



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

INFORME POR MACRO ZONA.

Macro Zona	Sur
Regiones	Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.
Fecha supervisión	18 al 28 de marzo de 2013.
Fecha del Informe	02 de agosto de 2013

1. Antecedentes generales.

Este informe da cuenta del trabajo realizado en la macro zona Sur, que comprende las regiones de Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes, contemplando una población total de 74 mediadores/as supervisados/as en el lapso de dos semanas, entre las fechas del 18 al 28 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 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 Sur correspondió a la segunda Macrozona que fue supervisada dentro del presente estudio. Labor que fue realizada por un equipo de cinco supervisores distribuidos en las seis regiones auditadas, durante el período comprendido entre los días 18 a 28 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.

Región	Lugar	Fecha(s)	Contraparte M. Justicia	Supervisor/a
Biobío	Oficina Cárcel el Manzano y Auditorium Servicio Médico Legal.	25 al 28 de marzo de 2013	Myrna Sanhueza	Caterine Valdebenito y Isabel González.
La Araucanía	Salón auditorium Seremi y Auditorium DPP.	18 al 20 de marzo de 2013	Marcia Herrera	Soledad Fuentealba y Yemille Goldberg.
Los Ríos	Oficina Seremi de Justicia.	21 y 22 de marzo de 2013	Carmen Gloria Morales	Yemille Goldberg.
Los Lagos	Oficina Seremi de Justicia.	18 y 19 de marzo de 2013	Jocelyn Wittwer	Mauricio Córdoba y Feride Cattán.
Aysén	Oficina Defensoría Penal Pública.	20 y 21 de marzo de 2013	Sandra Villegas	Feride Cattán.
Magallanes	Oficina Seremi de Justicia.	20 y 21 de marzo de 2013	Tatiana Nadeum	Mauricio Córdoba.

En la Región del Biobío, se trabajó simultáneamente en dos lugares, en una oficina dentro de la cárcel el Manzano, y en el Auditorium del Servicio Médico Legal, ambos lugares resultaron, en general, espaciosos y cómodos para el desarrollo del proceso. En relación a la oficina del Servicio Médico Legal, se puede señalar que inicialmente se presentó la dificultad de no contar con mesa redonda, asunto que entorpeció levemente el ejercicio de supervisión. Luego del segundo día funcionarios del servicio entregaron una mesa redonda para que el proceso pudiera desarrollarse en mejores condiciones.

En la Región de La Araucanía el trabajo fue asimismo simultáneo, desarrollándose en el Auditorium del Registro Civil y en oficinas de la Defensoría Penal Pública, en ambos lugares las condiciones ambientales permitieron el desarrollo continuo y sin dificultades del proceso de supervisión.



En las regiones de Los Ríos y de Magallanes el trabajo fue conducido en las oficinas respectivas del Seremi de Justicia, lugares en los que no se registró ninguna dificultad de tipo ambiental o de infraestructura.

En la Región de Aysén, la supervisión fue desarrollada en dependencias de la Defensoría Penal Pública, lugar en lo que entregaron los elementos ambientales idóneos para el desarrollo del proceso de supervisión, con la necesaria intimidad y comodidad.

En la Región de Los Lagos, la supervisión se llevó a cabo en dos oficinas del Seremi de Justicia, en una de las cuales, sólo se contó con una mesa de forma cuadrada, lo que dificultó el trabajo de simulación de mediación; sin embargo, tal mesa fue empleada sólo inicialmente, ya que luego de ciertas indicaciones recibidas, se decidió proseguir el trabajo con exclusión de la misma.

Finalmente, cabe agregar que, todos los procesos de supervisión, contaron con equipos de videgrabación 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
	<ul style="list-style-type: none">- Yeny Higuera Vielma.- Dan Belmar Zúñiga.- Carmen Hernández Alarcón.- Juan Savignone Vergara.- Sofia Ruiz Sánchez.- Ximena Landaída Jaque.- Karina Contreras Fajardo.- Victoria Cantillana González.- Fresia Cerda Lamig.	<ul style="list-style-type: none">- Waleska Machmar Ahumada.- Betzabe Mierzejewski Palacios.- Antonieta Hernández Sáez.

<p>Biobío</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rigoberto Avendaño Salazar. - Leila Bravo Nuñez. - María Jara Soto. - Ana Ramírez Hurtado. - Nelly Candia Aravena. - Verónica Sepúlveda Sánchez. - María Zambrano Oliva. - Nolvía Quintana Bravo. - Mireya Cea García. - Carlos Brendel Palma. - Marcela Monsalve Vega. - Marcela Amestica Cid. - Andrea Postigliatti Figueroa. - Orquidea Opazo Salazar. - Graciela Poza Pérez. - Paola Ojeda Hinostroza. - Elizabeth Quinteros Abarzua. - Ricardo Fuentes Carrasco. - María Cartes Monsalve. - María Ambiado Rodríguez. 	
<p>La Araucanía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Silvana Luengo Arriagada. - Lorena Luengo Arriagada. - Paulina Krause Pincheira. - Viviana Pailahueque Ramírez. - Mabel Zambrano Llanos. - Melissa Flandes Esparza. - Pamela Donoso Norambuena. - Ninoska Salazar Sepúlveda. - Deyanira Salazar Villaroel. - Valeria Sepúlveda Sepúlveda. - Miguel Contreras Gonzalez. - Karin Pincheira Leiva. - Ximena Briceño Olivera. - Mónica MuhadedGibert. - Dellanira Arriagada Ibacache. - CatyMetayer Cárdenas. - Inés Ubilla San Juan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Amelia Riquelme Valenzuela.
<p>Los Ríos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elizardo Aguilar Mancilla. - Rossana Aravena Currieco. - Esmirna Fernández Pereira. - Marcia MundacaScholz. - Lidia Garcés Zuñiga. - Ximena García Silva. - Carolina Guzmán Drogueti. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Ximena Uribe Uribe. - Felipe Maiza Solar. 	
Los Lagos	<ul style="list-style-type: none"> - Paola Martínez Gallardo. - María IbañezCofré. - Yasnina Anderson Espinoza. - Yasna Vejar Herreros. - AhilinVielle Barría. - Susana Yañez Garnica. - Fabián Campos Silva. - Yoanna Morales Aguilar. - Ana Esparza Morales. - Carolina Mancilla Olivares. - Ana Bravo Maldonado. - Carmen Gallardo Asenjo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Juan Cárdenas Mancilla. - Flor Santander Reyes. - Carolina Obando Puñoñanco.
Aysén	<ul style="list-style-type: none"> - Patricio Soto Troncoso. - Fabiola Navarrete Pardo. - Elizabeth Pino Gatica. 	
Magallanes	<ul style="list-style-type: none"> - Rodrigo Henríquez Narváez. - Gabriela Acosta Vildoso. - Cecilia Aravena Novoa. - María Morales Mardones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Astrid Pamela Curihual Chavez.

De un total de 82 mediadores convocados de la Macro Zona Sur, 74 de ellos asistieron (90,2%) al proceso de supervisión, mientras que 8 de ellos no concurrieron (9,8%), perteneciendo tres de los inasistentes a la Región del Biobío, uno a la Región de La Araucanía, otros tres a la Región de Los Lagos y por último una más a la Región de Magallanes.

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: ¹

- 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 del Biobío:

La Región del Biobío, se dividió en 10 zonas, individualizadas correlativamente cada una de estas zonas con una letra, de la “A” a la “K”. La región contempló un universo total de 29 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
Zona A	0	0	2	2	0
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	100 % (2)	100 % (2)	0 %

¹Salvo para la Región de Biobío, respecto a la cual se agregó el rango: “5) más de 120 minutos”.

En la **Zona A**, de un total de 4 supervisiones, la totalidad de ellas quedaron “en proceso”, ubicándose tales casos, repartidos en forma idéntica, en sesiones de duración de 61 a 90 minutos y sesiones de 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	Más de 120 minutos
Zona B	0	0	2	0	0
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	100 % (2)	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

La **Zona B**, contó con un total de 2 supervisiones, ambas “frustradas”, y ubicándose asimismo dentro del rango de duración de 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	Más de 120 minutos
Zona C	0	0	1	0	0
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	100 % (1)	0 %	0 %

La **Zona C**, contempló una única supervisión, con forma de término “en proceso”, cuya duración se situó en el rango de los 61 a los 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	Más de 120 minutos
Zona D	1	1	5	1	0
Con acuerdo	100 % (1)	0 %	60 % (3)	0 %	0 %
Frustrada	0 %	100 % (1)	20 % (1)	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	20 % (1)	100 % (1)	0 %

La **Zona D**, contempló un total de 8 casos de supervisión, situándose la gran mayoría de ellos (5 casos) dentro del rango de duración de los 61 a 90 minutos (tendencia hasta este momento mayoritaria en la región), derivando además de estos resultados que la mitad de los casos terminaran vía “acuerdo” (4 casos) y la otra mitad se encontrara repartida, en forma idéntica, entre las formas de término “frustrada” y “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
Zona E	0	1	0	0	0
Con acuerdo	0 %	100 % (1)	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

La **Zona E**, registró una única supervisión ubicada dentro del rango de los 31 a 60 minutos, de forma de término “con acuerdo”.

