadas correlativamente cada una de estas zonas con una letra, de la “A” a la “H”. La región contempló un universo total de 37 supervisiones.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos	Más de 120 minutos
<b>Zona A</b>	0	1	0	0	0
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	100 % (1)	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

En la **Zona A**, registró una única supervisión, de resultado “frustrada”, la cual se encontró ubicada dentro de la franja de duración 31 a 60 minutos.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos	Más de 120 minutos
<b>Zona B</b>	0	1	5	0	0
Con acuerdo	0 %	0 %	20 % (1)	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	100 % (1)	80 % (4)	0 %	0 %

La **Zona B**, contó con un total de 6 supervisiones, 5 de las cuales se ubicaron dentro del rango de duración de los 61 a 90 minutos, sólo una sesión se ubicó por debajo de tal franja de duración dentro del rango de los 31 a 60 minutos. La gran mayoría de los casos concluyeron bajo la forma de término “en proceso”, 83,3 % y una de ellas “con acuerdo” (16,67 %).

Rangos de	30 minutos	31 minutos	61 a 90	91 a 120	Más de
-----------	------------	------------	---------	----------	--------

<b>duración de las supervisiones</b>	o menos	a 60 minutos	minutos	minutos	120 minutos
<b>Zona C</b>	0	2	1	0	0
Con acuerdo	0 %	50 % (1)	100 % (1)	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	50 % (1)	0 %	0 %	0 %

La **Zona C**, contempló tres supervisiones, dos de ellas ubicadas dentro del rango de duración de los 31 a 60 minutos y una dentro del rango de los 61 a los 90 minutos, la mayoría de ellas terminadas vía acuerdo (66,7 %) y una de ellas “en proceso” (33,3%).

<b>Rangos de duración de las supervisiones</b>	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos	Más de 120 minutos
<b>Zona D</b>	0	1	2	1	0
Con acuerdo	0 %	0 %	50 % (1)	0 %	0 %
Frustrada	0 %	100 % (1)	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	50 % (1)	100 % (1)	0 %

La **Zona D**, contempló un total de 4 casos de supervisión, situándose la mayoría de ellos (2 casos) dentro del rango de duración de los 61 a 90 minutos, mientras los restantes se situaron, uno en la franja de duración de los 31 a 60 minutos y la otra en la franja de duración de los 91 a 120 minutos. Derivando además de estos resultados que la mitad de los casos terminaran vía “en proceso” (2 casos) y la otra mitad se encontrara repartida, en forma idéntica, entre las formas de término “frustrada” y “con acuerdo”.

<b>Rangos de duración de las supervisiones</b>	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos	Más de 120 minutos
<b>Zona E</b>	1	3	4	0	0
Con acuerdo	0 %	0 %	25 % (1)	0 %	0 %



Frustrada	100 % (1)	33,3 % (1)	50 % (2)	0 %	0 %
En proceso	0 %	66,7 % (2)	25 % (1)	0 %	0 %

La **Zona E**, registró 8 casos de supervisión, ubicándose casi todos ellos dentro de las franjas medias de los 31 a 60 minutos (3 casos) y de los 61 a 90 minutos (4 casos), sólo un caso se situó dentro del rango inferior de duración inferior a los 30 minutos. Llama la atención el hecho que la mitad de las sesiones finalizaran por forma de término mediación frustrada (50 %), mientras 3 de ellas (37,5 %) terminaran “en proceso” y una de ellas vía acuerdo (12,5 %).

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos	Más de 120 minutos
<b>Zona F</b>	0	1	2	0	2
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	50 % (1)	0 %	0 %
En proceso	0 %	100 % (1)	50 % (1)	0 %	100 % (2)

La **Zona F**, registró un universo de 5 supervisiones, dos de ellas se situaron en el rango de más alta duración superando los 120 minutos, dos en el rango medio de 61 a 90 minutos y la restante en el rango de los 31 a 60 minutos. En esta zona destaca también el hecho que casi la totalidad de las sesiones (80 %) concluyeran bajo la forma de término “en proceso” y una de ellas bajo la forma de término “frustrada”.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos	Más de 120 minutos
<b>Zona G</b>	1	1	4	0	0
Con acuerdo	0 %	0 %	25 % (1)	0 %	0 %
Frustrada	100 % (1)	100 % (1)	0 %	0 %	0 %

En proceso	0 %	0 %	75 % (3)	0 %	0 %
------------	-----	-----	----------	-----	-----

Los resultados de la **Zona G**, compuesta por un total de 6 casos de supervisión, demuestran una clara mayoría de casos situados dentro del rango de duración de 61 a 90 minutos (4 casos), estando distribuidos, los dos casos restantes en el rango de los 31 a 60 minutos (1 caso) y en el rango inferior a los 30 minutos (1 caso). La concentración en cuanto a la forma de término se situó mayoritariamente en la forma de término “en proceso” (50%), “frustrada” (33,33 %) y “con acuerdo” (16,67%).

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos	Más de 120 minutos
<b>Zona H</b>	1	1	1	1	0
Con acuerdo	0 %	0 %	0%	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	100 % (1)	100 % (1)	100 % (1)	100 % (1)	0 %

La **Zona H**, estuvo conformada por cuatro supervisiones, distribuidas cada una de modo uniforme en los distintos rangos de duración desde la franja de los 30 minutos o menos hasta la de los 91 a 120 minutos. Situándose todo ellos en la misma forma de término, “en proceso”.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos	Más de 120 minutos
<b>Región de Valparaíso.</b>	3	11	19	2	2
Con acuerdo	0 %	9,09 % (1)	26,32 % (5)	0 %	0 %
Frustrada	66,67 % (2)	36,36 % (4)	15,79 % (3)	0 %	0 %
En proceso	33,33 % (1)	54,54 % (6)	57,89 % (11)	100 % (2)	100 % (2)

En primer lugar, es posible destacar que en la Región del Biobío existe una baja tasa de procesos terminados de forma “con acuerdo”, sólo un 16,22% (6 casos de 37), todos ubicados dentro de las franjas intermedias de duración. Por otro lado, la forma más recurrente de término, fueron los casos “en proceso” con un 59,45 % (22 casos).

La gran mayoría de los casos supervisados, se ubicaron dentro del rango de duración de los 61 a 90 minutos (51,35%), seguidos de un 29,72 % de casos situados dentro del rango de los 31 a 60 minutos, formando entre ambos un 81,08 % del total, lo que evidencia la tendencia que la duración de los procesos se ubiquen dentro de un rango medio, superando excepcionalmente los 90 minutos o ubicándose extraordinariamente bajo la media hora de duración.

De los resultados obtenidos en esta región, puede también destacarse otro indicador relacionado con que la totalidad de los casos finalizados bajo la forma “en proceso”, se situarán en procesos cuya duración se encontró dentro del rango de los 61 a 90 minutos. Así mismo toda sesión que se extendió más allá de los 90 minutos concluyó con forma de término “en proceso”.

De los casos terminados “en acuerdo”, casi la totalidad se ubicaron dentro del rango de los 61 a 90 minutos (83,33 %).

## 2) Región de O’Higgins.

La Región de O’Higgins se encuentra integrada por 17 procesos de supervisión, divididos en 4 zonas, a cada una de las cuales se les asignó, como identificación, una letra de la “A” a la “D”.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos
Zona A	0	3	4	2

Con acuerdo	0 %	66,67 % (2)	50 % (2)	50% (1)
Frustrada	0 %	0 %	25 % (1)	0 %
En proceso	0 %	33,33 % (1)	25 % (1)	50 % (1)

En la **Zona A**, contempló el mayor número de supervisiones de la región, se registraron 9 procesos de supervisión, la mayoría de ellos concentrados en la franja media de duración de los 31 a 60 minutos (3 casos) y de 61 a 90 minutos (4 casos), mientras que los dos casos restantes se situaron en el rango superior de duración de los 91 a 120 minutos. En cuanto a la forma de término, la gran mayoría de las sesiones concluyeron vía acuerdo (55,56 %), seguidos por aquellos casos concluidos “en proceso” (33,33 %), finalizando con un único con forma de término mediación frustrada.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos
<b>Zona B</b>	0	0	3	0
Con acuerdo	0 %	0 %	66,67 % (2)	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	33,33 % (1)	0 %

De los 3 casos supervisados en la **Zona B**, la totalidad de ellos se situaron dentro del rango de duración medio de 61 a 90 minutos, dos de ellos concluidos “con acuerdo” y otro “en proceso”.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos
<b>Zona C</b>	0	2	2	0
Con acuerdo	0 %	50 % (1)	50 % (1)	0 %

Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	50 % (1)	50 % (1)	0 %

La **Zona C** contempló 4 casos, los cuales se situaron de forma pareja dentro de los rangos de duración de los 31 a 60 minutos (2 casos) y de los 61 a 90 minutos. También fue pareja la forma de término a través de los cuales concluyeron tales procesos, registrándose 2 casos de mediaciones finalizadas por acuerdo y 2 casos de sesiones finalizadas “en proceso”.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos
<b>Zona D</b>	0	0	0	1
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	100 % (1)

La **Zona D**, registró un caso único de supervisión, el cual tuvo como forma de término “en proceso” y se ubicó dentro del rango superior de duración de los 91 a 120 minutos.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos
<b>Región de O'Higgins</b>	0	5	9	3
Con acuerdo	0 %	60 % (3)	55,56 % (5)	33,33 % (1)
Frustrada	0 %	0 %	11,11 % (1)	0 %
En proceso	0 %	40 % (2)	33,33 % (3)	66,67 % (2)

De los resultados obtenidos del proceso de supervisión en la Región de O'Higgins, con un total de 17 supervisiones, se puede observar, en primer lugar, la baja cantidad de casos concluidos por mediación frustrada, sólo uno (5,88 % del total de los casos). De igual forma destaca el gran número de casos finalizados vía acuerdo (un 52,94 % del total), mientras que la forma de término "en proceso", demostró también una considerable tasa de casos (41,18 % del total). Las sesiones concluidas "con acuerdo" se concentraron principalmente en las franjas de duración de los 31 a 60 minutos y de los 61 a 90 minutos, no así las sesiones concluidas "en proceso" que se extendieron, casi sin diferencias, en los rangos de los 31 a 60 minutos, 61 a 90 minutos y 91 a 120 minutos.

La gran mayoría de sesiones se situaron en el rango intermedio de duración que se extiende desde los 61 a los 90 minutos (52,94 % del total de casos).

No se registraron mediaciones que concluyeran antes de los 30 minutos de duración.

### 3) Región del Maule.

La Región del Maule, fue dividida en cinco zonas individualizadas con las letras de la "A a la E"; contemplando en total 11 casos de supervisión.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos
<b>Zona A</b>	0	0	0	1
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	100 % (1)

La “Zona A” registró una única supervisión, la cual concluyó “en proceso”, ubicándose dentro del rango de duración superior de los 91 a 120 minutos.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos
<b>Zona B</b>	0	0	5	1
Con acuerdo	0 %	0 %	80 % (4)	100 % (1)
Frustrada	0 %	0 %	20 % (1)	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	0 %

De los 6 casos de supervisión comprendidos en la **Zona B**, la gran mayoría se situó en el rango de duración de los 61 a 90 minutos (5 casos), mientras el caso restante se situó dentro del rango de los 91 a 120 minutos de duración. Respecto a la forma de término de los mismos, se observa una clara mayoría de procesos concluidos con forma “con acuerdo” (83,33 %), sólo uno de ellos concluyó por mediación “frustrada” (16,67%).

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos
<b>Zona C</b>	0	0	1	0
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	100 % (1)	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	0 %

El único caso que contempló la **Zona C**, dio como resultado una causa con forma de término “frustrada”, ubicada dentro de la franja de término de 61 a 90 minutos.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos
<b>Zona D</b>	0	0	1	0
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	100 % (1)	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	0 %

La **Zona D**, registró un único caso ubicado temporalmente en el rango de los 61 a 90 minutos, con forma de término mediación “frustrada”.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos
<b>Zona E</b>	0	0	0	2
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	100 % (2)
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	0 %

La **Zona E**, presentó dos casos de supervisión, ambos con forma de término “con acuerdo”, y dentro del rango de duración de los 91 a 120 minutos.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos
<b>Región del Maule</b>	0	0	7	4
Con acuerdo	0 %	0 %	57,14 % (4)	75 % (3)
Frustrada	0 %	0 %	42,86 % (3)	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	25 % (1)

En la Región del Maule, destaca en primer lugar que sólo un caso tuvo como forma de término la forma “en proceso”.



Por otro lado, no se registraron sesiones de mediación inferiores a los 61 minutos de duración, todas ellas se concentraron entre los 61 a 120 minutos, estando la mayoría de los casos situados en el margen de duración de los 61 a 90 minutos (63,63 % del total de los casos)

Destaca también la muy alta tasa de sesiones concluidas “con acuerdo”, un 63,63 % del total, siendo tal cifra incluso mayor al alto porcentaje de casos “en acuerdo” de la Región de O’Higgins (52,94 % del total) y considerablemente superior a la tasa de casos finalizados “en acuerdo” en la Región de Valparaíso (16, 22 % del total).

Este alto porcentaje de casos finalizados “en acuerdo” se distribuyó en las franjas de duración de los 61 a 90 minutos (4 casos, 57, 14%), y en la franja de los 91 a 120 minutos (3 casos, 42,86 %).

Por su parte, el resto de los casos, concluidos por mediación frustrada (27,27 % del total), se ubicaron exclusivamente dentro del rango de duración de los 61 a 90 minutos.

## **Informe cuantitativo de los mediadores, con los resultados por componente e índice General de calidad.**

### **1) Región de Valparaíso:**

zona	Nombre de Mediador/a	Índice componente Legitimidad	Índice componente Proceso Comunicacional	Índice componente Proceso Participativo	Índice componente Proceso Resolutivo	Índice General de Calidad de la Mediación
A	Ana Maria Parentini	94,74%	51,92%	45,45%	35%	56,78%
B	Guacolda Salvador	88,24%	75%	72,73%	75%	77,74%
B	Marta Mayun	62,50%	36,54%	45,45%	25%	42,37%
B	Paulina García	68,75%	63,46%	63,64%	65%	65,21%

B	Maria Puchulu	62,50%	63,46%	47,73%	50%	55,92%
B	Norma Zambrano	94,44%	90,38%	68,18%	80%	83,25%
B	Sandra Bruna	64,29%	44,23%	52,27%	18,75%	44,88%
C	Nancy Velasquez	81,25%	56,25%	59,09%	45%	60,40%
C	Juan Carlos Stark	22,22%	21,15%	40,91%	7,50%	22,95%
C	Leticia Vega	92,86%	70,45%	72,73%	75%	77,76%
D	Patricio Cury	85,71%	63,64%	72,73%	58,33%	70,10%
D	Alvaro Mayne	61,11%	63,46%	52,27%	47,50%	56,09%
D	Carlos Perez	93,33%	81,25%	77,50%	63,89%	78,99%
D	Patricia Olguin	87,50%	84,62%	84,09%	80%	84,05%
E	Maria José Neyra	62,50%	48,08%	40,91%	20%	42,87%
E	Marcela Osorio	88,24%	75%	70,45%	75%	77,17%
E	Valeria Costa	77,78%	51,92%	52,27%	45%	56,74%
E	Yanett Guerrero	75%	82,69%	87,50%	90%	83,80%
E	Gissell Pinto	46,15%	55,56%	65,91%	50%	54,40%
E	Katty Salas	46,67%	45,83%	59,09%	22,22%	43,45%
E	Gastón Gauche	86,67%	63,46%	75%	91,67%	79,20%
E	Margarita Guerrero	87,50%	42,31%	52,27%	20%	50,52%
F	Maria Acuña	78,57%	56,82%	50%	70%	63,85%
F	Cecilia Prado	62,50%	88,46%	85%	81,25%	79,30%
F	Angela Vasquez	93,75%	69,23%	63,64%	95%	80,40%
F	Miriam Peña	100%	83,33%	81,82%	70%	83,79%
F	Marcela Fernández	93,33%	95,45%	90,91%	75%	88,67%
G	Carolina Rojas	80%	63,46%	61,36%	27,78%	58,15%
G	Fanny Guerra	31,25%	38,46%	15,91%	12,50%	24,53%
G	Daniela Arenas	100%	72,73%	77,27%	81,25%	82,81%
G	Karen Quintanilla	93,75%	63,46%	90,91%	81,25%	82,34%
G	Pamela Espinoza	100%	88,46%	100%	93,75%	95,55%
G	Gladys Tiznado	100%	94,23%	97,73%	90,63%	95,65%
H	Marta Pino	86,67%	75%	70,45%	66,67%	74,7%
H	Sabina Pino	53,33%	61,54%	52,27%	40%	51,79%
H	Guillermo Pino	82,35%	50%	56,82%	50%	59,79%
H	Viviana Valdivia	75%	76,92%	86,36%	83,33%	80,41%

