

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

### INFORME POR MACRO ZONA.

<b>Macro Zona</b>	Norte
<b>Regiones</b>	Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo
<b>Fecha supervisión</b>	11 al 16 de marzo de 2013
<b>Fecha del Informe</b>	20 de junio de 2013

#### 1. Antecedentes generales.

Este informe da cuenta del trabajo realizado en la macro zona Norte, que comprende las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo contemplando una población total de 49 mediadores/as supervisados/as en el lapso de dos semanas, entre las fechas 11 al 16 de marzo 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 global de calidad.
5. Informe cualitativo del resultado promedio alcanzado en la Pauta ECAME, con los resultados comparados por índice global de calidad, a nivel zonal, regional y macro zona.
6. Resultado promedio alcanzado según variable centro, zonal y regional; por componente e índice global 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 norte, correspondió a la primera macro zona que fue supervisada dentro del presente estudio. Labor que fue realizada por un equipo de cinco supervisores distribuidos en las cinco regiones auditadas, durante el período comprendido entre los días 11 a 16 de marzo 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.

<b>Región</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha(s)</b>	<b>Contraparte M. Justicia</b>	<b>Supervisor/a</b>
<b>Arica y Parinacota</b>	SEREMI de Justicia	11 a 14 de marzo de 2013	Mariela Canchaya	Caterine Valdebenito
<b>Tarapacá</b>	SEREMI de	14 y 15 de	Rodrigo Guzmán	Myling Chau



	Justicia	marzo de 2013		
<b>Antofagasta</b>	U. Central de Chile	12 y 13 de marzo de 2013	LisetteCaimanque	Soledad Fuentealba e Isabel González
<b>Atacama</b>	SEREMI de Justicia	13 y 14 de marzo de 2013	Olga Araya	Mauricio Córdoba y Sandra Seguel
<b>Coquimbo</b>	U. Central de Chile	14 a 16 de marzo de 2013	Yasna Milla	Soledad Fuentealba e Isabel González

En las regiones de Antofagasta y Coquimbo, se trabajó dentro de las dependencias de la Universidad Central, contando con dos salas de clases, que fueron habilitadas con mesas y sillas, de forma idónea para la labor de supervisión, disponiendo amplios espacios de trabajo, así como también de sala de espera para los mediadores que debían ser supervisados.

En las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Atacama, se utilizaron espacios proporcionados por el Ministerio de Justicia, normalmente salas de reuniones que disponían de mesas y sillas, además de disponer de espacios de sala de espera para los mediadores que debían ser supervisados. Es necesario señalar que en estos espacios, se contó con la tranquilidad y silencio necesarios para el desarrollo de las sesiones de supervisión, siendo la excepción uno de los locales de la Región de Atacama, que presentó ruidos constantes que afectaron negativamente el sonido del registro fílmico de las supervisiones realizadas en dicho lugar.

Finalmente, cabe agregar que, todos los procesos de supervisión, contaron con equipos de videograbación que permitieron registrar los procesos de supervisión, en todos los casos en que los mediadores lo autorizaron.

## 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
Arica y Parinacota	<p>Iris Andrea Rubio Medina</p> <p>Jacqueline Cespedes Oñate</p> <p>Jessica Olmos Carrasco</p> <p>Genoveva Huanchicay Barcos</p> <p>Carolina Estrada Yañez</p>	
Tarapacá	<p>Pamela Parra Estrada</p> <p>Maria Gonzalez Ferreira</p> <p>Victoria Fuenzalida Bugueño</p> <p>Jennyka Leonor Koo Cayo</p> <p>Isabel Espinoza Barrios</p> <p>Juana Neira Velasquez</p> <p>MilenkaBozicBarella</p> <p>Maria Alejandra Olmos Rojas</p>	
Antofagasta	<p>Veronica Valenzuela Fuenzalida</p> <p>Maria Espejo Pasten</p> <p>Elizabeth Flores Santelices</p> <p>HectorGomez Salazar</p> <p>Silvia Espoz Quiroz</p> <p>Gloria Díaz Vallejos</p> <p>Yasna Rivera Rivera</p> <p>Elena Diaz Quezada</p> <p>Irma UrizarÁlvarez</p> <p>Carolina Reyes Fernandez</p> <p>Patricio Ramirez Nuñez</p> <p>Claudia Alfaro Gonzalez</p> <p>Gabriela Morales Pizarro</p> <p>Daniza Caballero Baigorria</p> <p>SuyinLockOlguín</p>	<p>Carola Ana Nuñez Castillo</p>
Atacama	<p>Edwards Cáceres Caballero</p> <p>Patricia Rojas Chandia</p>	

	<p>Alejandrina Cabrera Padilla          Fabiola Sánchez Jara          Paola Piazzoli Neyra          Sonia Charnay Rebolledo          Fernando Neira Montecinos          Carmen Naciff Catalano          Tioly Andrea Ibacache Zamora</p>	
Coquimbo	<p>Maria Díaz Navarro          Macarena Tapia Galleguillos          Pamela Zarricueta Ortega          Juana Rosa del Carmen Narváez Pizarro          Rita del Carmen Carpanchai Colquillo          María Álvarez Álvarez          Paula Calderon Rodriguez          Ninette Vargas Rojas          Daniel Magna Rodriguez          Ricardo Enrique Ricci Espinosa          Viviana Toro          Lorena Cortés</p>	<p>Silvana Soledad Aguilera.          Yohana Vargas Valencia.<sup>1</sup></p>

De un total de 53 mediadores convocados de la Zona Norte, 49 de ellos asistieron (94%) al proceso de supervisión, mientras que 3 de ellos no concurrieron (6%), perteneciendo uno de los inasistentes a la Región Antofagasta y los dos restantes a la Región de Coquimbo.

El proceso fue presenciado por el encargado de la supervisión, quien con ayuda de personal técnico se encargó de que la sesión quedara registrada por video grabación. Sólo una mediadora, perteneciente a la Región de Arica y Parinacota, Sra. Jacqueline Céspedes, no accedió a que su ejercicio fuera registrado de tal forma.

<sup>1</sup> Se hace presente que la mediadora Sra. Yohana Vargas Valencia si bien asistió no pudo ser supervisada debido a dificultades en el agendamiento.

## **Informe resumen de los procesos de mediación, en cuanto a apoyo regional, 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:

- 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.

## 1) Región de Arica y Parinacota:

La Región de Arica y Parinacota, está integrada por una zona única: “Zona A” y contempló un universo de 5 supervisiones.

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>	1	1	3	0
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	(1) 100 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	(1) 100 %	(3) 100 %	0 %

Así de un total de 5 supervisiones, un 80 % de ellas (4 casos) quedaron “en proceso”, ubicándose la mayoría de estos casos en sesiones de duración “de 61 a 90 minutos”, mientras que un 20% (1 caso) se presentó en un proceso que tuvo una duración menor a los 30 minutos.

## 2) Región de Tarapacá:

La Región de Tarapacá, compuesta por una zona única: “Zona A”, contempló un universo de 8 supervisiones.

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>	2	3	2	1
Con acuerdo	0 %	(2) 66.67 %	(1) 50 %	0 %
Frustrada	(1) 50 %	0%	(1) 50 %	(1) 100 %
En proceso	(1) 50 %	(1) 33.33 %	0 %	0 %

En la Región de Tarapacá, se observa que las salidas más frecuentes fueron las “con acuerdo” y las “frustrada”, ambas con un 37,5% (3 casos), correspondiendo el 25% (2 casos) restante a causas “en proceso”. Parece relevante destacar que de las 3 causas que concluyeron por acuerdo, 2 de ellas se ubicaron en el rango de duración de 31 a 60 minutos, sumado a que en dicho rango, no se verificó la forma de término “frustrada”.

### 3) Región de Antofagasta.

La Región de Antofagasta, se encuentra compuesta por tres zonas: “Zona A”, “Zona B” y “Zona C”, contemplando un universo de 15 supervisiones.