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
Zona F	0	0	1	2	0
Con acuerdo	0 %	0 %	100 % (1)	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	100 % (2)	0 %

En la **Zona F**, registró un universo de 3 supervisiones, la mayoría de ellas se situaron en un rango de alta duración, de 91 a 120 minutos, en ambos casos la forma de término de la supervisión fue “en proceso”; mientras que el caso restante, se situó dentro del rango de duración de los 61 a 90 minutos, con forma de término “con acuerdo”.

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
---	--------------------	-------------------------	-----------------	------------------	--------------------

Zona G	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 %

Los resultados de la **Zona G**, integrados por una supervisión, la cual se ubicó dentro del rango de los 31 a 60 minutos, dando como resultado un caso único de proceso “frustrado”.

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
Zona H	0	2	0	0	0
Con acuerdo	0 %	100 % (2)	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

La **Zona H**, estuvo compuesta por dos supervisiones, ambos dentro del mismo rango de duración (31 a 60 minutos) y ambos también con idéntica forma de término (“con acuerdo”).

La **Zona I**, no fue incluida dentro de este estudio, debido a que la mediadora Sra. María Monsalve Vega, perteneciente a esta zona y a la zona H fue incluida en esta última zona y la restante mediadora de la zona I, Sra. Walezka Machmar, no concurrió al proceso 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	Más de 120 minutos
Zona J	0	2	2	0	1
Con acuerdo	0 %	50 % (1)	50 % (1)	0 %	0 %
Frustrada	0 %	50 % (1)	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	50 % (1)	0 %	100 % (1)

La **Zona J**, registró un total de 5 supervisiones, ubicándose las mismas en distintos rangos de duración: 2 de ellas en el rango de 31 a 60 minutos, otras dos en el rango de 61 a 90 minutos y finalmente, una de ellas en el rango superior de duración (más de 120 minutos). En cuanto a la forma de término, los casos de supervisiones en el rango de 31 a 60 minutos dieron origen a una supervisión “frustrada” y otra “con acuerdo”; mientras que las supervisiones ubicadas dentro del rango de los 61 a 90 minutos terminaron en un caso “con acuerdo” y en otro “en proceso”; por último, el caso de supervisión de duración superior a las dos horas, concluyó 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	Más de 120 minutos
Zona K	0	1	1	0	0
Con acuerdo	0 %	0 %	100 % (1)	0 %	0 %
Frustrada	0 %	100 % (1)	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Los dos casos que integraron la supervisión de la **Zona K**, dieron lugar a dos formas de términos distintas, una “con acuerdo” y otra “frustrada”; la primera ubicada dentro del rango de duración de 61 a 90 minutos y la segunda de ellas, ubicada en el rango de duración de 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	Más de 120 minutos
Región del Biobío	1	8	14	5	1
Con acuerdo	100 % (1)	50 % (4)	42,86 % (6)	0 %	0 %
Frustrada	0 %	50 % (4)	21,43 % (3)	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	35,71 % (5)	100 % (5)	100 % (1)

En primer lugar, es posible destacar que en la Región del Biobío existe una baja tasa de procesos terminados de forma “frustrada”, sólo un 24,1 % (7

casos de 29). Por otro lado, las formas más recurrentes de término, fueron los casos “con acuerdo” y “en proceso”, ambos con un 37,9 % (11 casos).

La mayoría de los casos supervisados, se ubicaron dentro del rango de duración de los 61 a 90 minutos (48,2 %), seguidos de un 27,5 % de casos situados dentro del rango de los 31 a 60 minutos, formando entre ambos un 75,8 % 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 concluyente, relacionado con que la totalidad de los casos finalizados bajo la forma “en proceso”, se encontrarán en procesos cuya duración superó los 60 minutos. Así mismo casi la totalidad de los casos terminados “en acuerdo” se ubicaron dentro de los rangos de 31 a 60 minutos y de 61 a 90 minutos; mientras que la totalidad de los casos concluidos de forma “frustrada” se ubicaron dentro de los mismos márgenes de duración.

2) Región de la Araucanía.

La Región de la Araucanía se encuentra integrada por 17 procesos de supervisión, divididos en 6 zonas, a cada una de las cuales se les asignó, como identificación, una letra de la “A” a la “F”.

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

En la Zona A, se registraron 3 procesos de supervisión, dos de los cuales terminaron vía “acuerdo” y el restante con forma de término “frustrada”. Los dos casos concluidos “en acuerdo”, se repartieron en dos rangos de duración de 31 a 60 minutos y de 91 a 120 minutos. El proceso de forma de término “frustrado” se ubicó dentro de los 31 a 60 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
Zona B	0	1	2	0
Con acuerdo	0 %	100 % (1)	50 % (1)	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	50 % (1)	0 %

De los 3 casos supervisados en la **Zona B**, dos de ellos se situaron dentro del rango de duración medio de 61 a 90 minutos, uno de ellos concluidos “con acuerdo” y otro “en proceso”, el restante proceso, concluido “en acuerdo”, registró una duración dentro del rango de 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
Zona C	0	4	2	3
Con acuerdo	0 %	50 % (2)	100 % (2)	66,67 % (2)
Frustrada	0 %	25 % (1)	0 %	0 %
En proceso	0 %	25 % (1)	0 %	33,3 % (1)

La **Zona C** contempló el mayor número de supervisiones de la región (9 casos). Si bien la mayoría de los casos se ubicó dentro del rango de duración de los 31 a 60 minutos, a la vez existió un significativo porcentaje de mediaciones situadas en el nivel superior de duración (de 91 a 120 minutos).

La gran mayoría de los casos (66,67 %) concluyó vía término “por acuerdo”; de las tres restantes dos de ellas quedaron “en proceso” y una “frustrada”.

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

La **Zona D**, registró un caso de supervisión único, el cual tuvo como forma de término “con acuerdo” y se ubicó dentro del rango de duración de los 31 a 60 minutos.

La **Zona E**, no fue comprendida dentro del presente estudio.

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

La **Zona F**, se encuentra integrada por un solo caso de supervisión, el cual se ubicó dentro del rango de duración de los 31 a 60 minutos, con 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
Región de la Araucanía	0	9	4	4
Con acuerdo	0 %	55,56 % (5)	75 % (3)	75 % (3)
Frustrada	0 %	33,33 % (3)	0 %	0 %

En proceso	0 %	11,11 % (1)	25 % (1)	25 % (1)
------------	-----	-------------	----------	----------

De los resultados obtenidos del proceso de supervisión en la Región de la Araucanía, con un total de 17 supervisiones, se puede observar, en primer lugar, que una significativa mayoría de casos (11) concluyeron con forma de término “en acuerdo”, lo que representa un 64, 71% del total. De tales casos 5 se ubicaron dentro del rango de duración de 31 a 60 minutos, 3 casos en el rango de 61 a 90 minutos y 3 casos en el rango de 91 a 120 minutos.

Asimismo, el margen de duración dentro del cual se agruparon mayoritariamente las sesiones de supervisión fue el de los 31 a 60 minutos, contrario a lo sucedido en la Región del Biobío en la cual las mediaciones se situaron con mayor frecuencia en el rango de los 61 a 90 minutos. No se registraron mediaciones cuya duración fuese inferior a los 30 minutos.

Por último, se observa un bajo número de mediaciones terminadas en forma “frustrada”, sólo 3 casos, ubicados todos en el margen de duración de los 31 a 60 minutos, como tampoco se presentaron muchos casos de supervisiones concluidas “en proceso”, tres casos distribuidos en forma pareja en los distintos rangos desde los 31 a 120 minutos.

3) Región de Los Ríos.

La Región de los Ríos, fue dividida en tres zonas individualizadas con las letras A, B y C; contemplando en total 9 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
Zona A	0	2	2	2
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	50 % (1)
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %

En proceso	0 %	100 % (2)	100 % (2)	50 % (1)
------------	-----	-----------	-----------	----------

Los 6 casos de supervisión comprendidos en la **Zona A**, se distribuyeron en forma igualitaria entre las franjas de 31 a 60 minutos, 60 a 90 minutos y de 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 “en proceso” (83,33 %), sólo uno de ellos concluyo “con acuerdo”.