## 2) Región de O'Higgins:

zona	Nombre de Mediador/a	Índice componente Legitimidad	Índice componente Proceso Comunicacional	Índice componente Proceso Participativo	Índice componente Proceso Resolutivo	Índice General de Calidad de la Mediación
A	Anita Guerrero	66,67%	76,92%	82,50%	62,50%	72,15%
A	Pablo Nuñez	82,35%	76,92%	87,50%	85%	82,94%
A	María Segovia	70,59%	71,15%	77,50%	42,50%	65,44%
A	Veronica Orrego	86,67%	67,31%	82,50%	47,50%	70,99%
A	Alejandra Aravena	71,43%	82,69%	75%	65,63%	73,69%
A	Katerina Pidal	71,43%	85%	84,09%	91,67%	83,05%
A	Mirthala Valenzuela	56,25%	77,27%	75%	81,25%	72,44%
A	Jennifer Calderon	73,33%	83,33%	84,09%	91,67%	83,11%
A	Julieta Salinas	87,50%	79,55%	80%	59,38%	76,61%
B	Carolina Astudillo	94,12%	76,92%	92,50%	75%	84,64%
B	Hugo Meza	100%	76,92%	70%	57,50%	76,11%
B	Sylvia Cortes	23,53%	48,08%	45%	45%	40,40%
C	Sandra Díaz	60%	65,91%	50%	43,75%	54,91%
C	Nilda Campos	60%	70,45%	75%	65%	67,61%
C	Pamela Fernández	73,33%	69,23%	65,91%	68,75%	69,31%
C	Marlene Torrealba	81,25%	60%	70,45%	28,13%	59,96%
D	Margareth Barra	73,33%	63,64%	68,18%	50%	63,79%

## 3) Región del Maule:

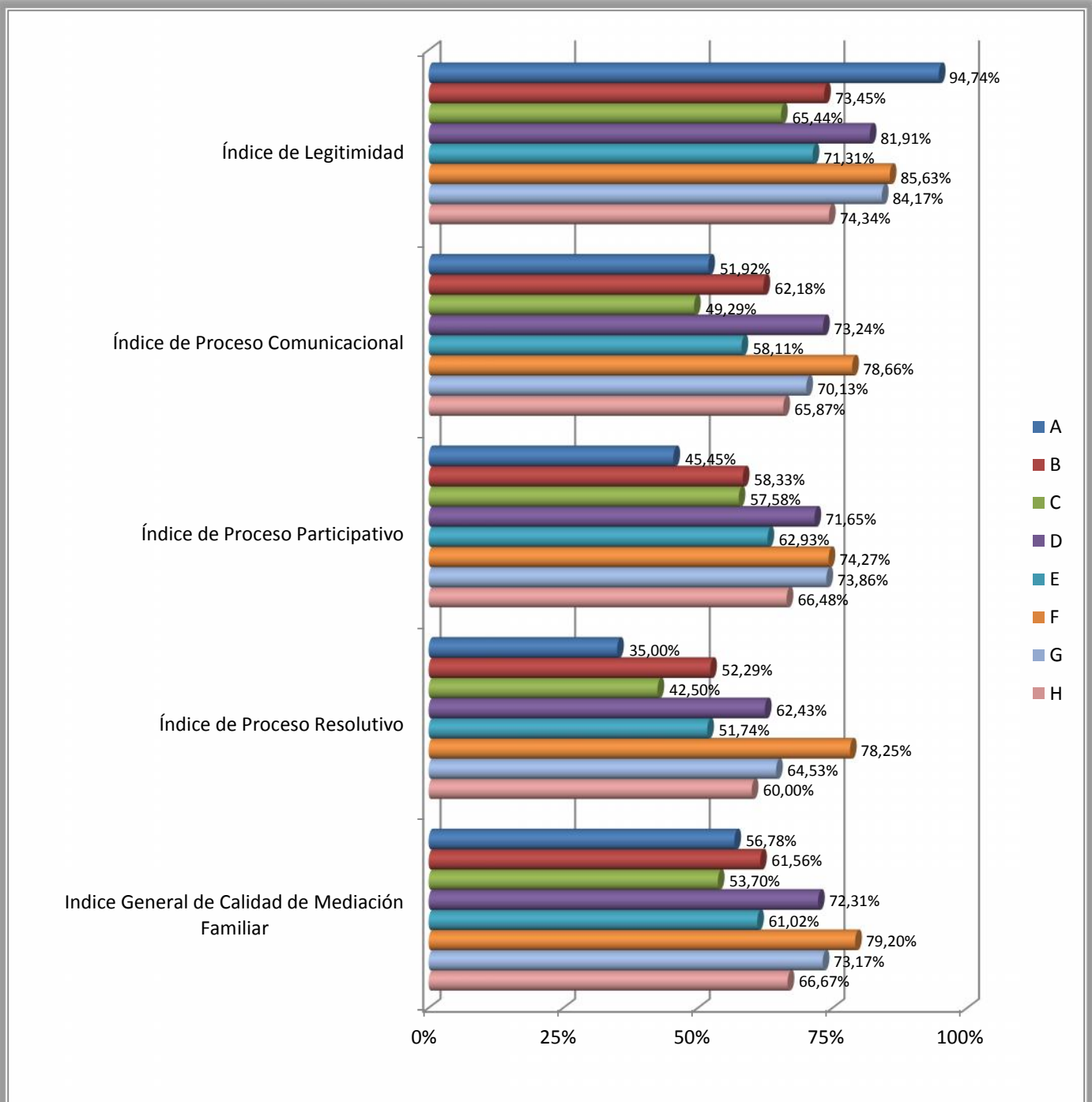
zona	Nombre de Mediador/a	Índice componente Legitimidad	Índice componente Proceso Comunicacional	Índice componente Proceso Participativo	Índice componente Proceso Resolutivo	Índice General de Calidad de la Mediación
A	María Vergara	58,82 %	57,69 %	65,91 %	40 %	55,61 %
B	María Rojas	100%	100%	79,55%	60%	84,89%
B	María del Carmen	82,35%	92,31%	81,82%	77,50%	83,49%



	Valenzuela					
B	Rosa Carpentier	88,24%	65,38%	68,18%	38,89%	65,17%
B	Maria Bustos	83,33%	61,54%	29,55%	6,25%	45,17%
B	Marcia Miranda	70,59%	73,08%	70,45%	72,22%	71,59%
B	Vicky Clifford	82,35%	60,42%	72,73%	71,88%	71,84%
C	Adriana Rocamora	94,12%	84,62%	72,50%	70%	80,31%
D	Claudia Orellana	100%	59,62%	59,09%	22,50%	60,30%
E	Paula Rocamora	100%	94,23%	92,50%	71,88%	89,65%
E	Pilar Barrueto	100%	88,46%	81,82%	80%	87,57%

## Informe cualitativo del resultado promedio alcanzado en la Pauta ECAME, con los resultados comparados por índice General de calidad, a nivel zonal, regional y macro zona.

### 1) Región de Valparaíso:





Del análisis de los distintos componentes de la pauta ECAME, efectuados respecto de la Región de Valparaíso, es posible en primer lugar establecer una gran disparidad en los resultados obtenidos entre las distintas zonas. Así si se efectúa un análisis comparativo, por los distintos conceptos de la pauta, entre la zona que resulta de peor forma evaluada (en general la Zona C) y la que resulta de mejor forma evaluada (en general la Zona F), es posible observar las siguientes brechas: en el Índice Legitimidad la diferencia entre la zona mejor evaluada (Zona A) y la peor evaluada (Zona C) es de 29,3 puntos porcentuales; en el Índice de Proceso Comunicacional, la Zona con mejor evaluación (Zona F) supera en 29,37 puntos porcentuales a la zona con más baja calificación (Zona C); similar situación se presenta respecto al Índice Proceso Participativo, en el cual la diferencia entre la zona mejor evaluada (Zona F) y la peor evaluada (Zona C) asciende a 28,82 puntos porcentuales; pero la diferencia más notoria se presenta a partir de la comparación, respecto del Índice Proceso Resolutivo, entre la zona con mayor puntuación (Zona F) y la con más baja puntuación (Zona A), la cual arroja una cifra de 43,25 puntos porcentuales. No es de extrañar entonces, que la diferencia resultante entre la zona mejor evaluada en el Índice de Calidad General (Zona F) y la peor evaluada (Zona C), supere los 20 puntos porcentuales (25,5%).