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	4	1	0
Con acuerdo	0 %	(2) 50 %	(1) 100 %	0 %
Frustrada	0 %	(1) 25 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	(1) 25 %	0 %	0 %

La **Zona A**, presentó un total de 5 supervisiones, 3 de las cuales resultaron en forma de término “acuerdo”, 1 “frustrada” y 1 “en proceso”. Destaca que la gran mayoría (80%) se situó en el rango de duración de 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
<b>Zona B</b>	1	4	3	1
Con acuerdo	0 %	(2) 50 %	0 %	(1) 100%
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	(1) 100 %	(2) 50 %	(3) 100 %	0 %

La **Zona B**, presentó un total de 9 supervisiones, 6 de las cuales (67 %) correspondieron a la forma de término “en proceso” y las 3 restantes a la forma de término “con acuerdo”. No se registraron sesiones con mediación frustrada y la distribución entre los rangos de duración se concentró en los rangos de los 31 a 60 minutos (44%) y los 61 a 90 minutos (33%).

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	1	0	0
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0%



Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	(1) 100 %	0 %	0 %

La **Zona C**, registró una única supervisión, de forma de término “en proceso”, con una duración entre los 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
<b>Región de Antofagasta</b>	1	9	4	1
Con acuerdo	0 %	(4) 44 %	(1) 25 %	(1) 100%
Frustrada	0 %	(1) 12 %	0 %	0 %
En proceso	(1) 100 %	(4) 44 %	(3) 75 %	0 %

En la Región de Antofagasta se practicaron un total de 15 supervisiones. Cabe destacar el bajo número de sesiones “frustradas”, sólo una, mientras que se registraron 8 casos de forma de término “en proceso” y 6 “con acuerdo”. La gran mayoría de las sesiones concluyeron dentro de la franja de los 31 a 60 minutos, presentándose sólo excepcionalmente supervisiones que se extendieron por debajo de los 30 minutos (sólo una) y por encima de los 90 minutos (sólo una)

#### 4) Región de Atacama.

La Región de Atacama, se dividió en dos zonas: “Zona A” y “Zona B”, contemplando un universo de 9 supervisiones.

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	2	4	2
Con acuerdo	0 %	(1) 50 %	(1) 25 %	(2) 100 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	(1) 50 %	(3) 75 %	0 %

La **Zona A**, presentó un total de 8 supervisiones, resultando de ellas 4 procesos con forma de término “con acuerdo” (50%) y las 4 restantes “en proceso” (50%).

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>	1	0	0	0
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	(1) 100 %	0 %	0 %	0 %

La **Zona B**, presentó un caso único, resultando en forma de término “en proceso”, situándose dentro del rango inferior a los 30 minutos de duración.

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 Atacama</b>	1	2	4	2
Con acuerdo	0 %	(1) 50 %	(1) 25 %	(2) 100 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	(1) 100 %	(1) 50 %	(3) 75 %	0 %

Las supervisiones llevadas a cabo en la Región de Atacama, no arrojaron como resultado mediaciones frustradas. Adicionalmente los porcentajes que dan cuenta de la forma de término “en proceso” y “con acuerdo”, fueron muy similares (55 % y 44%, respectivamente).

## 5) Región de Coquimbo.

La Región de Coquimbo, dividida en cuatro zonas: “Zona A”, “Zona B”, “Zona C” y “Zona D”, contempló un universo de 12 supervisiones.

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	3	2	0

Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	(1) 33 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	(2) 67 %	(2) 100 %	0 %

Las 5 sesiones de supervisión registradas en la **Zona A** se concentraron en las franjas intermedias de duración; situándose 3 casos en el rango de 31 a 60 minutos, 2 sesiones con forma de término “en proceso” y una de ellas “frustrada”; y 2 casos en el rango de 61 a 90 minutos, ambos con 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
<b>Zona B</b>	0	0	3	1
Con acuerdo	0 %	0 %	(2) 67 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	(1) 33 %	(1) 100 %

La **Zona B**, contempló 4 casos de supervisión, 2 de ellos con forma de término “con acuerdo” y los restantes 2 con forma de término “en proceso”, la mayoría de estos (3 casos) se situaron en el rango de duración entre 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 C</b>	0	0	2	0
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	(1) 50 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	(1) 50 %	0 %

La **Zona C**, formada por 2 casos, ambos situados en el rango de duración entre 61 a 90 minutos, uno de ellos con forma de término “en proceso” y el otro con forma de término “frustrada”.

Rangos de duración	30 minutos o	31 minutos a	61 a 90	91 a 120
--------------------	--------------	--------------	---------	----------

de las supervisiones	menos	60 minutos	minutos	minutos
<b>Zona D</b>	0	0	1	0
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	(1) 100 %	0 %

La **Zona D**, registró una única supervisión, de forma de término “en proceso”, con una duración entre los 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>Región de Coquimbo</b>	0	3	8	1
Con acuerdo	0 %	0 %	(2) 25 %	0 %
Frustrada	0 %	(2) 67 %	(1) 12 %	0 %
En proceso	0 %	(1) 33 %	(5) 63 %	(1) 100 %

La **Región de Coquimbo** registró 12 sesiones de supervisión, las que según su forma de término se dividieron de la siguiente forma: 8 casos con forma de término “en proceso”, 2 con forma de término “frustrada” y los restantes 2 con forma de término “con acuerdo”. En cuanto a la duración de las sesiones, la gran mayoría se ubicó dentro del rango ubicado entre los 61 a 90 minutos (66 % del total de los casos).

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

### 1) Región de Arica y Parinacota:

zona	Nombre de Mediator/a	Índice componente Legitimidad	Índice componente Proceso Comunicacional	Índice componente Proceso Participativo	Índice componente Proceso Resolutivo	Índice global de Calidad de la Mediación
A	Jessica Olmos	66,7 %	25 %	40,9 %	20 %	<b>38,10 %</b>
A	Jaqueline Céspedes	75 %	88,6 %	82,5 %	81,25 %	<b>81,85 %</b>
A	Carolina Estrada	81,25 %	73,08 %	70,45 %	70 %	<b>73,7 %</b>
A	Genoveva Huanchicay	71,43 %	40,38 %	61,36 %	30 %	<b>50,79 %</b>
A	Iris Rubio	33,33 %	32,69 %	52,27 %	31,25 %	<b>37,39 %</b>

### 2) Región de Tarapacá:

zona	Nombre de Mediator/a	Índice componente Legitimidad	Índice componente Proceso Comunicacional	Índice componente Proceso Participativo	Índice componente Proceso Resolutivo	Índice global de Calidad de la Mediación
A	María E. González	62,50 %	67,50 %	61,36 %	37,50 %	<b>57,22%</b>
A	Jennyca Koo	93,75 %	55,77 %	63,64 %	35 %	<b>62,04%</b>
A	Isabel Espinoza	86,67 %	92,5 %	93,18 %	83,33 %	<b>88,92%</b>
A	María A. Olmos	81,82 %	47,92 %	57,50 %	25 %	<b>53,06%</b>
A	Juana Neira	100 %	80,77 %	88,64 %	88,89 %	<b>89,57%</b>

A	Victoria Fuenzalida	60 %	41,67 %	55 %	35 %	<b>47,92%</b>
A	Milenka Bozic	73,33 %	84,62 %	90,00 %	41,67 %	<b>72,40 %</b>
A	Pamela Parra	38,46 %	73,08 %	59,09 %	45,00 %	<b>53,91 %</b>