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

El único caso que contempló la **Zona B**, dio como resultado una causa con forma de término “con acuerdo”, 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
Zona C	0	0	2	0
Con acuerdo	0 %	0 %	50 % (1)	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	50 % (1)	0 %

La **Zona C**, presentó dos casos, los cuales se ubicaron dentro del rango de duración que va desde los 61 a 90 minutos, con distintas formas de término, una sesión concluyo “con acuerdo”, mientras la otra finalizó “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
Región de Los Ríos	0	2	5	2
Con acuerdo	0 %	0 %	40 % (2)	50 % (1)
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	100 % (2)	60 % (3)	50 % (1)

En la Región de Los Ríos, destaca en primer lugar que ningún caso tuvo como forma de término la forma “frustrada”, de la misma forma tampoco se registraron sesiones de mediación inferiores a los 30 minutos de duración.

La mayoría de los casos se agrupó en la forma de término “en proceso”, representando tal hecho un 66,67 % del total, mientras que las restantes causas finalizaron bajo forma de término “con acuerdo” (33,33 %).

Respecto a la duración de las sesiones, la mayoría de ellas (55,55 %) se situaron dentro del rango de los 61 a 90 minutos.

4) Región de Los Lagos.

La Región de Los Lagos se encontró dividida en 5 zonas e integrada por 12 sesiones 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
Zona A	0	1	1	2
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	100 % (1)	100 % (1)	100 % (2)
En proceso	0 %	0 %	0 %	0 %

La **Zona A**, compuesta por 4 supervisiones, sólo dio como resultado procesos con forma de término mediación “frustrada”, ubicándose una de ellas en el rango de duración de los 31 a 60 minutos, otra en la franja de 61 a 90 minutos y las dos restantes en el rango 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
Zona B	0	0	0	3
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	33,3 % (1)
En proceso	0 %	0 %	0 %	66,67 % (2)

La **Zona B**, compuesta por tres supervisiones, registró sólo procesos de larga duración, ubicados dentro del rango de los 91 a 120 minutos, concluyendo dos de aquellos casos con forma de término “en proceso” y uno de ellos 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
Zona D	0	0	0	1
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	100 % (1)

La única supervisión que contempló la **Zona D**, se trató de un caso que concluyó “en proceso”, tras una sesión que se situó dentro del rango de duración de los 91 a 120 minutos.

La **Zona E**, no figuró en la supervisión, puesto que el único mediador asociado a tal zona, Sr. Pedro Cárdenas Mancilla, no asistió a tal proceso.

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

Las dos sesiones que integraron la **Zona F**, se ubicaron dentro de la franja media de los 61 a 90 minutos de duración, constituyendo ambos procesos mediaciones “frustradas”.

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos
Zona G	0	0	2	0
Con acuerdo	0 %	0 %	50 % (1)	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	50 % (1)	0 %

La última de las zonas de la Región de Los Lagos, la **Zona G**, estuvo compuesta de dos supervisiones, ambas en el rango medio de duración de los 61 a 90 minutos, una de ellas finalizada “con acuerdo” y la otra concluida “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
Región de Los Lagos	0	1	5	6
Con acuerdo	0 %	0 %	20 % (1)	0 %
Frustrada	0 %	100 % (1)	60 % (3)	50 % (3)
En proceso	0 %	0 %	20 % (1)	50 % (3)

De la Región de Los Lagos, cuyo universo estuvo integrado por 12 supervisiones, destaca en primer lugar la larga duración de las sesiones. En efecto, 6 sesiones, que representan el 50 % del total, se ubicaron dentro del rango alto de duración de los 91 a 120 minutos. Si bien un número significativo de mediaciones se ubicaron dentro del rango medio de duración de los 61 a 90 minutos (5 casos, 41,6 %), sólo una se situó dentro de la franja de los 31 a 60 minutos, lo que corrobora lo anteriormente planteado, en relación a la larga duración de las sesiones registradas en esta región.

Así también, puede remarcarse el alto porcentaje de procesos concluidos como mediaciones “frustradas”, un 58,3 % del total; completando el porcentaje un 33,3 % de mediaciones concluidas “en proceso” y un 8,3 % restante de mediaciones finalizadas “con acuerdo”. Lo que podría derivarse de la, ya mencionada, larga duración de los procesos de mediación.

5) Región de Aysén.

La Región de Aysén se encontró integrada por 3 supervisiones, formando una zona única.

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 Región de Aysén	0	0	0	3
Con acuerdo	0 %	0 %	0 %	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	100 % (3)
En proceso	0 %	0 %	0 %	0 %

Los resultados de la Región de Aysén fueron fruto de tres supervisiones, todas las cuales se ubicaron dentro del rango de mayor

duración, de los 91 a 120 minutos. Cada una de ellas registró además la forma de término “frustrada”.

6) Región de Magallanes.

La Región de Magallanes, para el proceso de supervisión fue dividida en dos zonas, identificadas con las letras A y B, agrupando en total 4 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
Zona A	0	1	2	0
Con acuerdo	0 %	100 % (1)	100 % (2)	0 %
Frustrada	0 %	0 %	0 %	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	0 %

En la **Zona A**, se registraron tres procesos de supervisión, todos ellos con forma de término “con acuerdo”, ubicados por duración en forma distinta, una en el rango de los 31 a 60 minutos y dos en el rango de 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
Zona 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 B**, estuvo compuesta por un caso de supervisión, el cual se ubicó dentro del rango de duración de los 61 a 90 minutos, concluyendo dicho proceso por 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
Región de Magallanes	0	1	3	0
Con acuerdo	0 %	100 % (1)	66,7 % (2)	0 %
Frustrada	0 %	0 %	33,3 % (1)	0 %
En proceso	0 %	0 %	0 %	0 %

La Región de Magallanes, presentó cuatro casos de supervisión, todas ellos ubicados dentro de las franjas medias de duración, 3 de ellas dentro del rango de los 61 a 90 minutos y una de ellas dentro de los 31 a 60 minutos de duración. La mayoría de estos procesos (75 %) terminaron vía acuerdo y la restante (25 %) por forma de término mediación “frustrada”.

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

1) Región del Biobío:²

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	Yenny Higuera	76,47 %	48,08 %	65,91 %	70 %	65,11 %
A	Carmen Hernández	29,41 %	57,69 %	72,73 %	50 %	52,46 %
A	Juan Savignone	64,71 %	69,23 %	72,73 %	55 %	65,42 %
A	Dan Belmar	93,75 %	75 %	86,36 %	68,75 %	80,97 %
B	Ximena Landaida	94,12 %	92,31 %	81,82 %	75 %	85,81 %
B	Sofía Ruíz Sánchez	94,12 %	73,08 %	88,64 %	55 %	77,71 %
C	Karina Contreras	76,47 %	40,38 %	61,36 %	30 %	52,05 %
D	Rigoberto Avendaño	47,37 %	44,23 %	50 %	20 %	40,40 %
D	Celia Bravo	75 %	92,31 %	95,45 %	93,75 %	89,13 %
D	Verónica Sepúlveda	66,67 %	63,64 %	75 %	62,50 %	66,95 %
D	María Jara	72,22 %	61,54 %	70,45 %	57,50 %	65,43 %
D	Fresia Cerda	64,29 %	71,15 %	70,45 %	71,88 %	69,44 %
D	Victoria Cantillana	86,67 %	79,17 %	84,09 %	92,86 %	85,70 %
D	Nelly Candia	68,75 %	67,50 %	50 %	25 %	52,81 %
D	Ana Ramírez	93,75 %	78,85 %	79,55 %	68,75 %	80,22 %
E	María Ambiado	66,67 %	63,46 %	77,27 %	58,33 %	66,43 %
F	Mireya Cea	80 %	92,31 %	84,09 %	97,50 %	88,47 %
F	Nolvia Quintana	50 %	46,15 %	70,45 %	70 %	59,15 %
F	M ^a Isabel Zambrano	88,24 %	78,85 %	79,55 %	100 %	86,66 %
G	Carlos Brendel	56,25 %	28,85 %	18,18 %	17,50 %	30,19 %
H	Marcela Monsalve	94,12 %	86,36 %	88,64 %	90,63 %	89,94 %

² La Zona I no aparece en la presente tabla ya que de las dos mediadoras que pertenecían a esta zona, la Sra. Marcela Monsalve fue supervisada en el contrato de la zona H y la Sra. Waleska Machmar no asistió al proceso de supervisión.