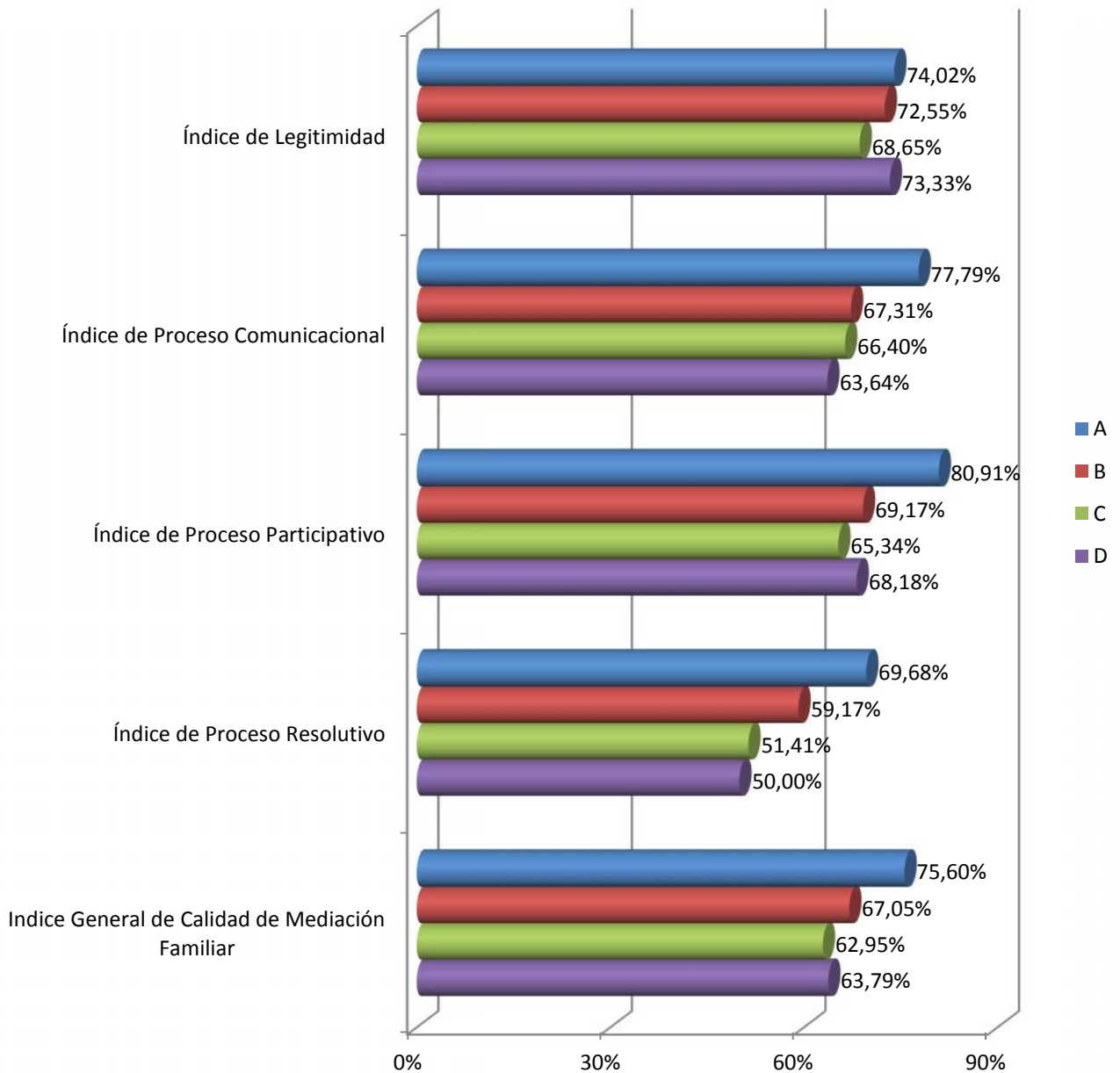
La anterior diferencia, genera dificultad para ofrecer recomendaciones a nivel regional. Pero a la vez plantea la posibilidad de tener claridad acerca de cómo y dónde focalizar los distintos recursos de que se dispone, para fortalecer los servicios de aquellas zonas que se ven claramente bajo la media. De manera que aun cuando el análisis regional –que más adelante se ofrecerá- muestre cifras satisfactorias, a nivel zonal la supervisión evidencia la necesidad de concentrar recursos en la capacitación para la adquisición de competencias que digan relación con los Índices Resolutivo y Comunicacional, particularmente teniendo en cuenta la focalización de tales recursos en las Zonas A y C.



Los resultados de la Región de Valparaíso, si bien son en promedio los más bajos de la Macro Zona, son en general satisfactorios. Tanto los promedios de los Índices de Legitimidad, como de Proceso Resolutivo y de Proceso Comunicacional, se sitúan por encima del nivel de calidad alta, sin llegar ninguno de ellos al nivel de calidad muy alta. Lo que en definitiva incide en que el Índice de Calidad General de mediación refleje un promedio regional de 66,66 %, que representa un nivel de calidad alta de prestación del servicio.

Excepción a esta regla constituye el resultado obtenido en el Índice de Proceso Resolutivo, el cual con un promedio regional de 58,33 %, se ubica por debajo de la línea de calidad alta. En cuanto al análisis zonal son cuatro las zonas que se ubican por debajo de tal media: la Zona A (35 %), la Zona B (52,29 %), la Zona C (53,70 %) y la Zona E (51,74%). Dicho hecho permite establecer una necesidad generalizada, que permite recomendar el fortalecimiento, vía capacitaciones teórico-prácticas, que se centren en las herramientas que permitan a los mediadores/as desarrollar habilidades que faciliten la identificación de necesidades e intereses y propiciar la búsqueda de soluciones innovadoras, junto a la generación tendiente a la búsqueda de criterios de mutuo acuerdo.

## 2) Región de O'Higgins:







En la Región de O'Higgins, la diferencia por componente de la pauta ECAME entre las distintas zonas es más bien escasa, si bien respecto del Índice de Proceso Resolutivo se registra un margen de 19,68 %, entre la zona mejor evaluada (Zona A) y la peor evaluada (Zona D), la diferencia, tratándose de los demás índices, no sobrepasa los 16 puntos porcentuales. La relativa uniformidad de resultados a nivel zonal, permite establecer recomendaciones compartidas a nivel regional. En todo caso, tales recomendaciones deben ser morigeradas en consideración al alto desempeño demostrado por los mediadores que integran la Zona A, zona que registró los más altos porcentajes en cada uno de los componentes de la pauta.

En la presente región, la mayoría de los resultados por componente, con la exclusiva excepción del Índice de Proceso Resolutivo, registra resultados por sobre el estándar de calidad alta. Dicha situación se presenta no sólo a través de los distintos promedios a nivel regional, sino a partir de los resultados de cada uno de sus zonas, así en el Índice de Legitimidad el porcentaje inferior fue de 68,65 %, obtenido por la Zona C; tratándose del Índice de Proceso Comunicacional, la evaluación más baja fue de 63,64%, correspondiente a la Zona D; y por concepto de Índice de Proceso Participativo, el resultado más bajo fue de 65,34 %, correspondiendo tal resultado a la Zona C.