### 3) Región de Antofagasta:

zona	Nombre de Mediator/a	Índice componente Legitimidad	Índice componente Proceso Comunicacional	Índice componente Proceso Participativo	Índice componente Proceso Resolutivo	Índice global de Calidad de la Mediación
A	Elizabeth Flores	70,59 %	59,62 %	52,27 %	45 %	<b>56,87 %</b>
A	Silvia Espoz	93,75 %	50 %	68,18 %	68,75 %	<b>70,17 %</b>
A	Verónica Valenzuela	46,67 %	25 %	56,82 %	47,50 %	<b>44 %</b>
A	Gloria del Carmen Díaz	43,75 %	75 %	65,91 %	78,13 %	<b>65,70 %</b>
A	María Eugenia Espejo	50 %	67,50 %	67,50 %	38,89 %	<b>55,97 %</b>
B	Héctor Gómez	53,33 %	69,23 %	50 %	37,50 %	<b>52,52 %</b>
B	Daniza Caballero	87,50 %	80,77 %	84,09 %	75 %	<b>81,84 %</b>
B	Carolina Reyes	31,25 %	73,08 %	75 %	35 %	<b>53,58 %</b>
B	Suyin Lock	82,35 %	89,58 %	87,50 %	94,44 %	<b>88,47 %</b>
B	Elena Díaz	43,75 %	46,15 %	54,55 %	50 %	<b>48,61 %</b>
B	Yasna Rivera	86,67 %	80,77 %	72,73 %	62,50 %	<b>75,67 %</b>
B	Irma Urizar	31,25 %	59,62 %	59,09 %	55 %	<b>51,24 %</b>
B	Claudia Alfaro	93,75 %	80,77 %	68,18 %	75 %	<b>79,43 %</b>
B	Gabriela	66,67 %	21,15 %	27,27 %	15 %	<b>32,52 %</b>

	Morales					
C	Patricio Ramírez	92,86 %	47,92 %	72,73 %	34,38 %	<b>61,97 %</b>

#### 4) Región de Atacama:

zona	Nombre de Mediator/a	Índice componente Legitimidad	Índice componente Proceso Comunicacional	Índice componente Proceso Participativo	Índice componente Proceso Resolutivo	Índice global de Calidad de la Mediación
A	Sonia Charnay	100 %	78,85 %	84,09 %	70 %	<b>83,23 %</b>
A	Edward Caceres	43,75 %	75 %	47,73 %	12,50 %	<b>44,74 %</b>
A	Paola Piazzoli	87,5 %	85 %	92,50 %	83,33 %	<b>87,08 %</b>
A	Alejandra Cabrera	100 %	69,23 %	68,18 %	55 %	<b>73,1 %</b>
A	Fabiola Sánchez	100 %	57,69 %	65,91 %	32,50 %	<b>64,03 %</b>
B	Fernado Neira	43,75 %	48,08 %	63,64 %	55,56 %	<b>52,75 %</b>
A	Patricia Rojas	47,06 %	72,92 %	79,55 %	67,5 %	<b>66,76 %</b>
A	Carmen Naciff	52,94 %	77,27 %	87,5 %	80,56 %	<b>74,57 %</b>
A	Tioly Ibacache	89,47 %	55,77 %	47,73 %	47,5 %	<b>60,12 %</b>

#### 5) Región de Coquimbo:

zona	Nombre de Mediator/a	Índice componente Legitimidad	Índice componente Proceso Comunicacional	Índice componente Proceso Participativo	Índice componente Proceso Resolutivo	Índice global de Calidad de la Mediación
A	María Díaz N.	83,33 %	63,46 %	79,55 %	43,75 %	<b>67,52 %</b>
A	Juana Narváez	93,33 %	51,92 %	59,09 %	43,75 %	<b>62,02 %</b>
A	Pamela Zarricueta	100 %	84,62 %	80 %	93,75 %	<b>89,59 %</b>

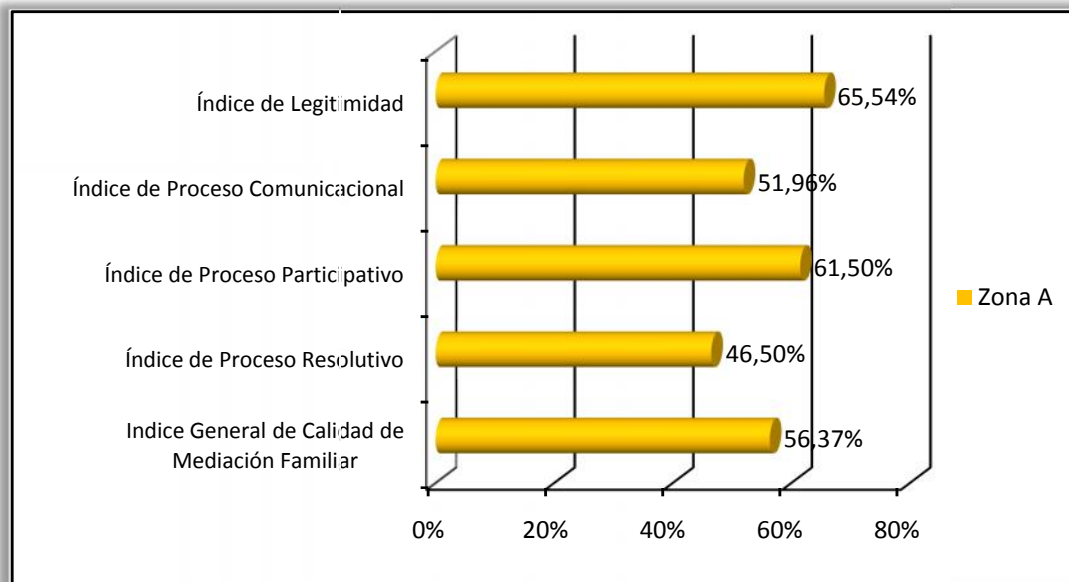


A	Rita Carpanchai	100 %	75 %	75 %	75 %	<b>81,25 %</b>
A	María Alejandra Alvarez	93,33 %	88,46 %	81,82 %	100 %	<b>90,90 %</b>
B	Ninette Vargas	80 %	51,92 %	63,64 %	55 %	<b>62,64 %</b>
B	Daniel Magna	100 %	92,31 %	95,45 %	100 %	<b>96,94 %</b>
B	Ricardo Ricci	75 %	82,69 %	86,36 %	78,13 %	<b>80,55 %</b>
B	Paula Calderón	94,12 %	97,73 %	95,45 %	100 %	<b>96,82 %</b>
C	Lorena Cortés	93,33 %	73,08 %	70 %	65 %	<b>75,35 %</b>
C	Macarena Tapia	93,75 %	73,08 %	65,91 %	65 %	<b>74,43 %</b>
D	Viviana Toro	100 %	75 %	72,73 %	75 %	<b>80,68 %</b>



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

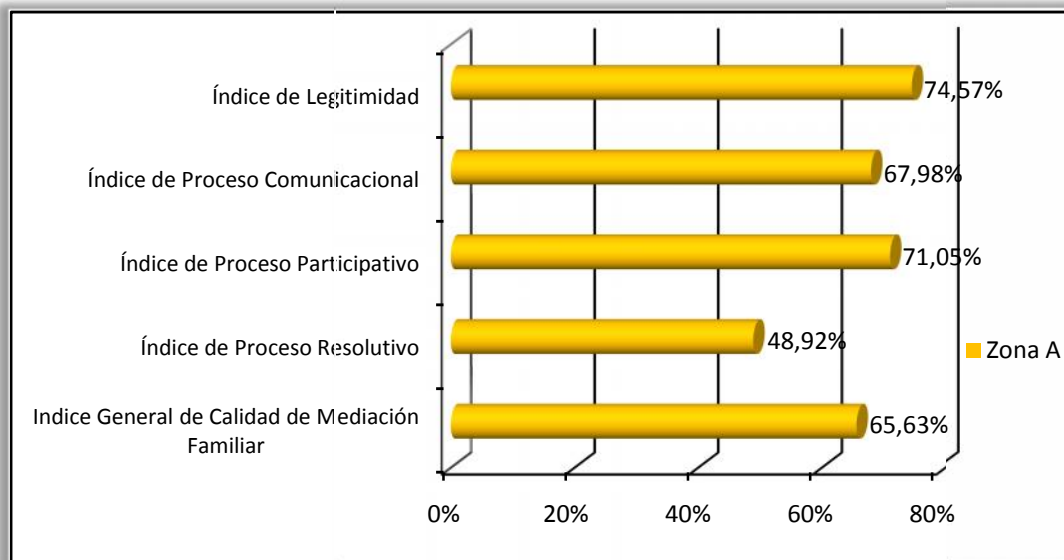
### 1) Región de Arica y Parinacota:



Del gráfico precedente cabe destacar en primer lugar dos componentes cuyo promedio regional puede ser catalogado como de “calidad alta”, los índices de “proceso participativo” y de “legitimidad”, lo que se traduce en que las supervisiones demostraran un nivel satisfactorio tanto del proceso informativo hacia los usuarios que dio cuenta qué es y cómo opera la mediación y de los principios dogmáticos de tal proceso, como también de la creación de espacios adecuados para que las partes pudieran participar activamente. Por el contrario, los índices “proceso comunicacional” y “proceso resolutivo” se ubican dentro de un rango medio, lo que hace recomendable la dirección de actividades de capacitación que se centren en tales áreas, especialmente en el fortalecimiento de las herramientas que permitan a los mediadores 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. Lo anterior también incidió en que el índice de calidad general de la mediación se situará en el rango de calidad media.