H	Marcela Amestica	70,59 %	61,54%	65,91 %	28,57 %	56,65 %
J	Graciela Poza	76,47 %	100 %	84,09 %	100 %	90,14 %
J	Orquídea Opazo	58,82 %	44,23 %	45,45 %	37,50 %	46,50 %
J	Paola Ojeda	81,25 %	84,62 %	90,91 %	58,33 %	78,78 %
J	Elizabeth Quinteros	25 %	65,38 %	70,45 %	52,78 %	53,40 %
J	Andrea Postigliatti	26,67 %	65,38 %	47,73 %	31,25 %	42,76 %
K	Ricardo Fuentes	64,71 %	25 %	27,27 %	7,50 %	31,12 %
K	María Cartes	82,35 %	78,85 %	65,91 %	75 %	75,53 %

2)Región de La Araucanía:

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	Silvana Luengo	92,86 %	32,69 %	60 %	7,50 %	48,26 %
A	Paulina Krauser	80 %	82,69 %	90,91 %	91,67 %	86,32 %
A	Lorena Luengo	85,71 %	55,77 %	29,55 %	19,44 %	47,62 %
B	Viviana Pailahuenque	93,75 %	86,54 %	93,18 %	90 %	90,87 %
B	MellisaFlández	86,67 %	80,77 %	65,91 %	60 %	73,34 %
B	Mabel Zamorano	81,25 %	69,23 %	65,91 %	55 %	67,85 %
C	Pamela Donoso	94,12 %	51,92 %	79,55 %	50 %	68,90 %
C	Deyanira Salazar	100 %	98,08 %	100 %	100 %	99,52 %
C	Ximena Briceño	100 %	46,15 %	68,18 %	50 %	66,08 %
C	Dellanira Arriagada	75 %	34,62 %	40,91 %	16,67 %	41,80 %
C	Ninoska Salazar	100 %	86,54 %	88,64 %	87,50 %	90,67 %
C	Miguel Contreras	86,67 %	81,82 %	70,45 %	69,44 %	77,10 %
C	Valeria Sepúlveda	93,33 %	75 %	68,18 %	66,67 %	75,80 %
C	Mónica Muhaed	82,35 %	65,38 %	75 %	62,50 %	71,31 %
C	Karin Picheira	100 %	91,67 %	79,55 %	93,75 %	91,24 %
D	CatyMetayer	80 %	48,08 %	47,73 %	27,78 %	50,90 %
F	Inés Ubilla	68,75 %	75 %	75 %	66,67 %	71,35 %

3) Región de Los Ríos:

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	Elizardo Aguilar	86,67 %	88,46 %	95,45 %	95 %	91,40 %
A	Lidia del Carmen Garcés	68,75 %	30,77 %	59,09 %	20 %	44,65 %
A	Marcia Mundaca	94,12 %	88,46 %	95,45 %	100 %	94,51 %
A	Esmirna Fernández	75 %	73,08 %	84,09 %	55 %	71,79 %
A	Rossana Aravena	94,12 %	86,54 %	97,73 %	85 %	90,85 %
A	Ximena García	86,67 %	86,54 %	81,82 %	75 %	82,51 %
B	Carolina Guzmán	82,35 %	46,15 %	57,50 %	30 %	54 %
C	Ximena Uribe	100 %	63,46 %	68,18 %	38,89 %	67,63 %
C	Felipe Maiza	73,33 %	63,46 %	60 %	60 %	64,20 %

4) Región de Los Lagos:

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 María Bravo	100 %	75 %	70,45 %	57,50 %	75,74 %
A	M ^a Cecilia Ibáñez	86,67 %	63,46 %	61,36 %	37,50 %	62,25 %
A	Paola Martínez	88,89 %	84,62 %	85 %	85 %	85,88 %
A	Carmen Gallardo	77,78 %	77,08 %	70 %	35 %	64,97 %
B	Ahilin Evelyn Vielle	68,42 %	46,15 %	75 %	50 %	59,89 %
B	Jasnina Anderson	100 %	94,23 %	80 %	85 %	89,81 %
B	Yasna Vejar	100 %	96,15 %	93,18 %	100 %	97,33 %
D	Susana Yañez	70,59 %	39,58 %	56,82 %	45 %	53 %
F	Yoana Morales	66,67 %	67,31 %	65,91 %	47,50 %	61,85 %

F	Fabian Campos	64,71 %	61,54 %	63,64 %	42,5 %	58,10 %
G	Carolina Mansilla	94,44 %	75 %	72,73 %	57,5 %	74,92 %
G	Ana Esparza	93,75 %	76,92 %	77,27 %	75 %	80,74 %

5) Región de Aysén:

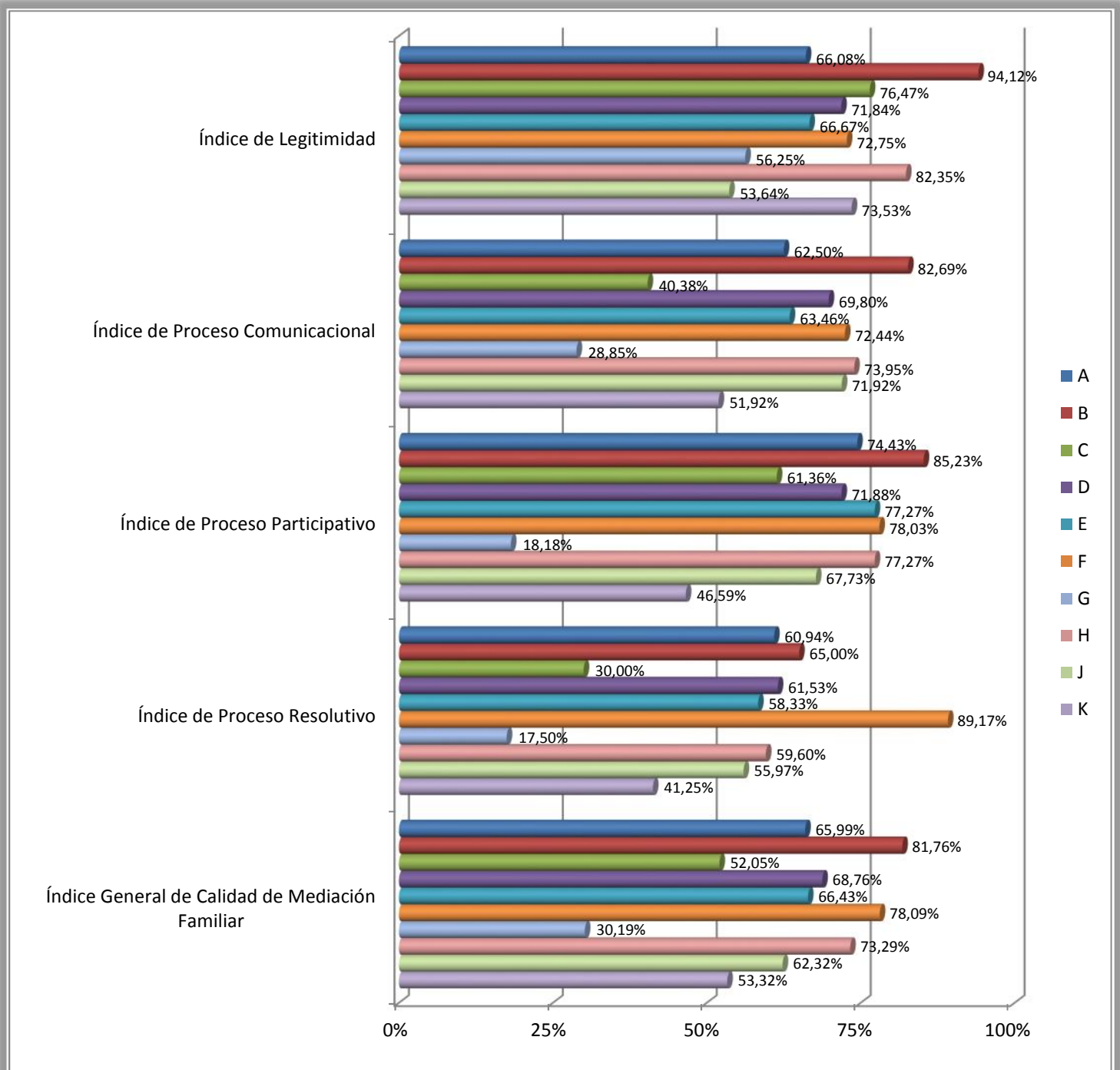
zona	Nombre de Mediador/a	Índice componente Legitimidad	Índice componente Proceso Comunicacional	Índice componente Proceso Participativo	Índice componente Proceso Resolutivo	Índice General de Calidad de la Mediación
A	Patricio Soto	61,11 %	67,31 %	62,5 %	70 %	65,23 %
A	Fabiola Navarrete	70,59 %	76,92 %	77,27 %	70 %	73,70 %
A	Elizabeth Pino	77,78 %	59,62 %	66,67 %	60 %	66,01 %

6) Región de Magallanes:

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	Rodrigo Henríquez	36,84 %	63,46 %	59,09 %	62,50 %	55,47 %
A	Gabriela Acosta	100 %	76,92 %	72,73 %	60 %	77,41 %
A	María Morales	83,33 %	82,69 %	87,50 %	80,56 %	83,52 %
B	Cecilia Aravena	81,25 %	59,62 %	70,45 %	40 %	62,83 %

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 del Biobío:





Del análisis de los distintos componentes de la pauta ECAME, efectuados respecto de la Región del Biobío, es posible en primer lugar establecer una gran disparidad en los resultados obtenidos entre las distintas zonas. Así si se analiza el índice General de calidad de la mediación se aprecia que ciertas zonas ubican sus resultados dentro del estándar de calidad alta (Zonas A, D, E, F, H y J), e incluso la Zona B con un porcentaje de 81,76 %, en este índice, se sitúa dentro del estándar de calidad muy alta; mientras que otras zonas ubican sus resultados promedios dentro del rango de calidad media (Zonas C y K) y la Zona G, con un 30,19 % de cumplimiento, es calificada dentro del rango de calidad baja, existiendo entre ésta zona y la zona mejor evaluada (Zona B), una enorme diferencia, superior a los 50 puntos porcentuales.