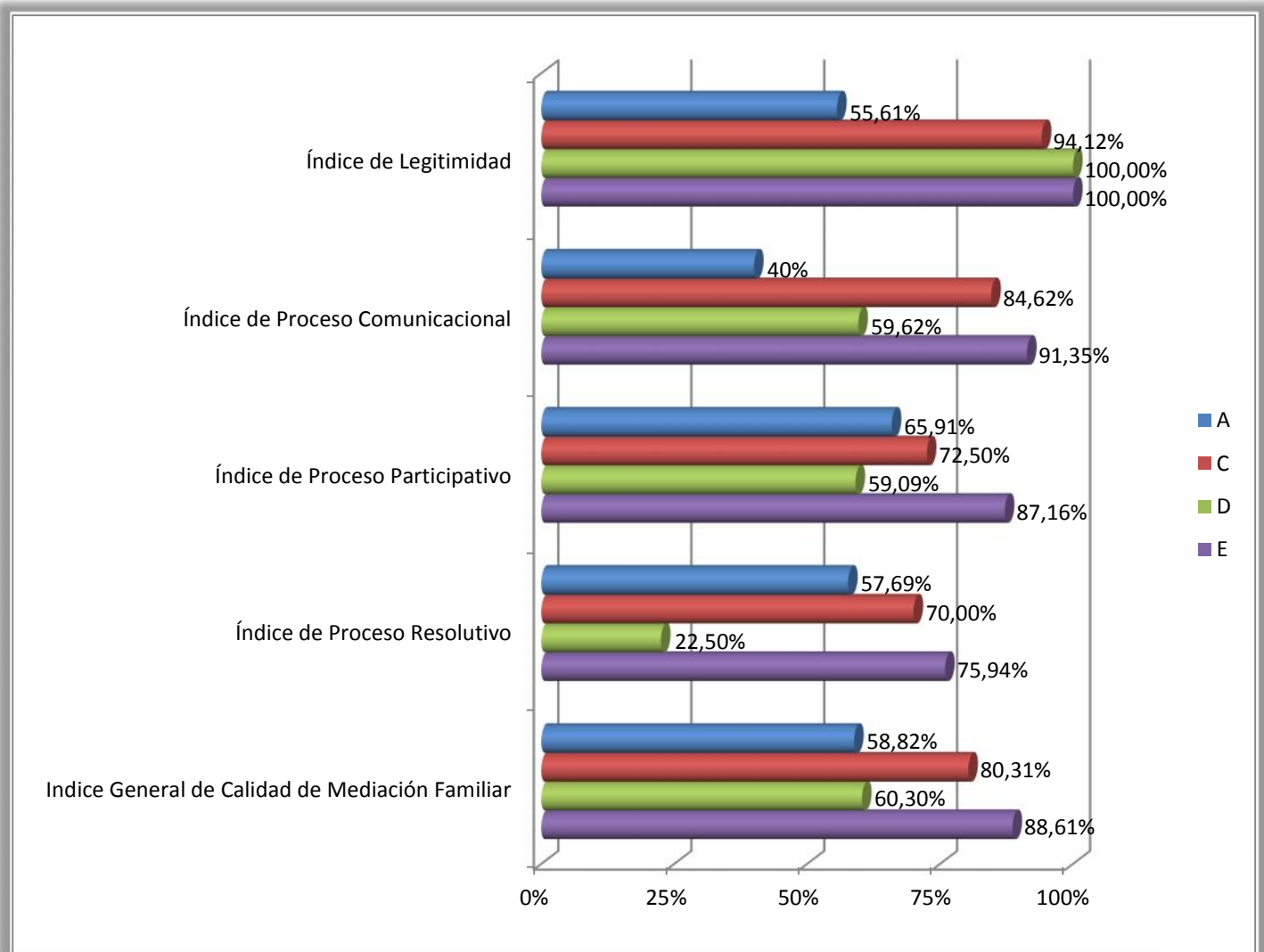
Contrapuesto a lo anterior, los resultados registrados por el Índice de Proceso Resolutivo, si bien son satisfactorios, se enmarcan mayoritariamente dentro del rango de cumplimiento medio, salvo la excepción de los resultados obtenidos por la Zona A (69,68 %) que se sitúan dentro del estándar de calidad alta.

En base a todo lo anterior, es posible establecer la recomendación de implementar actividades de corte teórico-prácticas que permitan a los mediadores, de esta región, la mejora de las destrezas necesarias para

conducir procesos de solución de orden innovativos y la mejora en la capacidad para propiciar de las partes soluciones creativas, a través de distintas técnicas avanzadas.

Por último, cabe reiterar los positivos resultados obtenidos por la Región de O'Higgins, que le permite obtener una media regional por concepto de Índice de Calidad General de la Mediación de 70,42 %, la segunda a nivel de Macro Zona.

### 3) Región del Maule:





De la Región del Maule, resalta en primer lugar, los altos resultados obtenidos a propósito del Índice de Legitimidad, con excepción del resultado de la Zona A, siendo la media regional, en este caso, de 87,4 %. En ciertas zonas (Zonas D y E) el porcentaje de cumplimiento ascendió a los 100 puntos porcentuales.

En general, la Región del Maule, obtuvo los mejores resultados dentro de la Macro Zona Centro, reflejado en un promedio de 74 % por concepto de Índice General de Calidad.

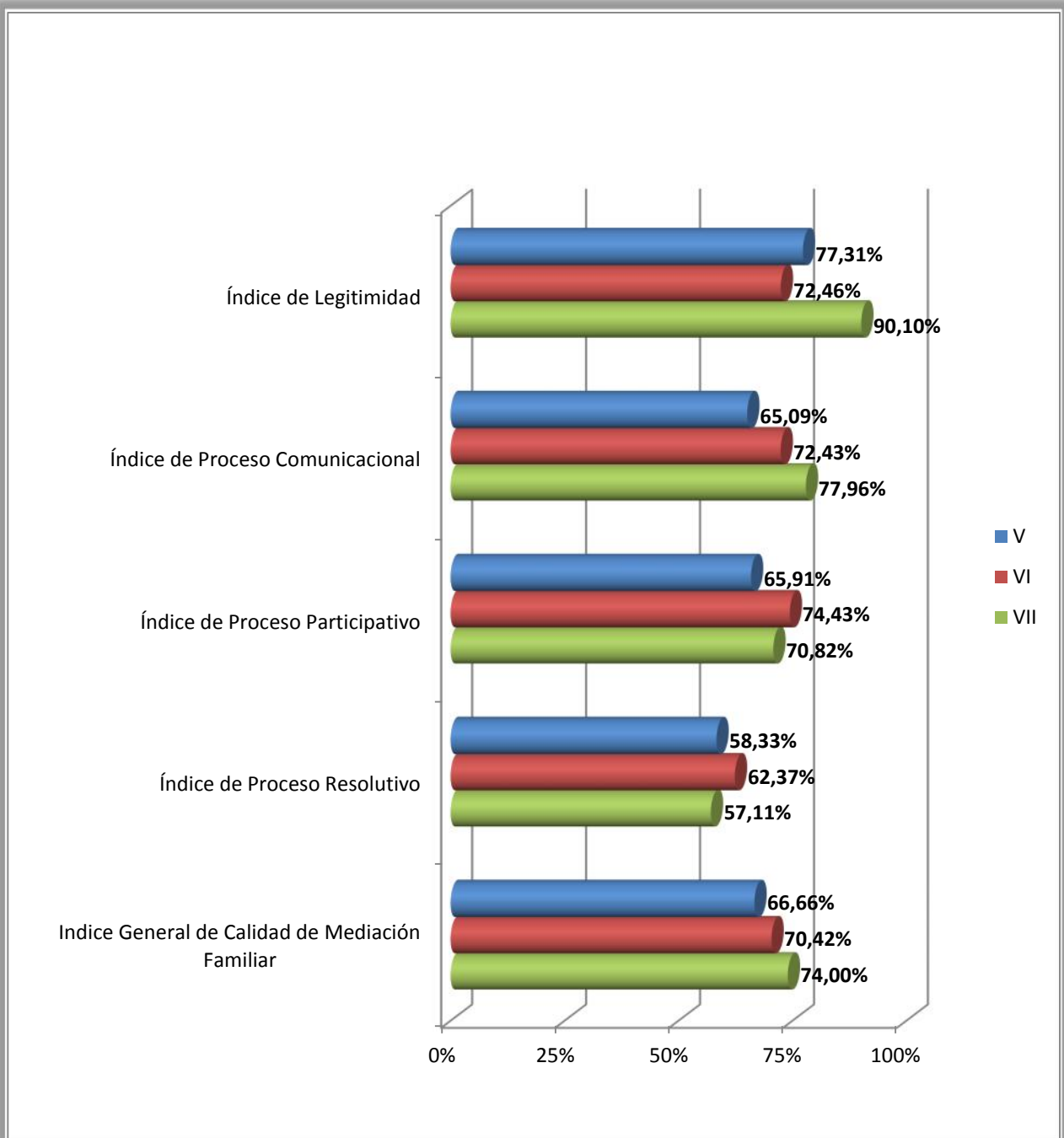
Contrapuesto a lo anterior, la Zona A, obtuvo los resultados más bajos dentro de la región, con un porcentaje por concepto de Índice de Calidad General de 58,82 %, es decir dentro de un rango de calidad media de prestación de servicios.

Por otro lado también cabe destacar que la Zona D, salvo en lo relativo al Índice de Legitimidad, sitúa sus resultados por debajo del rango de calidad alta, ubicándose en el Índice de calidad General, 13,7 % por debajo de la media regional.