## 2) Región de Tarapacá:



En la Región de Tarapacá los resultados permitieron situar tres componentes dentro del valor calidad alta, de mayor a menor: Índice de Legitimidad (74,57%), Índice de Proceso Participativo (71,05%) e Índice de Proceso Comunicativo (67,98%). Lo anterior, si bien demuestra un nivel de calidad alto de prestación, en el servicio de mediación, se ve contrastado por el porcentaje obtenido en el Índice de Proceso Resolutivo (48,93 %), que, si bien se sitúa dentro del rango de calidad media, lo hace levemente por sobre la categoría de calidad baja. Tal situación parece especialmente influida por las dificultades, ya mencionadas, de los mediadores, en el empleo de herramientas que propicien la identificación de necesidades e intereses de los intervinientes y la búsqueda de soluciones innovadoras, junto a la generación tendiente a la búsqueda de criterios de mutuo acuerdo. Como se indicó, en ocasiones, los mediadores de esta región no se sienten cómodos al

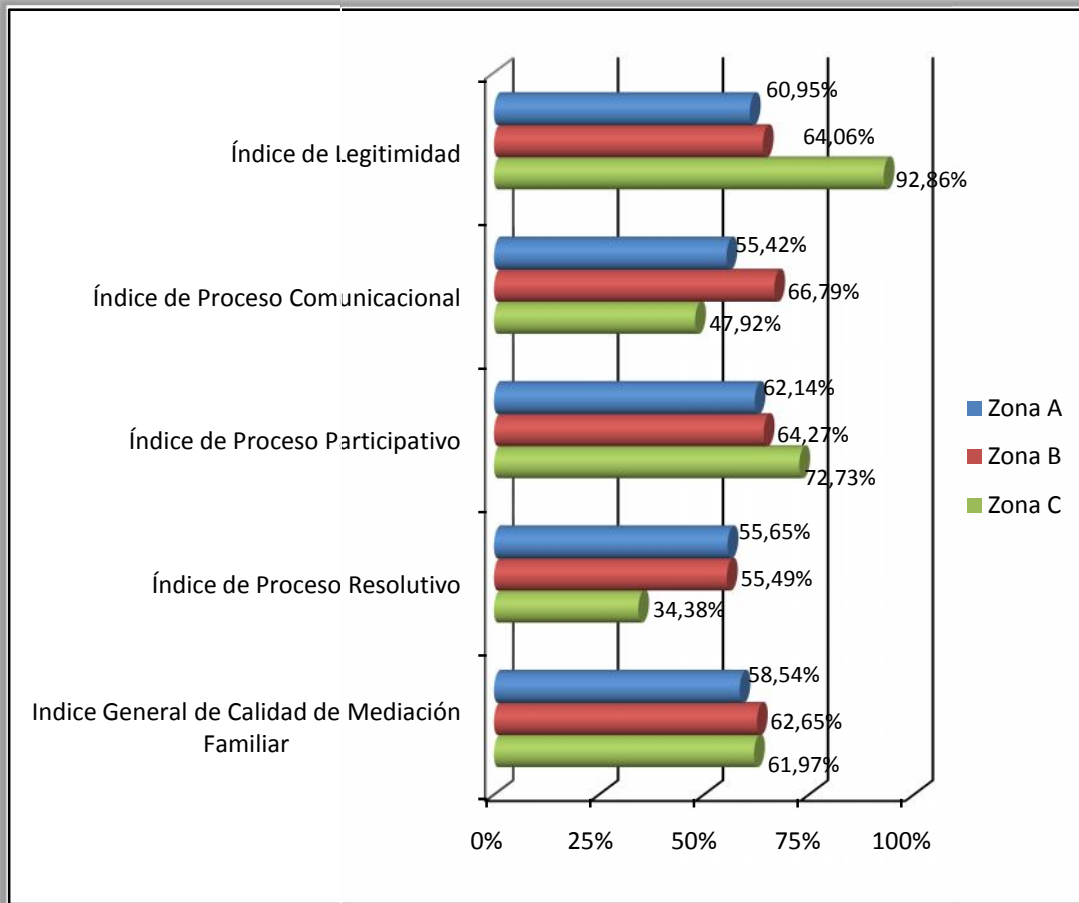


utilizar tales tipos de herramientas y la complejidad de los asuntos planteados parecen sobrepasar las posibilidades de actuación que tales herramientas les ofrecen.

Todo lo anterior, entrega certeza acerca de la orientación que las capacitaciones deben asumir, que no parece otra que fortalecer la práctica y la confianza en las herramientas de tipo colaborativo e innovadoras, capaces de desestabilizar el discurso de los derechos y de develar las necesidades e intereses que tras ellos se encuentran.

Por último, es posible sostener una acogida satisfactoria del resultado general de todos los componentes en estudio, reflejado en un porcentaje de calidad alta en el Índice Global de Calidad de Mediación Familiar (65,63%), que ubica a la Región de Tarapacá – respecto a tal concepto- en el tercer lugar dentro de la Mega Zona Norte.

### 3) Región de Antofagasta:



Respecto a la Región de Antofagasta, dividida en tres zonas, es posible observar, en primer lugar, la existencia de uniformidad entre las evaluaciones de los índices de las Zonas A y B, no así la Zona C que en ocasiones resulta evaluada de forma muy superior a las Zonas A y B (por ejemplo tratándose del Índice de Legitimidad) o bien muy por debajo del resultado obtenido por tales zonas (por ejemplo en el índice Proceso Resolutivo).

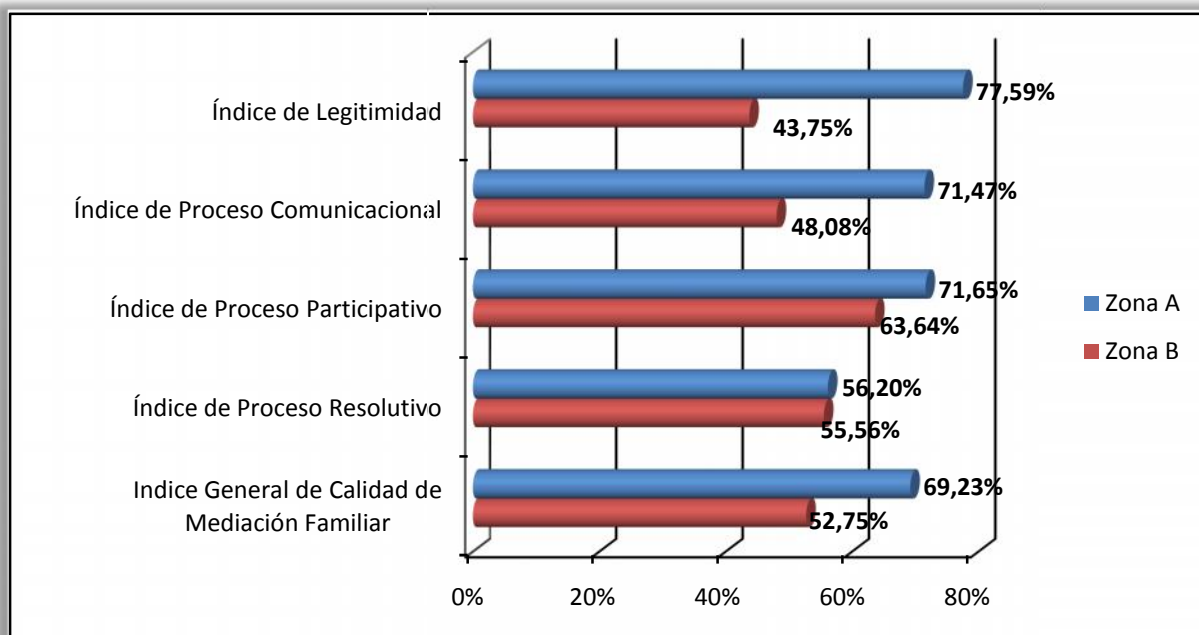
De forma similar a lo apreciado respecto de las dos anteriores regiones, los resultados más destacables son apreciados a partir de los Índices de Legitimidad y de Proceso Participativo, con promedios regionales de 72,6 % y de 66,38 %, respectivamente; ambos ubicados en el rango de

calidad alta. Comentario aparte merece el resultado obtenido por la Zona C por concepto de Índice de Legitimidad, que con un porcentaje de cumplimiento de 92,86 %, lo ubica en un nivel de cumplimiento de calidad muy alta.