Dicha diferencia se aprecia además en el análisis comparativo en particular por cada uno de los componentes, lo que genera la imposibilidad de generar recomendaciones a nivel regional. Pero por otro lado, la existencia de tal diferencia, 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.

En primer lugar, si se tiene en cuenta el Índice de Legitimidad, dos zonas son las que demuestran un resultado apto de ser mejorado, las Zonas G y J, ambas 56,25 % y 53,64 %, respectivamente, se ubican dentro del rango de calidad media. Es recomendable, en estos casos el fortalecimiento, vía capacitaciones teórico-prácticas, en el manejo de los principios dogmáticos que guían el proceso de mediación, así como también, en el rol que ha de desempeñar el mediador.

En cuanto al Índice de Proceso Comunicacional, la Zona K, con un resultado de 51,92 % se ubica dentro de un rango de calidad media, mientras que las Zonas C y G, con porcentajes de 40,38 y 28,85, respectivamente, se



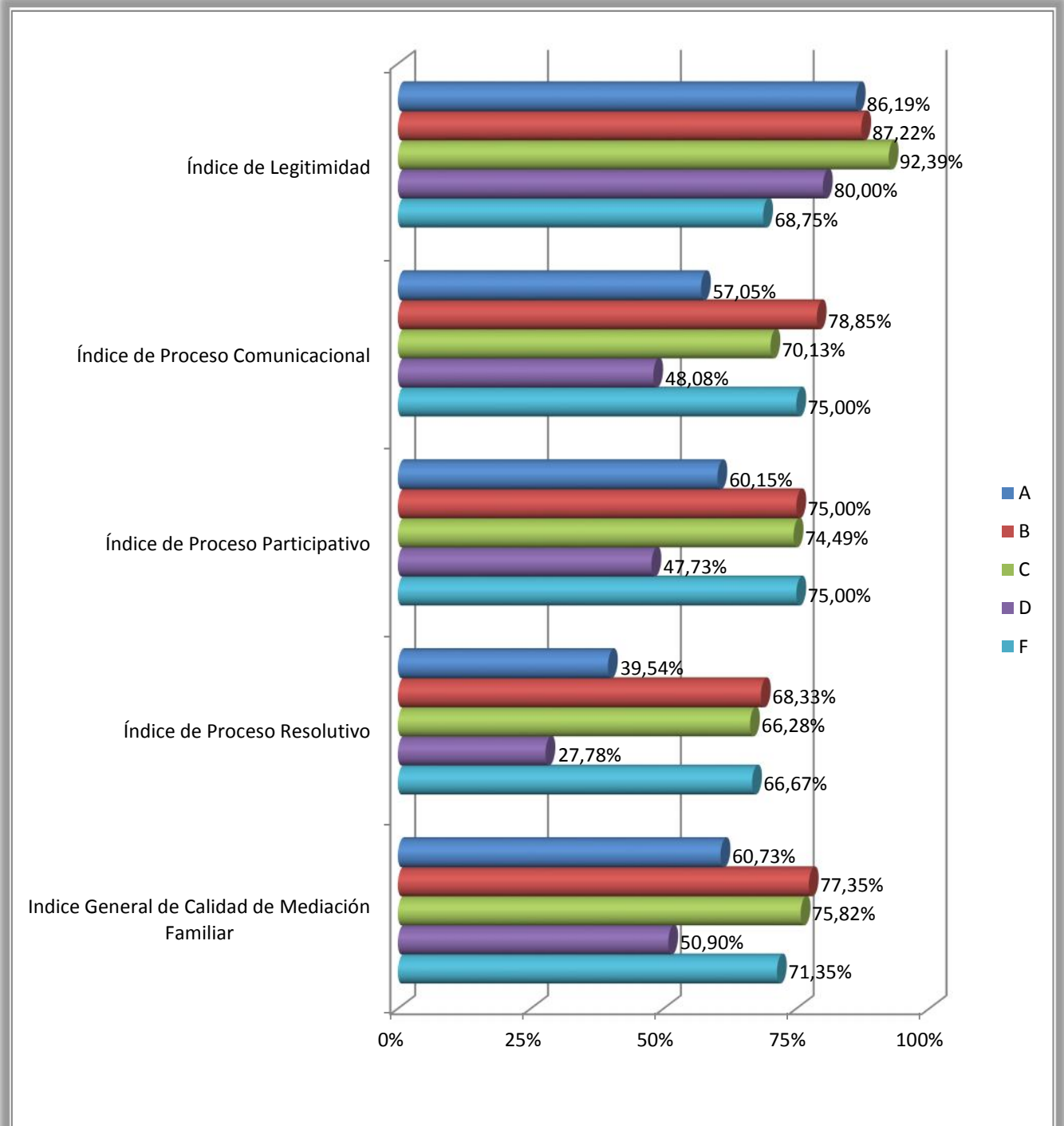
sitúan dentro del estándar de calidad baja. Dada la importancia de este componente, pues su puesta en práctica se verifica durante todo el proceso de mediación, resulta de gran importancia el fortalecer en los mediadores/ras, de estas zonas, las capacidades de escucha activa y aquellas dirigidas a contener los desbordes emocionales de los intervinientes.

Respecto al Índice Proceso Participativo, dos Zonas son las que concentran los resultados más bajos, Zona K, con 46,59%, que si bien se encuentra dentro de un nivel de calidad media, lo hace más bien cerca del margen de calidad baja (41 %). Otro tanto sucede con la Zona G, que con un preocupante 18,18 %, ubicado dentro del nivel de calidad muy baja; lo que indudablemente establece la necesidad de capacitación y desarrollo en tal ámbito, de ejercicio continuo durante todo el proceso de mediación, fortaleciendo las técnicas y herramientas que permiten que los mediadores/as incentiven la participación de las partes en el proceso.

El Índice de Proceso Resolutivo, nuevamente muestra debilidades en tres Zonas, la Zona K ubicada en un rango medio de cumplimiento (41,25 %), la Zona C, situada en un nivel bajo de cumplimiento (30 %) y la Zona G ubicada en un nivel de calidad muy baja (18,18 %), lo que hace recomendable la dirección de actividades de capacitación que se centren en tal área, especialmente en el fortalecimiento de 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.

Dado la especial sensibilidad de la situación de ciertas zonas de esta región, cabe tener especialmente en cuenta las recomendaciones anteriormente expuestas, así como también los aspectos que constituyan observaciones comunes y que más adelante sean resaltados en el proceso de exposición de las pautas de retroalimentación.

2) Región de La Araucanía:





La Región de La Araucanía, registra resultados en general positivos situando los distintos componentes, salvo el Índice de Proceso Resolutivo, dentro del estándar de calidad alta. Tal hecho no se verifica respecto de todas las zonas que integran la región, la cuales registran resultados bajo esta media.

Son dos zonas las que muestran resultados bajo la media regional, las Zonas A y D. En contraste las Zonas B, C y F demuestran resultados muy positivos, ubicándose en cada uno de los índices dentro del rango de calidad alta. A pesar de tal contraste, la diferencia existente entre zonas, no resulta tan marcada como la existente en el caso de la Región del Biobío.