Contrario a lo anterior, la Zona E, obtuvo en cada uno de los componentes, una evaluación muy encima del rango de calidad alta, obteniendo un resultado en el Índice General de Calidad de un 88,61 %, 14,61 puntos porcentuales por encima de la media regional.

Por último, el componente que demostró un más bajo resultado fue, una vez más, el Índice de Proceso Resolutivo; que particularmente en dos zonas reflejó resultados bajos y medios, así en la Zona D este componente fue evaluado con un 22,50 %, y en la Zona B un 54,46 %. Lo anterior aconseja destinar los recursos en materia de capacitación, hacia la adquisición de herramientas que permitan una mejoría en cuanto al arribo de acuerdos y la búsqueda conjunta y creativa de soluciones.

#### 4) Índice General y por componente según Región, Macro Zona Centro:



En general puede observarse que los resultados que entregan los promedios de las regiones que integran la Macro Zona Centro, son



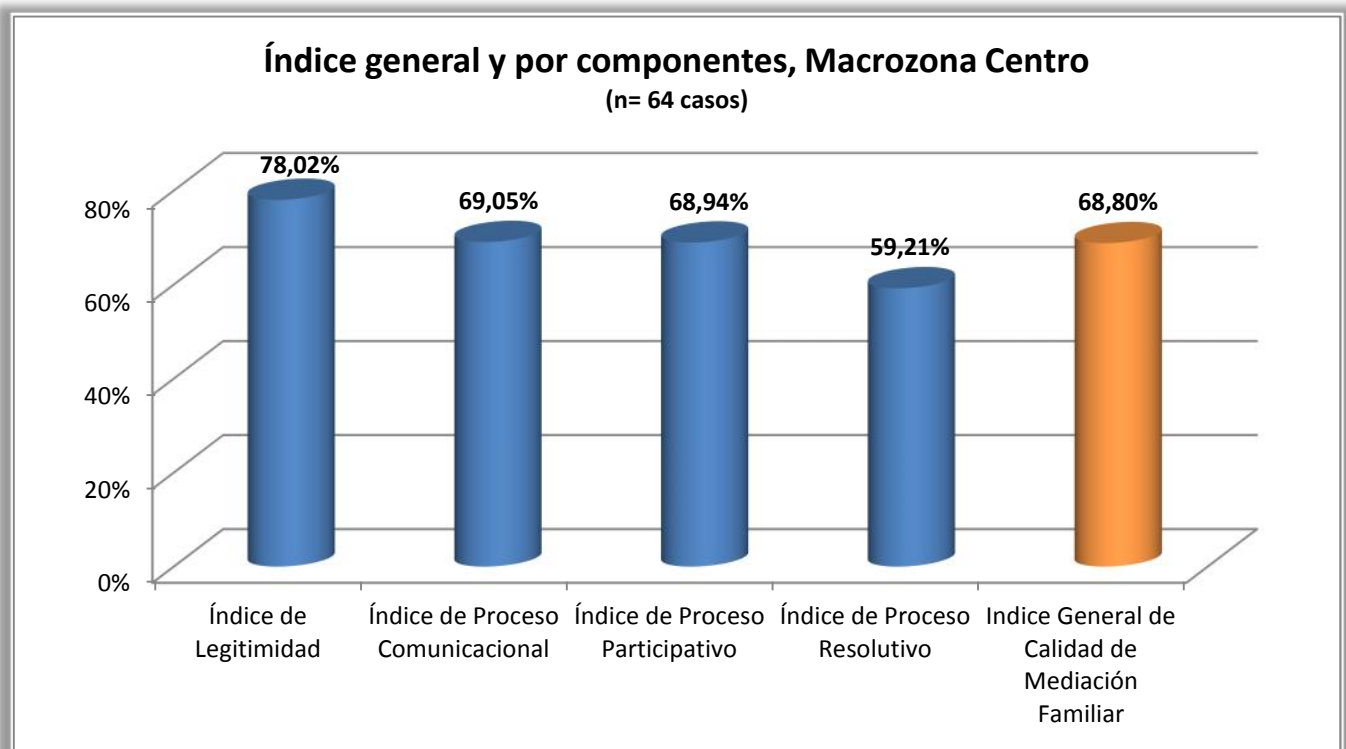
satisfactorios, ya que permiten ubicar prácticamente a todos los promedios regionales dentro de un nivel de cumplimiento alto. La excepción a esta regla la constituye el Índice de Proceso Resolutivo, que con la salvedad de la Región de O'Higgins, se sitúan dentro del rango de calidad medio.

La región que presenta mejores resultados comparativos dentro de la Macro Zona, es la Región del Maule. Contrapuesto a esto la región que parece requerir una mayor necesidad de apoyo y capacitación es la de Biobío, Valparaíso, si bien las diferencias entre aquellas regiones que aparecen mejor evaluadas con aquellas que no resultan tan favorecidas no resultan tan significantes.

Un patrón que resulta común del análisis de los resultados de la Macro Zona Centro y de las demás Macro Zonas, es los altos resultados por concepto de Índice de Legitimidad, mientras que los resultados más bajos, normalmente en rangos de calidad media, son los obtenidos a partir de la evaluación del Índice de Proceso Resolutivo.

En esta Macro Zona, los distintos resultados del Índice General de Calidad dan cuenta de los resultados satisfactorios obtenidos, ya que todas las regiones se sitúan por concepto de tal índice en un rango de calidad alta, si bien ninguna región logra resultados dentro de un estándar de calidad muy alta.

## 8) Índice General y por componente Macro Zona Centro:



El análisis de los resultados porcentuales de la Macro Zona Centro, permiten sostener que todos los componentes, salvo el Índice de Proceso Resolutivo, se ubican dentro de un rango de calidad alta de prestación. Como se mencionó en el análisis entregado por regiones, el Índice de Proceso Resolutivo, es aquel componente que demuestra una mayor necesidad de apoyo, requiriendo que los esfuerzos formativos y de fortalecimiento se centren, principalmente vía capacitaciones teórico-prácticas, en tal aspecto.

En cuanto al análisis por componente puede observarse:

- El Índice de Legitimidad, es aquel componente que arroja el resultado más satisfactorio. Con 78,02 % se ubica 9,22 puntos porcentuales sobre el Índice General de Calidad (68,80 %), siendo tal un resultado en general compartido por los promedios verificados a nivel regional. La región que presenta una mayor brecha por concepto Índice de Legitimidad, es la Región



de O'Higgins, que con 72,46 %, se ubica 5,56 puntos porcentuales por debajo del promedio de la Macro Zona (78,02 %). La región que registra un mejor desempeño por concepto de Índice de Legitimidad es la Región del Maule, cuyo resultado (90,10%), se ubica considerablemente por encima del promedio de Macro Zona; 12,08 puntos porcentuales por encima de tal media.