Por otro lado, el índice que llama mayormente la atención, reflejando la necesidad de actividades de fortalecimiento y capacitación es, nuevamente es el componente de Proceso Resolutivo, con un promedio regional de 48,5 %; siendo en este contexto especialmente sensible la situación particular de la Zona C, que con un resultado de 34,38 %, se ubica dentro de un rango de calidad baja. Así cabe reiterar la conveniencia de incentivar o desarrollar actividades de fortalecimiento de herramientas que permitan a los mediadores 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.

Por último, el promedio del Índice global de Calidad de la Mediación de 61,05 %, ubica a la Región en un nivel de calidad alta de entrega del servicio.

#### 4) Región de Atacama:



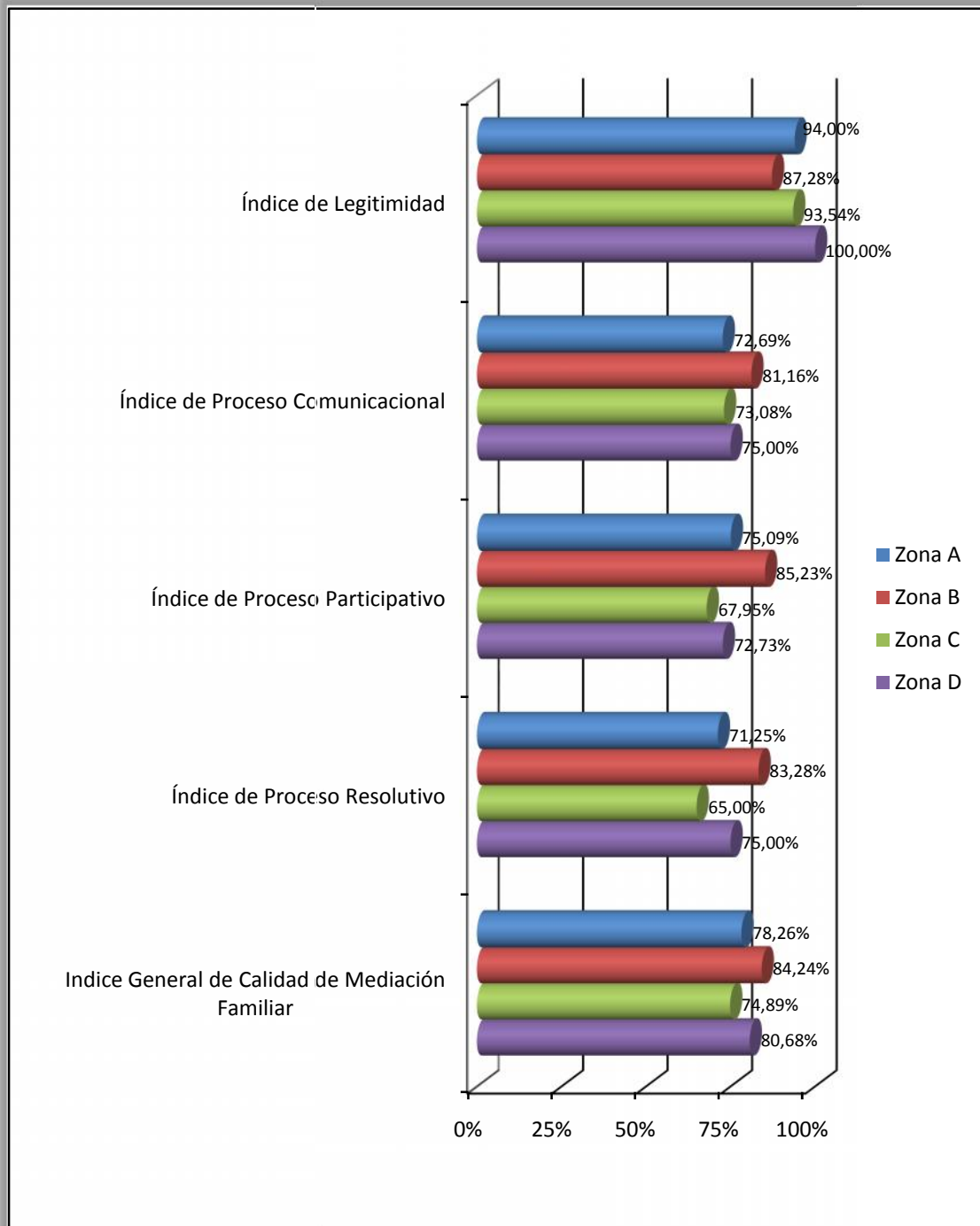


La Región de Atacama, fue dividida en dos zonas. Se observa en primer lugar, la existencia de grandes diferencias porcentuales entre las Zonas A y B, cuestión que dificulta la formulación de recomendaciones a nivel regional, sumado al hecho que en la Zona B, sólo un mediador fue supervisado. Así por ejemplo en los Índices de Legitimidad y de Proceso Comunicacional, se registran diferencias porcentuales entre ambas zonas de 33,84 % y de 23,39, respectivamente.

Lo anterior orienta a desarrollar acciones de capacitación de forma parcelada, entre Zonas A y B, tomando especialmente en consideración las necesidades de fortaleza de la Zona B. En ese sentido, es necesario dirigir actividades de capacitación que tengan en cuenta los componentes de Legitimidad, centradas en el desarrollo de un discurso inicial completo, reforzando en tal elemento los principios dogmáticos y legales que guían el proceso de mediación y la capacidad para generar confianza en la figura del mediador. Los déficits ya señalados pueden ser enfrentados a través de la participación de los mediadores en capacitaciones de índole teórico-prácticas. Así también es necesaria la focalización de las actividades de capacitación respecto del componente Proceso Comunicacional, buscando el desarrollo en mediadores de capacidades de generación de escucha activa y acogida y la capacidades necesarias para la contención de desbordes emocionales, esto si a través de actividades de orden más bien práctico.

Respecto a la Zona A, el índice que muestra un resultado capaz de ser fortalecido es el de Proceso Resolutivo, si bien tal resultado (56,20 %) no es alarmante, el resto de los componentes se ubican dentro del rango de calidad alta.