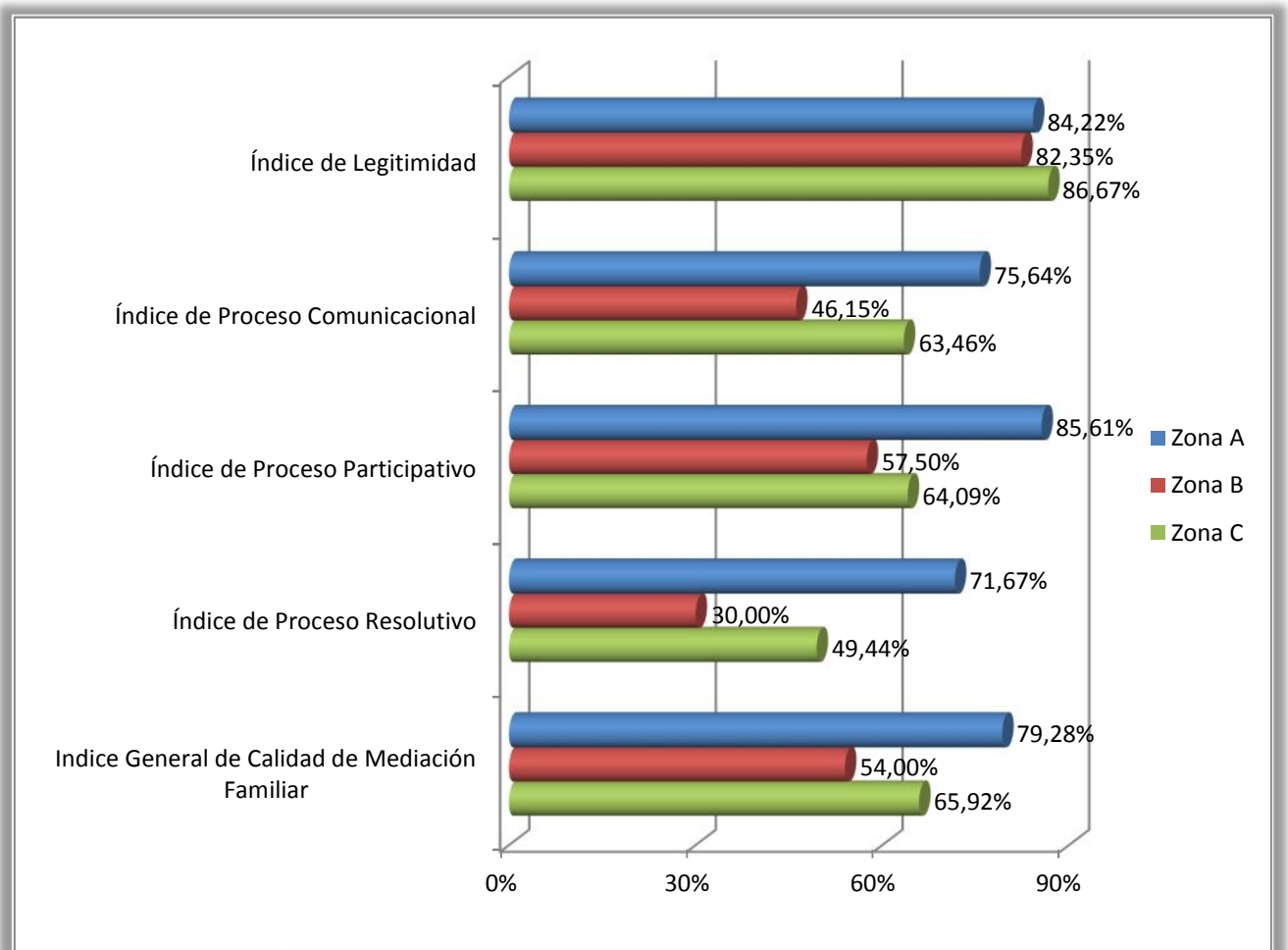
Son dos los componentes en los cuales se registran los promedios regionales más bajos: el Índice de Proceso Comunicacional y el Índice de Proceso Resolutivo, con promedios regionales de 68,35 % y 59,68 %, respectivamente.

Tratándose del Índice de Proceso Comunicacional, las Zonas A y D, con porcentajes 57,5 % y de 48,08 %, respectivamente, se ubicaron dentro de un rango de cumplimiento medio, que si bien establece un nivel de servicio satisfactorio, permite la posibilidad de mejoría y de perfeccionamiento, buscando el desarrollo en mediadores/as 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 al Índice de Proceso Resolutivo, las Zonas A y D, con porcentajes 39,54 % y de 27,78 %, respectivamente, se ubicaron dentro de un nivel de calidad baja, lo que permite establecer un ámbito prioritario de fortalecimiento y capacitación. La debilidad respecto a este componente, se ve influida por las problemas, 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, lo que demuestra la necesidad de 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.

3) Región de Los Ríos:



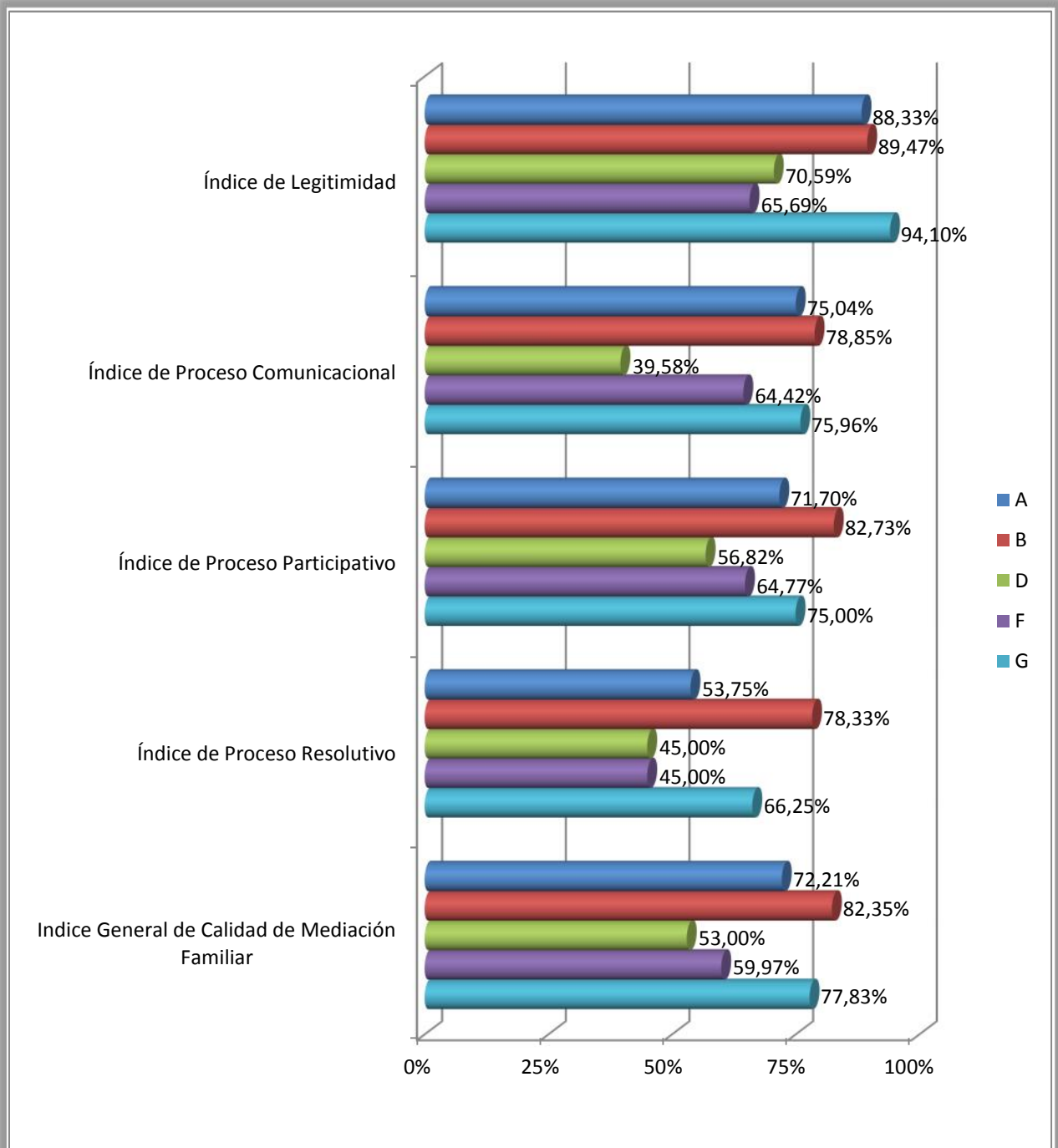


De la Región de Los Ríos, destacan los resultados promedios obtenidos en los distintos componentes, situándose cada uno de ellos en el rango de calidad alta, particularmente el Índice de Legitimidad ubicado en el rango de calidad muy alta (84,56 %). La presente región es la que obtuvo, por concepto de Índice de Calidad General, el promedio más alto de la Macro Zona Sur (73,50 %).

No obstante lo anterior, tales resultados no son compartidos por todas las zonas que integran la región, en efecto, la Zona B registra resultados bajo la media regional, en todos los componentes exceptuando al Índice de Legitimidad.