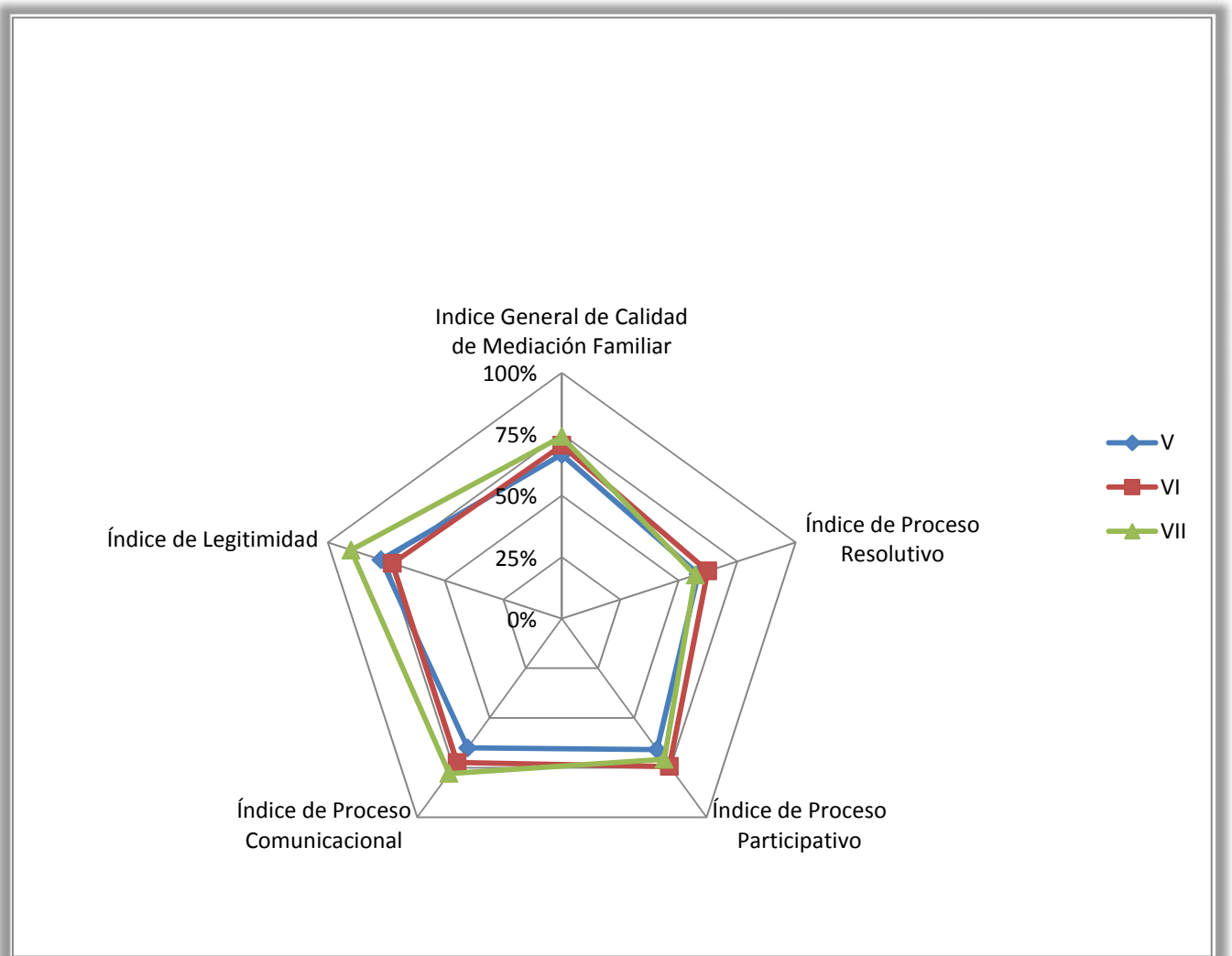
- El Índice de Proceso Comunicacional, con un resultado promedio de 69,05 %, se ubica levemente por encima del Índice General de Calidad de Mediación Familiar (0,7 puntos porcentuales). La Región de Valparaíso es la que resulta de peor forma evaluada por dicho componente, que con 65,09 % se ubica levemente por debajo del promedio de la Macro Zona Centro (3,96 puntos porcentuales por debajo del promedio de Macro Zona). La Región que exhibe una evaluación más favorable es la Región del Maule, que con un 77,96 % se sitúa 8,91 % por encima del promedio de la Macro Zona Centro.

- El Índice de Proceso Participativo, con un resultado promedio de 68,94 %, se ubica levemente por encima del Índice General de Calidad de Mediación Familiar (0,14 puntos porcentuales). La Región que presenta un mejor resultado por concepto de este índice es la Región de O'Higgins, que con un 74,43 %, se ubica 5,49 puntos porcentuales por sobre la media de la Macro Zona. Contrario a esto la región que obtuvo la peor evaluación en este ámbito, fue la Región de Valparaíso, que con un 65,91 %, se situó 3,03 puntos porcentuales por debajo del promedio de la Macro Zona.

- El Índice de Proceso Resolutivo, es aquel componente que arroja el resultado menos satisfactorio. Con 59,21% se ubica 9,59 puntos porcentuales por debajo el Índice General de Calidad (68,80 %), lo que, como reiteradamente se ha mencionado, indica el foco sobre el cual deben destinarse las actividades y recursos para el fortalecimiento del servicio de mediación en tal Macro Zona.

- Por último, el Índice de Calidad General de la Mediación Familiar, arrojó una cifra promedio de 68,80 %. Bajo tal media se ubica la región de Valparaíso (2,14 puntos porcentuales por debajo de la media). Opuesto a lo anterior, las regiones de O'Higgins y del Maule presentaron resultados por encima de tal promedio de Macro Zona.

Los puntos de comparación ya indicados pueden ser observados en el siguiente gráfico radial:







## **Análisis cualitativo de las pautas de autoevaluación por zona, región y macro zona.**

Las pautas de autoevaluación del desempeño del mediador/a en el proceso de mediación supervisado, constituyen un elemento clave para recoger la percepción del mediador/a respecto de su propio desempeño, como también para identificar los recursos que creen disponer para su trabajo en la sala de mediación. Para el cumplimiento de tal fin, una vez concluido el proceso de simulación de mediación se les pidió a los mediadores que evaluaran su desempeño, considerando cuatro aspectos: 1) si consideran que su discurso inicial dio cumplimiento a todos los principios dogmáticos y legales que organizan la mediación familiar; 2) si su actitud de mediador/a fue de escucha activa en lo verbal y en lo gestual a ambas partes durante toda la mediación; 3) si ocuparon adecuadamente distintas técnicas para estimular la participación de las partes; y por último, 4) si fueron capaces de identificar el conflicto y organiza su tratamiento con las partes. Los mediadores/as debieron evaluar dichos criterios asignando una nota entre la escala ascendente de 1,0 a 7,0. Los resultados obtenidos en dichos procesos fueron agrupados en tablas permitiendo así la obtención de promedios zonales y regionales; para su análisis se copian las tablas que dan cuenta de tales resultados:

## 1) Región de Valparaíso:

Zona	Evalúa que su discurso inicial dio cumplimiento a todos los principios dogmáticos y legales que organizan la mediación familiar	Su actitud de mediador fue de escucha activa en lo verbal y en lo gestual a ambas partes durante toda la mediación	Ocupó adecuadamente distintas técnicas para estimular la participación de las partes	Identificó el conflicto y organizó su tratamiento con las partes
<b>A</b>	6,0	6,0	5,0	5,0
<b>B</b>	6,3	6,4	6,1	6,3
<b>C</b>	6,3	6,3	5,3	6,0
<b>D</b>	6,6	6,3	6,3	5,6
<b>E</b>	6,4	6,2	5,6	5,9
<b>F</b>	5,9	5,8	5,0	5,0
<b>G</b>	6,6	6,4	6,2	6,1
<b>H</b>	7,0	7,0	6,8	6,8
<b>Total</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>	<b>5,9</b>	<b>6,0</b>

La percepción del desempeño de los mediadores/as de Región de Valparaíso, se sitúa en un rango de satisfacción alto, con un promedio general, obtenido de los cuatro componentes, de 6.2. Así los mediadores de esta zona perciben que su desempeño es muy bueno.

Los resultados de la Región de Valparaíso, con ocasión del proceso de supervisión, la situaron, en términos generales, como la región con los más bajos resultados dentro de la Macro Zona Centro. Si bien los resultados obtenidos por los distintos componentes, en su gran mayoría se ubicaron dentro del estándar de cumplimiento alto, lo hicieron levemente sobre tal marco de referencia y en ciertos casos (Índice de Proceso Resolutivo) la calificación se situó dentro del rango medio de cumplimiento.

Por un lado, puede señalarse que la autoevaluación efectuada por los mediadores resulta por sobre aquellos resultados evidenciados con ocasión del proceso de supervisión, de manera que a primera vista podría sostenerse que no existe toda la autocrítica esperable para conducir un proceso de

mejoría en pos del logro de niveles de prestación de servicios de excelencia. Ejemplo de lo anterior es la situación de la Zona H, que en promedio se autoevalúa con nota 6,9.

Tal afirmación debe, en todo caso, matizarse, ya que efectivamente los aspectos de la autoevaluación que obtienen, en promedio, una calificación más baja son aquellos relativos al empleo de distintas técnicas para propiciar la participación de la partes (5,9) y la identificación del conflicto en conjunto con la organización del tratamiento conjunto con las partes (6,0); situación que lleva a entender que los mediadores perciben que en tales áreas es dable encontrar mayores posibilidades de mejoras, lo que se condice con las calificaciones más bajas derivadas del proceso de supervisión, el Índice de Proceso Resolutivo y el Índice de Proceso Participativo.