### 5) Región de Coquimbo:



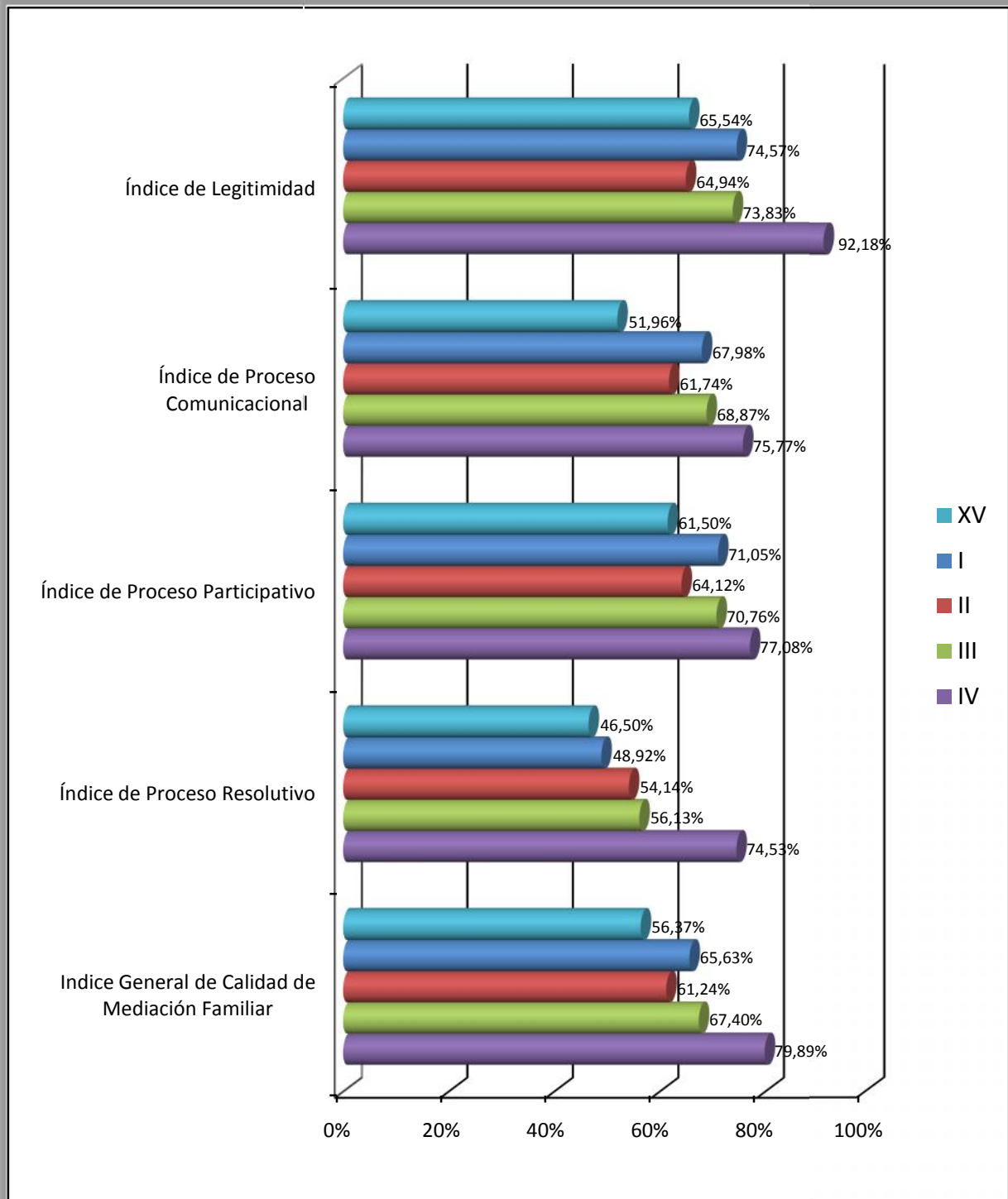
De la Región de Coquimbo, dividida en cuatro zonas, destacan los resultados promedios obtenidos en los distintos componentes, situándose



cada uno de ellos en el rango de calidad alta, particularmente el Índice de Legitimidad ubicado en el rango de calidad muy alta. De las distintas zonas, aquella que demostró por concepto de Índice de General de Calidad de Mediación un resultado más alto fue la Zona B (84,24 %), promedio que refleja un nivel de servicio de calidad muy alto; mientras que la Zona C, aún a pesar de obtener el promedio, más bajo de la Región (74,89 %), se sitúa en un nivel de calidad alta, con un promedio muy superior al promedio general de la Mega Zona Norte (67,15 %).



## 6) Índice global de calidad y por componente por región, Macro Zona Norte:



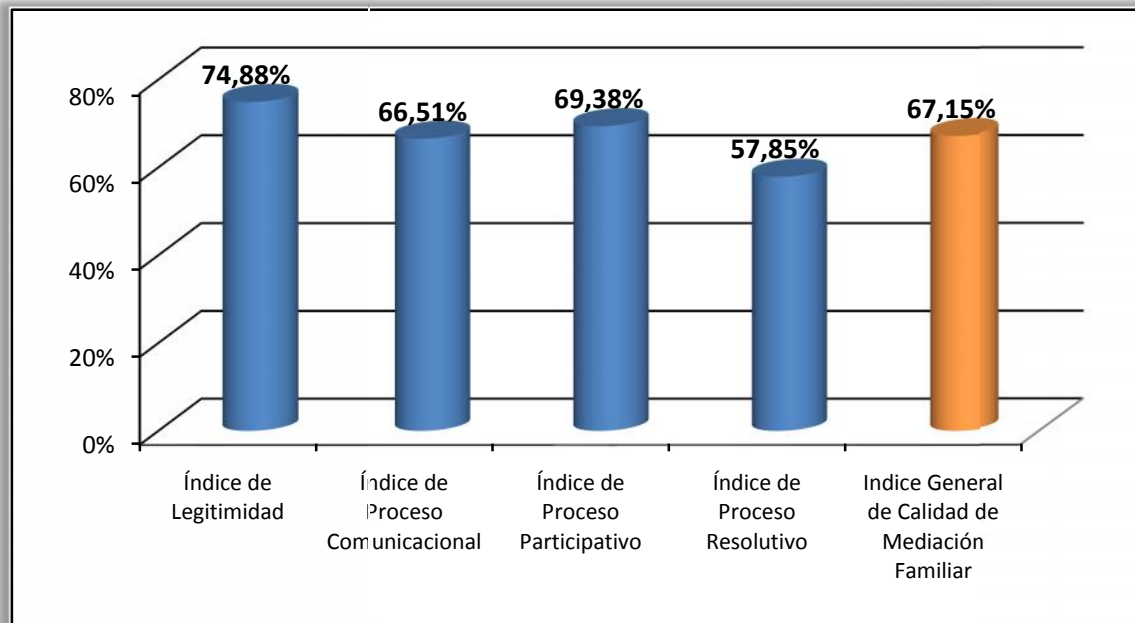


En general, cabe observar que, excluyendo a la Región de Coquimbo, los resultados menos satisfactorios son aquellos obtenidos a partir de la evaluación del componente Índice de proceso Resolutivo. Tal como se señaló en distintas secciones de este informe, parece fundamental concentrar los esfuerzos en capacitar a los mediadores en dicha área.

Contrario a lo recién expuesto, el Índice que resulta mejor evaluado, es el de Legitimidad de la mediación, que junto al Índice de Proceso Participativo, son los únicos componentes que en cada una de las regiones fueron evaluados dentro del rango de calidad alta de prestación.

Por último es importante hacer presente que, en un plano comparativo, los resultados que más llaman la atención son los obtenidos, en los distintos componentes de las supervisiones de los mediadores de la Región de Arica y Parinacota; que, de manera constante, se ubicaron muy por debajo de los promedios obtenidos por las restantes regiones de la Mega Zona Norte, registrando, en general, diferencias porcentuales superiores a las 20 unidades con la Región de Coquimbo. En atención de lo anterior, el trabajo de fortalecimiento recomienda ser focalizado en la Región de Arica y Parinacota.

## 7) Índice general y por componentes, Macro Zona Norte:



El análisis de los resultados porcentuales de la Macro Zona Norte, nos permiten preliminarmente establecer 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 74,88 % se ubica 7,73 puntos porcentuales sobre el Índice global de Calidad (67,15 %), 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 Antofagasta, que con un 64,94 %, se ubica 9,94 puntos porcentuales por debajo del promedio de la Mega Zona (74,88 %). Así también, la Región que



registra un mayor desempeño por este concepto es la Región de Coquimbo, cuyo promedio (92,18 %), se ubica muy por encima del promedio de la Mega Zona Norte (17,3 puntos porcentuales).

- El Índice de Proceso Comunicacional, con un resultado promedio de 66,51 %, se ubica levemente por debajo del índice global de Calidad de Mediación Familiar (0,64 puntos porcentuales). La Región de Arica y Parinacota es la que resulta peormente evaluada por dicho componente, con ubicándose considerablemente por debajo del promedio de la Mega Zona Norte (14, 55 puntos porcentuales por debajo del promedio de Mega Zona). Nuevamente la Región que exhibe una evaluación más favorable es la Región de Coquimbo, que con un 75,77 % se sitúa 9,26 % por encima del promedio de la Mega Zona Norte.