Adicionalmente son especialmente relevantes los resultados obtenidos a partir de la evaluación del Índice de Proceso Resolutivo, que, excluyendo a la Zona A, se ubican en el nivel de calidad baja (Zona B: 30 %) y en el nivel de calidad media (Zona C: 49,44 %). 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.

4) Región de Los Lagos:





Los resultados obtenidos del proceso de supervisión ubican a la Región de Los Lagos, por concepto de Índice General de Calidad (con un porcentaje de 72,02 %) en tercer lugar dentro de la Macro Zona Sur, tras la Región de Aysén y la Región de Los Ríos. Tales resultados permiten que todos los índices de calidad sean ubicados dentro del nivel de cumplimiento alto, exceptuando al Índice de Proceso Resolutivo.

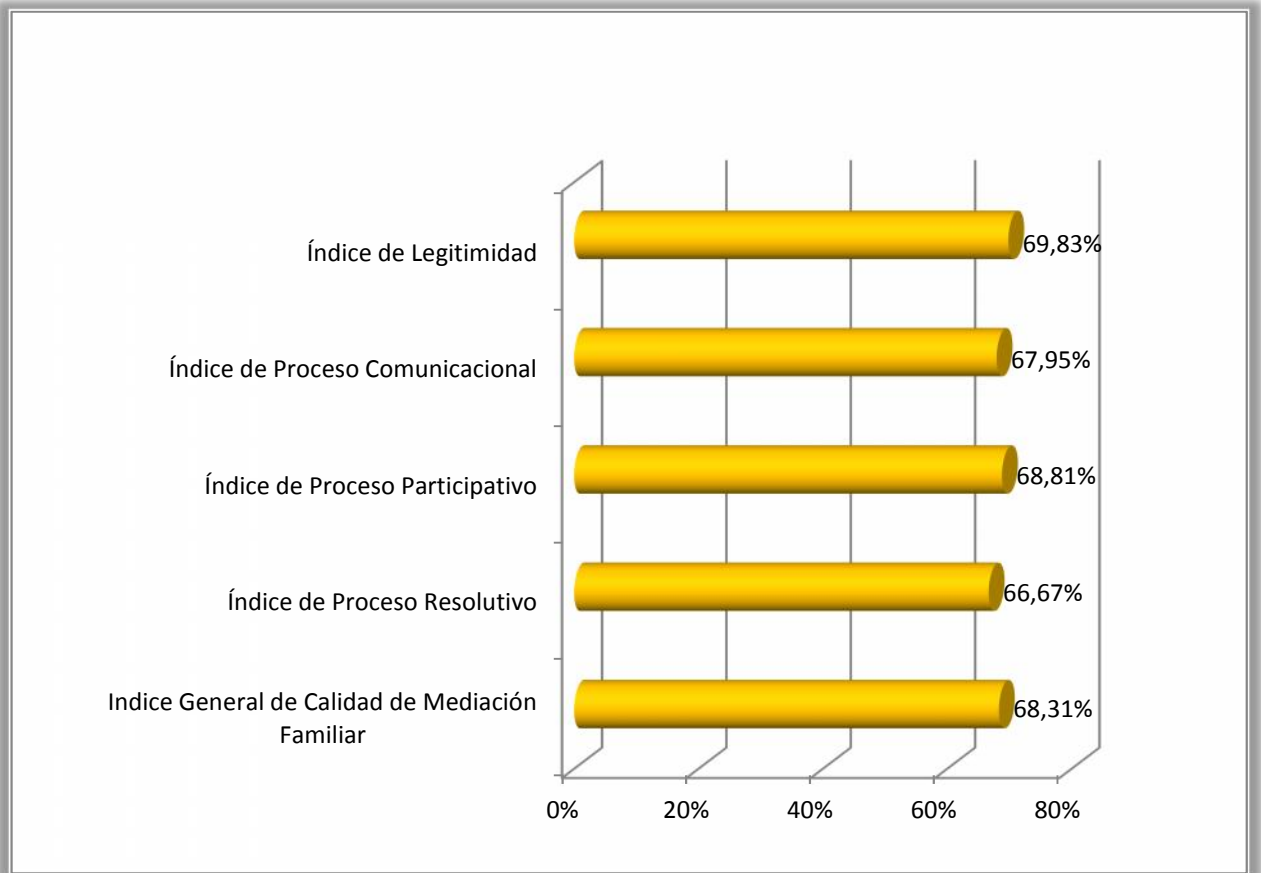
Al igual que en los casos anteriores, existe disparidad en cuanto a los resultados obtenidos por las distintas zonas. Así las Zonas B y F, presentan los resultados más bajos en los distintos componentes del estudio.

Especialmente relevante es la situación evidenciada por los resultados obtenidos a partir de los Índices de Proceso Comunicacional y Proceso Resolutivo.

Tratándose del Índice de Proceso Comunicacional, el resultado obtenido por la Zona D, situado en el rango de calidad baja, 39,58 %, presenta la necesidad de fortalecer las habilidades de los mediadores de esta zona, tendientes a desarrollar capacidades de escucha activa y contención de desbordes emocionales.

Por otro lado, el Índice de Proceso Resolutivo, en el cual tanto la Zona D y F, registran resultados de calidad media (45 % ambas zonas), muestran la conveniencia de fortalecer áreas fundamentales para que los mediadores/ras sean capaces de crear estrategias innovadoras de solución de conflictos, para así aunar voluntades.

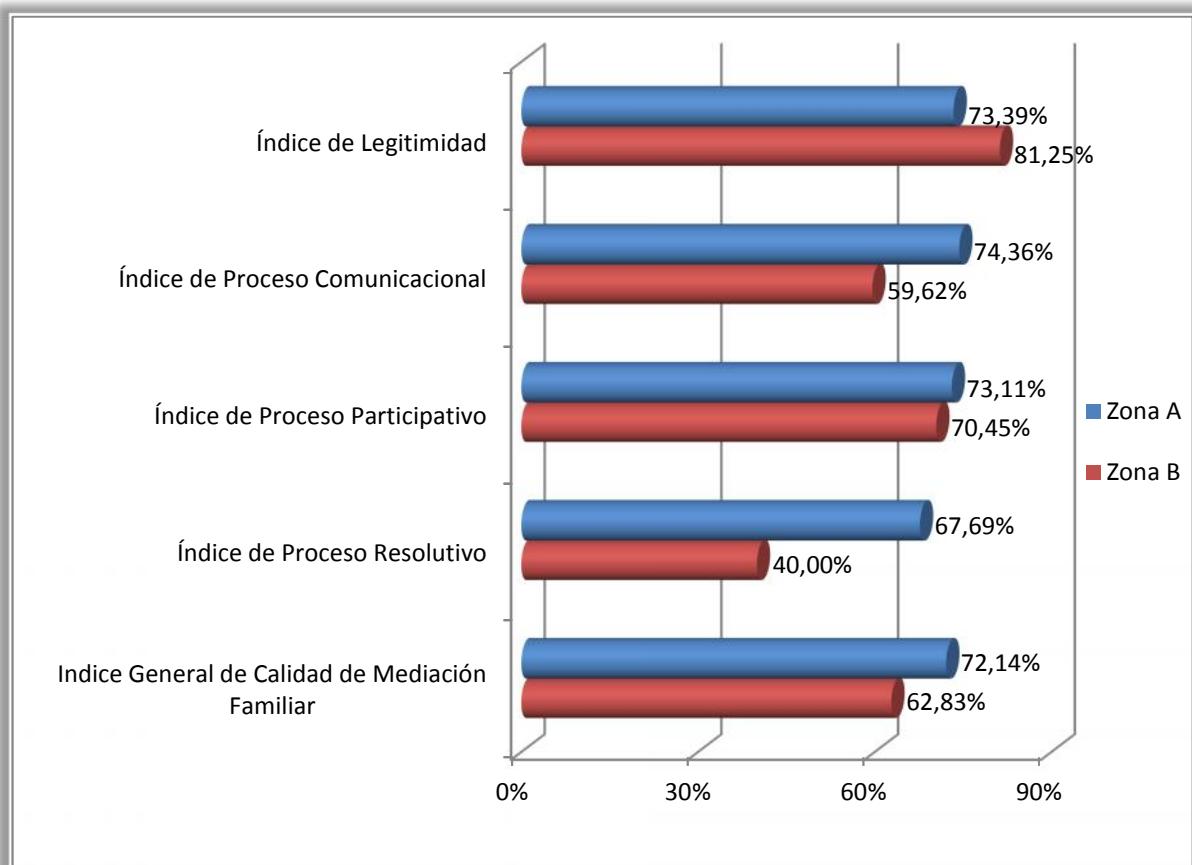
5) Región de Aysén:



La Región de Aysén, integrada por una zona única, ubica todos sus resultados, en los distintos componentes del estudio, en la categoría de calidad alta, si bien cabe apreciar lo anterior de forma positiva, por otro lado, el Índice de Calidad General se encuentra bajo la media de la Marco Zona, siendo tal promedio regional el segundo más bajo. El análisis comparado de ambas apreciaciones, permite sostener que si bien los resultados por los distintos componentes son satisfactorios y balanceados, no son sobresalientes, lo que establece la posibilidad de mejoría del proceso en general, en pos del logro de altos niveles de prestación de servicios. En otras

palabras, a pesar que las satisfactorias cifras obtenidas en cada componente, no existiendo fluctuaciones que sitúen a alguno de estos índices por debajo del rango de calidad alta, lo anterior no debe llevar a concluir que los mediadores/ras de esta región ofrecen un servicio de excelencia, si bien el refuerzo y capacitación, en cada una de estas áreas, permitiría, con el tiempo, la consecución de un servicio de excelencia.