## 2) Región de O'Higgins:

Zona	Evalúa que su discurso inicial dio cumplimiento a todos los principios dogmáticos y legales que organizan la mediación familiar	Su actitud de mediador fue de escucha activa en lo verbal y en lo gestual a ambas partes durante toda la mediación	Ocupó adecuadamente distintas técnicas para estimular la participación de las partes	Identificó el conflicto y organizó su tratamiento con las partes
<b>A</b>	6,3	6,1	5,8	6,2
<b>B</b>	6,0	6,2	5,3	6,3
<b>C</b>	6,3	6,8	5,8	6,9
<b>D</b>	6,0	5,5	6,5	7,0
<b>Total</b>	<b>6,3</b>	<b>6,2</b>	<b>5,8</b>	<b>6,4</b>

La autoevaluación que de su desempeño efectuaron los mediadores/as de la Región de O'Higgins de cumplimiento alto, arrojando un promedio general de 6,2.

Si bien, la autoevaluación es, al igual que en el caso de la Región de Valparaíso, una autoevaluación elevada, en el caso de la Región de O'Higgins

tal calificación no parece tan alejada de la realidad que planeta la evaluación por los distintos componentes fruto del proceso de supervisión. Tal como se señaló, la Región de O’Higgins es la única capaz de situar todos los componentes evaluados en un rango de calidad alta. La Región de O’Higgins es además la segunda a nivel de Macro Zona, si se tiene en cuenta el Índice General de Calidad de la Mediación (70, 42 %).

Lo anterior conduce a concluir la existencia de capacidad de autocrítica de parte de los mediadores de esta Región, elemento que facilita la posibilidad de perfección de los servicios otorgados, especialmente teniendo en cuenta las especiales falencias percibidas por los mediadores, siendo el caso de esta región, el empleo adecuado de distintas técnicas que permitan la participación de las partes.

### 3) Región del Maule:

Zona	Evalúa que su discurso inicial dio cumplimiento a todos los principios dogmáticos y legales que organizan la mediación familiar	Su actitud de mediador fue de escucha activa en lo verbal y en lo gestual a ambas partes durante toda la mediación	Ocupó adecuadamente distintas técnicas para estimular la participación de las partes	Identificó el conflicto y organizó su tratamiento con las partes
<b>A</b>	6,0	6,0	5,5	5,5
<b>B</b>	6,0	6,0	5,2	5,1
<b>C</b>	7,0	7,0	6,0	7,0
<b>D</b>	7,0	7,0	6,0	6,5
<b>E</b>	7,0	7,0	6,3	6,5
<b>Total</b>	<b>6,4</b>	<b>6,4</b>	<b>5,6</b>	<b>5,7</b>

La autoevaluación que de su desempeño efectuaron los mediadores/as de la Región del Maule, es también de cumplimiento alto, arrojando un promedio general de 6,1.



Tal autoevaluación promedio, a pesar de ser alta, es la más baja dentro de la Macro Zona, lo que contrasta con los resultados observados en dicha Región a propósito de la evaluación por componentes de la pauta ECAME.

La Región del Maule, como ya se expuso, es aquella que resulta mejor evaluada en términos generales, dentro de la Macro Zona Centro, siendo su promedio por Índice General de Calidad de la Mediación es de 74 %.

Los resultados de la autoevaluación son especialmente armónicos con los entregados por la evaluación por componente de la pauta ECAME. Ejemplo de ello es la altísima autoevaluación efectuada a propósito del cumplimiento de los elementos que integran el discurso inicial (6,4 en promedio) y la casi perfecta evaluación del índice de Legitimidad derivado del proceso de supervisión (94,10 %); como asimismo las no tan altas calificaciones asignadas a los aspectos del empleo de adecuadas técnicas para estimular la participación de las partes (5,6 en promedio) y la capacidad para identificar el conflicto y organizar su tratamiento (5,7 en promedio), comparado especialmente el porcentaje de cumplimiento obtenido a partir del Índice de Proceso Resolutivo (57,11 %) contemplado en la pauta ECAME.

Lo expresado permite sustentar la existencia de capacidad de reflexión y autocrítica acerca de las propias habilidades y de las posibilidades de crecimiento y mejora, que facilitan eventuales actividades de fortalecimiento y capacitaciones.



## **Análisis cualitativo de las pautas de retroalimentación por región, macro-zona y nacional.**

Las pautas de retroalimentación permiten, desde la observación participante que realiza el supervisor/a, realizar una devolución al mediador/a que es observado, en el momento mismo de la supervisión. Tal instrumento se valora como una herramienta cualitativa de registro, que favorece la construcción de un discurso de realidad co-construido entre ambos profesionales del ámbito de la mediación, ofreciendo un espacio de reflexión al mediador/a/ que recibe la evaluación.

Esta observación, al ser sistematizada por criterios geográficos, permite ampliar la mirada evaluativa desde criterios consensuados, posibilitando la visibilización de aspectos comunes, tanto positivos, como posibles de mejorar.

### **1) Región de Valparaíso:**

Del examen del conjunto de pautas de retroalimentación, de los distintos procesos de supervisión particulares, de la Región de Valparaíso, es posible resaltar los siguientes aspectos comunes:

<b>Aspectos positivos</b>	<b>Aspectos susceptibles de mejorar</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- En general los mediadores/ras, con ciertas excepciones, desarrollan un discurso inicial completo y fluido.</li><li>- Existe un adecuado contacto ocular de los mediadores/ras con los intervinientes. En general, el lenguaje verbal y no verbal es el adecuado.</li><li>- Los mediadores/ras reflejan un apropiado manejo del espacio, generando ambientes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De manera recurrente se hacen presentes las siguientes omisiones en el discurso inicial: necesidad de expresar con claridad las excepciones al principio de confidencialidad y la prohibición de mediar en casos de violencia intrafamiliar.</li><li>- Es necesario fortalecer el uso de preguntas exploratorias e hipotéticas.</li><li>- Falta una mayor desarrollo de la</li></ul>

<p>adecuados para el desarrollo de la mediación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La actuación de los mediadores/ras refleja un adecuado uso de técnicas como parafraseo y connotación positiva.</li> <li>- Se hace un apropiado empleo de sesiones individuales cuando es requerido.</li> </ul>	<p>capacidad para acoger y contener la emotividad que los intervinientes hacen presentes en el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conviene reforzar la construcción de una agenda común de trabajo, y cómo esto se lleva a la práctica adecuadamente.</li> <li>- Resultaría de utilidad entregar herramientas a los mediadores/ras que les permitan dar una mayor continuidad a las sesiones, como también, reforzar las técnicas de cierre de sesión.</li> </ul>
--	--

## 2) Región de O'Higgins:

Del examen del conjunto de pautas de retroalimentación, de los distintos procesos de supervisión particulares, de la Región de O'Higgins, es posible resaltar los siguientes aspectos comunes:

Aspectos positivos	Aspectos susceptibles de mejorar
<ul style="list-style-type: none"> <li>- En general los mediadores/ras, desarrollan de forma completa los principios dogmáticos que guían la mediación en el discurso inicial.</li> <li>- Los mediadores/ras muestran un adecuado manejo de los aspectos comunicacionales, destacando un buen empleo de la técnica de "mirada de abanico".</li> <li>- Adecuado uso de técnicas como parafraseo, connotación positiva y de distintos tipos de preguntas.</li> <li>- Los mediadores/ras de esta zona posibilitan, en su mayoría, que las partes exploren distintas opciones para la solución del conflicto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cabe reforzar el discurso inicial con una mayor explicación del principio de confidencialidad e imparcialidad, junto a aclarar el rol de las partes y del mediador en el proceso.</li> <li>- Es necesario entregar herramientas a los mediadores/ras que les permitan dar una mayor continuidad a las sesiones, como también, reforzar las técnicas de cierre de sesión.</li> </ul>

### 3) Región del Maule:

Del examen del conjunto de pautas de retroalimentación, de los distintos procesos de supervisión particulares, de la Región del Maule, es posible resaltar los siguientes aspectos comunes:

Aspectos positivos	Aspectos susceptibles de mejorar
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los mediadores/ras de esta región, evidencian un muy buen manejo del discurso inicial, construyéndolo de manera completa y fluida, desarrollando y explicando a cabalidad cada uno de sus componentes.</li> <li>- Adecuado lenguaje verbal y gestual, los mediadores/ras evidencian un apropiado empleo de destrezas comunicacionales.</li> <li>- Los mediadores/as demuestran el conocimiento y empleo de distintos tipos de preguntas: circulares, hipotéticas y reflexivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de fortalecimiento en el empleo herramientas como connotación positiva, devolución y síntesis y preguntas aclaratorias.</li> <li>- Si bien existe diagnóstico de conflictos, faltan herramientas para trabajar la construcción de una historia alternativa con acento en el futuro.</li> </ul>