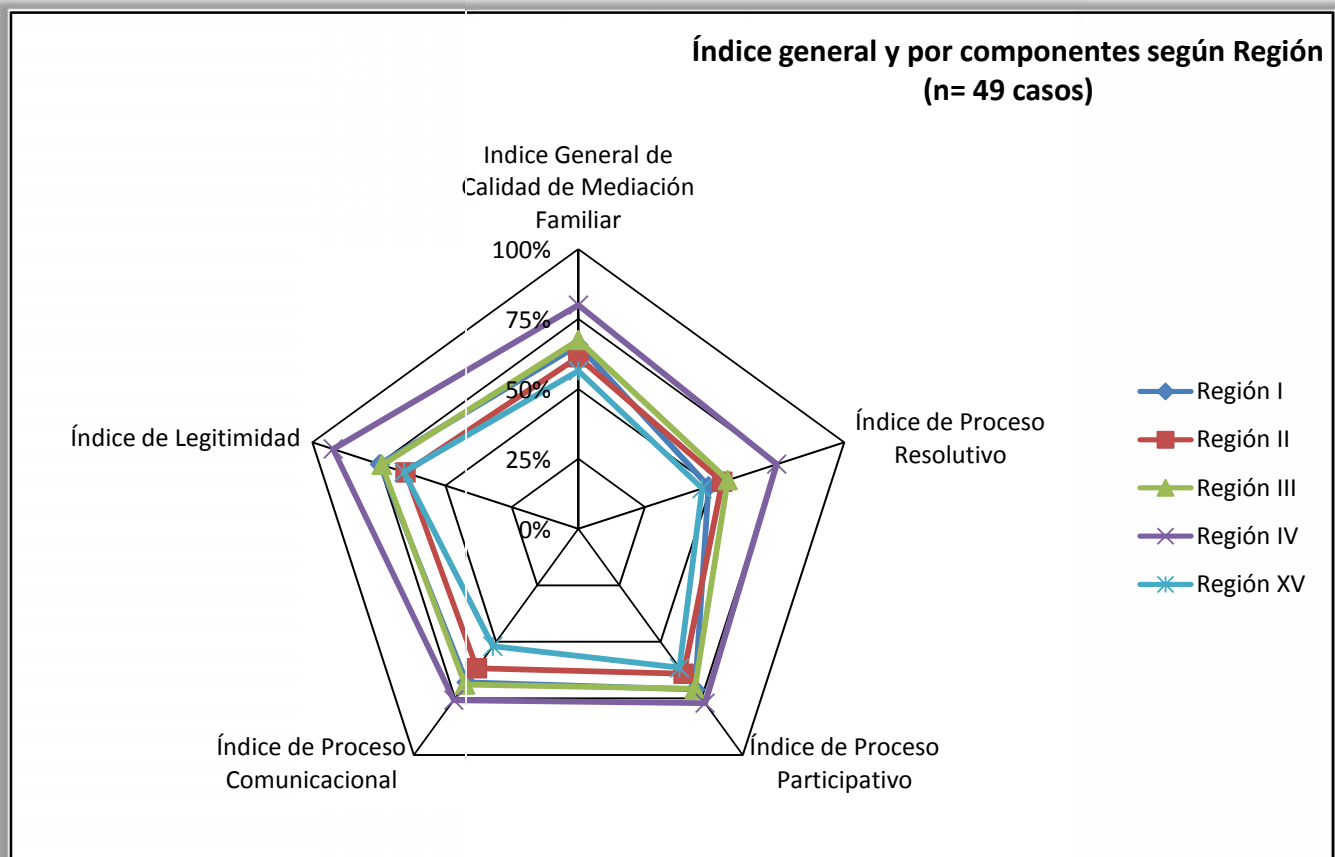
- El Índice de Proceso Participativo, con un resultado promedio de 69,38 %, se ubica por encima del índice global de Calidad de Mediación Familiar (2,23 puntos porcentuales). Es a partir de éste índice donde puede apreciarse una mayor paridad de los resultados entre las distintas regiones, no siendo registradas grandes fluctuaciones en los resultados porcentuales de las mismas.

- El Índice de Proceso Resolutivo, es aquel componente que arroja el resultado menos satisfactorio. Con 57,85 % se ubica 9,3 puntos porcentuales por debajo el Índice global de Calidad (67,15 %), 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 Mega Zona. Tanto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama, registran distintos resultados que se ubican dentro del rango de calidad media. Excepción a lo señalado constituye el resultado obtenido en el proceso de supervisión verificado en la Región de Coquimbo, que por este concepto refleja un resultado promedio de 74,65 %,

muy por encima de la media de la Mega Zona Norte (16,8 puntos porcentuales).

- Por último, el Índice de Calidad General de la Mediación Familiar, arrojó una cifra promedio de 67,15 %. Bajo tal media se ubican las regiones de Arica y Parinacota (10, 78 puntos porcentuales por debajo de la media), Tarapacá (1, 52 puntos porcentuales por debajo de la media) y Antofagasta (5,91 puntos porcentuales por debajo de la media). Opuesto a lo anterior, las regiones de Atacama y Coquimbo presentaron resultados por encima de tal promedio de Mega Zona (0,25 y 12,74 puntos porcentuales, respectivamente).

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 Arica y Parinacota:

Zona	Evalúa que su discurso inicial dio cumplimiento a todos los principios dogmáticos y legales que organizan la mediación familiar	Su actitud de mediador/a fue de escucha activa en lo verbal y en lo gestual a ambas partes durante toda la mediación	Ocupa adecuadamente distintas técnicas para estimular la participación de las partes	Identifica el conflicto y organiza su tratamiento con las partes
A	6,7	6,7	6,4	6,5



La percepción del desempeño de los mediadores/as de Región de Arica y Parinacota, se acerca bastante a la escala máxima de puntuación. En efecto con notas que no bajan del 6,4 pareciera demostrar que los mediadores/as de esta región perciben su actuación como altamente satisfactoria, cercana al punto de un servicio perfecto.

Contrasta con dicha apreciación los resultados que por componente de la pauta ECAME fueron obtenidos. En efecto si se consideran los dos índices que presentaron un resultado inferior: el Índice de Proceso Resolutivo (calificado con un 46,5 %) y el Índice de Proceso Comunicacional (calificado con un 51,96 %), ambos situados en un rango de calidad media de prestación, con criterios relacionados de la auto evaluación como la actitud de escucha activa, el empleo de técnicas diversas para estimular la participación de las partes y la capacidad para identificar el conflicto y organizar su tratamiento (criterios calificados con notas 6,7; 6,4; y 6,5; respectivamente), se deduce que no existe correlación entre la evaluación derivada de la supervisión y aquella fruto de la auto evaluación. Dicha contradicción plantea la incapacidad de los mediadores/as para percibir las propias debilidades y para diagnosticar las deficiencias y limitantes del proceso en que se han visto envueltos. Resulta por lo tanto recomendable la realización de actividades de capacitación, en los que por vía de simulaciones los mediadores sean capaces de percibir que prácticas no favorecen el curso de la mediación y cuales técnicas son aptas para enriquecer su ejercicio.

## 2) Región de Tarapacá:

	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	Ocupa adecuadamente distintas técnicas para estimular la participación de las partes	Identifica el conflicto y organizo su tratamiento con las partes
<b>Zona</b>				
A	6,0	6,5	5,4	6,1

La autoevaluación que de su desempeño efectuaron los mediadores/as de la Región de Tarapacá, es también de cumplimiento elevado, si bien no en la misma medida que aquella efectuada por los mediadores de la Región de Arica y Parinacota.

Es en cierta medida, tal auto evaluación, más cercana a la realidad expresada en la evaluación por componente de la pauta ECAME. Precisamente, ciertos criterios de la pauta evaluación como el empleo de técnicas diversas para estimular la participación de las partes y la capacidad para identificar el conflicto y organizar su tratamiento, fueron evaluadas con notas que en cierta medida reflejan capacidad de autocrítica y posibilidades de crecimiento, especialmente si relacionamos tal auto evaluación con el componente más débil detectado en las supervisiones, el Índice de Proceso Resolutivo, calificado dentro del rango de cumplimiento medio (48,92%).



### 3) Región de Antofagasta:

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	Ocupa adecuadamente distintas técnicas para estimular la participación de las partes	Identifica el conflicto y organizo su tratamiento con las partes
A	5,7	6,3	6,0	5,7
B	6,1	6,2	5,9	6,0
C	6,0	7,0	7,0	7,0
Total	6,0	6,3	6,0	6,0

La percepción del desempeño de los mediadores/as de Región de Antofagasta, considerada en forma global, es también cercana a la realidad que expresan los resultados de las supervisiones.

Destacan especialmente los resultados de la autoevaluación que formulan los mediadores/as de la Zona A, la cual refleja una alta capacidad de autocrítica, conocimiento de las propias debilidades y en general son coherentes con los resultados por componentes que integran la pauta ECAME.

Contrario a lo anterior, el promedio de la autoevaluación correspondiente a la Zona C, resulta en exceso autocomplaciente, siendo las calificaciones demasiado satisfactorias, llegando en tres criterios a auto calificarse con nota 7,0. Lo anterior llama la atención si se considera la calificación promedio obtenida por la Zona C (34,38 %) la que se sitúa en un rango de calidad baja, muy inferior a la media que la Mega Zona registra por tal concepto (57,85 %). Se hace por tanto recomendable focalizar los recursos de capacitación en la generación de las actividades que permitan a los mediadores de esta zona, el conocimiento de sus debilidades y fortalezas, así como el reconocimiento de herramientas que enriquezcan sus posibilidades de actuación.

#### 4) Región de Atacama:

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	Ocupa adecuadamente distintas técnicas para estimular la participación de las partes	Identifica el conflicto y organizo su tratamiento con las partes
A	6,4	6,5	6,2	6,4
B	6,0	6,0	5,5	6,5
Total	6,4	6,4	6,1	6,4

La calificación de desempeño que los mediadores/as de la Región de Atacama efectuaron, es en cierta forma satisfactoria, lo que permite hablar de una leve falta de autocrítica y de reconocimiento de las propias debilidades, especialmente si se tienen en cuenta los resultados que por dicha autoevaluación entregaron los mediadores/as de la Zona B y sus respectivos resultados frutos del proceso de supervisión.

Comprobando lo anterior, los promedios de la auto evaluación de la Zona B por los criterios referidos al discurso inicial y la actitud de escucha activa, calificados ambos con nota 6,0; no se condice que los resultados de dos componentes de la pauta ECAME relacionados con dichos criterios. En efecto, tanto el Índice de Legitimidad (43, 75 %) como el Índice de Proceso Comunicacional (48,08 %), aparecen situados dentro de un rango de satisfacción de calidad media, lo que demuestra la necesidad de conocimiento de las propias capacidades y posibilidades de actuación y de reconocimiento de técnicas y herramientas, no incorporadas, que permitan perfeccionar la forma en que el servicio es prestado.

## 5) Región de Coquimbo:

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	Ocupa adecuadamente distintas técnicas para estimular la participación de las partes	Identifica el conflicto y organizo su tratamiento con las partes
A	6,4	6,1	5,8	6,4
B	6,1	7,0	5,5	5,8
C	7,0	7,0	5,9	6,0
D	6,0	6,0	6,0	6,0
Total	6,3	6,6	5,7	6,1

La autoevaluación que efectuaron los mediadores/as de la Región de Coquimbo, demuestra que los mediadores perciben en general que su desempeño es altamente satisfactorio. Tal hecho se coherente con los muy buenos resultados obtenidos del proceso de supervisión, que como se ha señalado, evalúa a la Región de Coquimbo por sobre los resultados de las demás regiones de la Macro Zona Norte.

Más allá de eso, el proceso de autoevaluación arrojó que el criterio relacionado con el empleo de técnicas diversas para estimular la participación de las parte no fue evaluado, coincidentemente en las cuatros zonas, con notas que en general no superaron el 6,0 (media regional de 5,7), lo que indica, además de la valorable existencia de una actitud auto crítica, que la posibilidad de aprender e incorporar nuevas herramientas que permitan mejorar el grado de participación de los intervinientes es percibida como un hecho positivo y deseado.

## 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 Arica y Parinacota:

Del examen del conjunto de pautas de retroalimentación, de los distintos procesos de supervisión particulares, de la Región de Arica y Parinacota, es posible apreciar los siguientes aspectos comunes:

Aspectos positivos	Aspectos susceptibles de mejorar
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existen buenas capacidades relacionadas con la escucha activa.</li> <li>- Adecuado uso de preguntas abiertas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el ámbito no verbal es recomendable reforzar la técnica de “mirada de abanico”</li> <li>- Es posible mejorar el empleo de ciertas técnicas tales como la connotación positiva y el parafraseo.</li> <li>- Se extraña la síntesis del conflicto y la construcción de su historia.</li> <li>- Se hace necesario fortalecer las capacidades de conducción y funcionamiento de las sesiones, para que éstas puedan ser más fluidas.</li> </ul>

## 2) Región de Tarapacá:

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

Aspectos positivos	Aspectos susceptibles de mejorar
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los mediadores muestran en general un buen manejo de los aspectos no verbales de la comunicación, creando vínculos de confianza.</li> <li>- Buen manejo de preguntas abiertas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Importante necesidad de fortalecer el discurso inicial especialmente en lo que dice relación al rol del mediador y las excepciones que comprende el principio de confidencialidad.</li> <li>- Es necesario incentivar la importancia de dar apertura a la expresión emocional de los intervinientes.</li> <li>- Necesario reforzar en qué consiste el rol del mediador.</li> </ul>

## 3) Región de Antofagasta:

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

Aspectos positivos	Aspectos susceptibles de mejorar
<ul style="list-style-type: none"> <li>- En general completo discurso inicial, especialmente referido al rol del mediador y a la reglas de funcionamiento del proceso.</li> <li>- Utilización adecuada del lenguaje verbal y no verbal, adecuado manejo de contacto visual y técnica de mirada de abanico.</li> <li>- Capacidad para mantener una actitud estable de escucha activa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si bien el discurso inicial es, en general, bien logrado, se hace necesario reforzar los principios dogmáticos de la mediación, y hacer presente la necesidad de corroborar el entendimiento que los intervinientes puedan tener de lo expresado por el mediador.</li> <li>- Existe gran disparidad en el manejo de técnicas comunicacionales, mientras ciertos mediadores/ras emplean adecuadamente preguntas circulares, parafraseo y connotación positiva, otros mediadores/as no hacen uso de ellas.</li> </ul>

#### 4) Región de Atacama:

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

Aspectos positivos	Aspectos susceptibles de mejorar
<ul style="list-style-type: none"> <li>- En general, los mediadores/as desarrollan un discurso inicial completo, en donde se abordan adecuadamente el rol del mediador, los principios dogmáticos y las normas de funcionamiento y de comportamiento.</li> <li>- Los mediadores/ras demuestran mensajes verbales y corporales congruentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se constata el uso de ciertas técnicas: parafraseo, preguntas circulares, legitimación y connotación positiva.</li> <li>- Es importante insistir en la relevancia de develar las necesidades de las partes.</li> </ul>

#### 5) Región de Coquimbo:

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

Aspectos positivos	Aspectos susceptibles de mejorar
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sin excepciones, los mediadores/as desarrollan un discurso inicial completo, en donde se abordan adecuadamente el rol del mediador, los principios dogmáticos y las normas de funcionamiento y de comportamiento.</li> <li>- Los mediadores/ras mantienen un contacto visual permanente con los intervinientes.</li> <li>- Adecuado uso de las técnicas que permiten incentivar la participación de las partes, como asimismo de aquellas que permiten la distribución equitativa de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parece conveniente reforzar el empleo de técnicas que permitan a las partes una actitud de mayor reflexión en torno al conflicto.</li> </ul>



tiempos.

- Adecuado uso de herramientas y técnicas para el diagnóstico del conflicto.