6) Región de Magallanes:



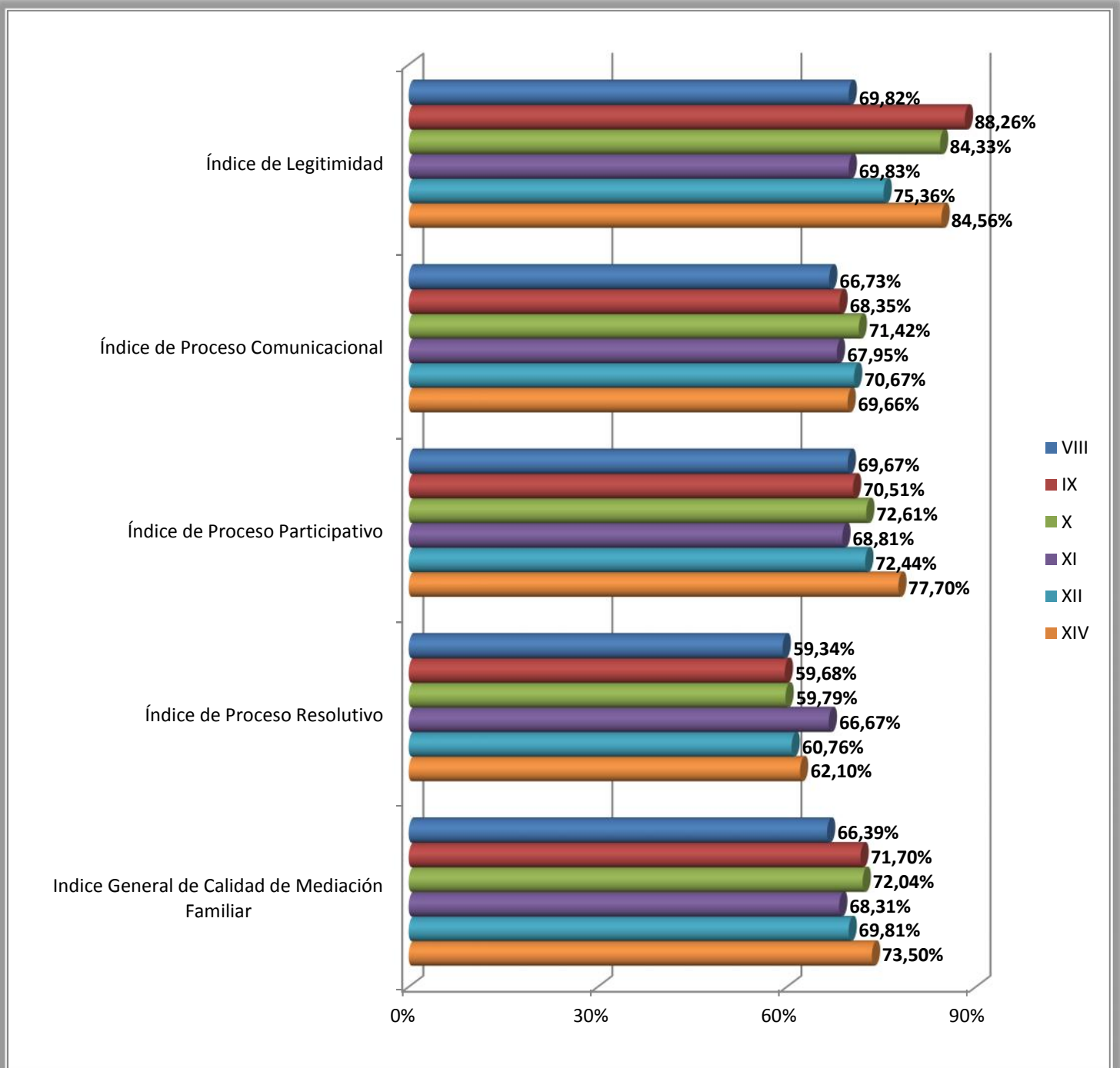
La Región de Magallanes, dividida en dos zonas, presenta en términos generales resultados favorables. Si bien el promedio, por concepto de Índice de Calidad General (el tercero más bajo dentro de la Macro Zona Sur: 65,24



%), podría llevar a pensar lo contrario, esto se explica porque los distintos índices, a nivel regional, se sitúan dentro de la barrera de los 65 puntos porcentuales, levemente por encima del rango de calidad alta (61%), sin que existan grandes fluctuaciones que separen los resultados de los distintos componentes de tal media, fluctuación que si verifica en las otras regiones.

La estabilidad ya mencionada sólo se puede sostener si el análisis se efectúa a nivel regional, ya que si el examen se traslada a nivel zonal, se hacen presentes ciertas fluctuaciones, una de las cuales conviene destacar. En relación a lo anterior, el Índice de Proceso Resolutivo, en la Zona B, muestra un porcentaje (40 %) que se sitúa en el rango de calidad baja, levemente por debajo de la categoría de calidad media (41 %), lo que aconseja la necesidad de trabajar en la mejoría de tal índice, a partir de actividades de tipo práctica centradas en el aprendizaje de técnicas avanzadas de mediación capaces de develar las necesidades que acompañan las posturas y solicitudes de las partes. Como asimismo cabe plantear la posibilidad de mejora, en dicha zona, del Índice de Proceso Comunicacional (59,62 %), algo por debajo del estándar de calidad alto (61 %).

7) Índice General y por componente según Región, Macro Zona Sur:



En general puede observarse que los resultados que entregan los promedios de las regiones que integran la Macro Zona Sur, son alentadores, ya que permiten ubicar prácticamente a todos los componentes dentro de un nivel de cumplimiento alto. La alteración a esta regla la constituye el Índice de Proceso Resolutivo, que con algunas excepciones (regiones de Los Ríos y de Aysén) se sitúan dentro del rango de calidad medio.

Las regiones que presentan mejores resultados comparativos dentro de la Macro Zona, son las de Los Ríos y de Los Lagos. Contrapuesto a esto las regiones que parecen requerir una mayor necesidad de apoyo y capacitación son las del Biobío, Aysén y Magallanes, si bien las diferencias entre aquellas regiones que aparecen mejor evaluadas con aquellas que no resultan tan favorecidas no resultan tan significantes.

Como es de notar, las verdaderas debilidades y puntos a fortalecer no saltan a la vista a través del estudio a nivel regional, sino que a partir del estudio ya expuesto a nivel zonal.

8) Índice General y por componente Macro Zona Zur:





El análisis de los resultados porcentuales de la Macro Zona Sur, nos permiten 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 78,50 % se ubica 8,85 puntos porcentuales sobre el Índice General de Calidad(69,65 %),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 del Biobío, que con un 69,82 %, se ubica 8,68 puntos porcentuales por debajo del promedio de la Macro Zona(78,50 %).Así también, la región que registra un mayor desempeño por este concepto es la Región de La Araucanía, cuyo promedio (88,26 %), se ubica 9,76 puntos porcentuales por encima del promedio de la Macro Zona Sur.

- El Índice de Proceso Comunicacional, con un resultado promedio de 68,48 %,se ubica levemente por debajo del Índice General de Calidad de Mediación Familiar (1,17 puntos porcentuales).La Región del Biobío es la que resulta de peor forma evaluada por dicho componente, ubicándose levemente por debajo del promedio de la Macro Zona Sur (1,75 puntos porcentuales por debajo del promedio de Macro Zona).La Región que exhibe una evaluación más favorable es la Región de Los Lagos, que con un 71,42 % se sitúa 2,94 % por encima del promedio de la Macro Zona Sur.

- El Índice de Proceso Participativo, con un resultado promedio de 71,43 %, se ubica levemente por encima del Índice General de Calidad de

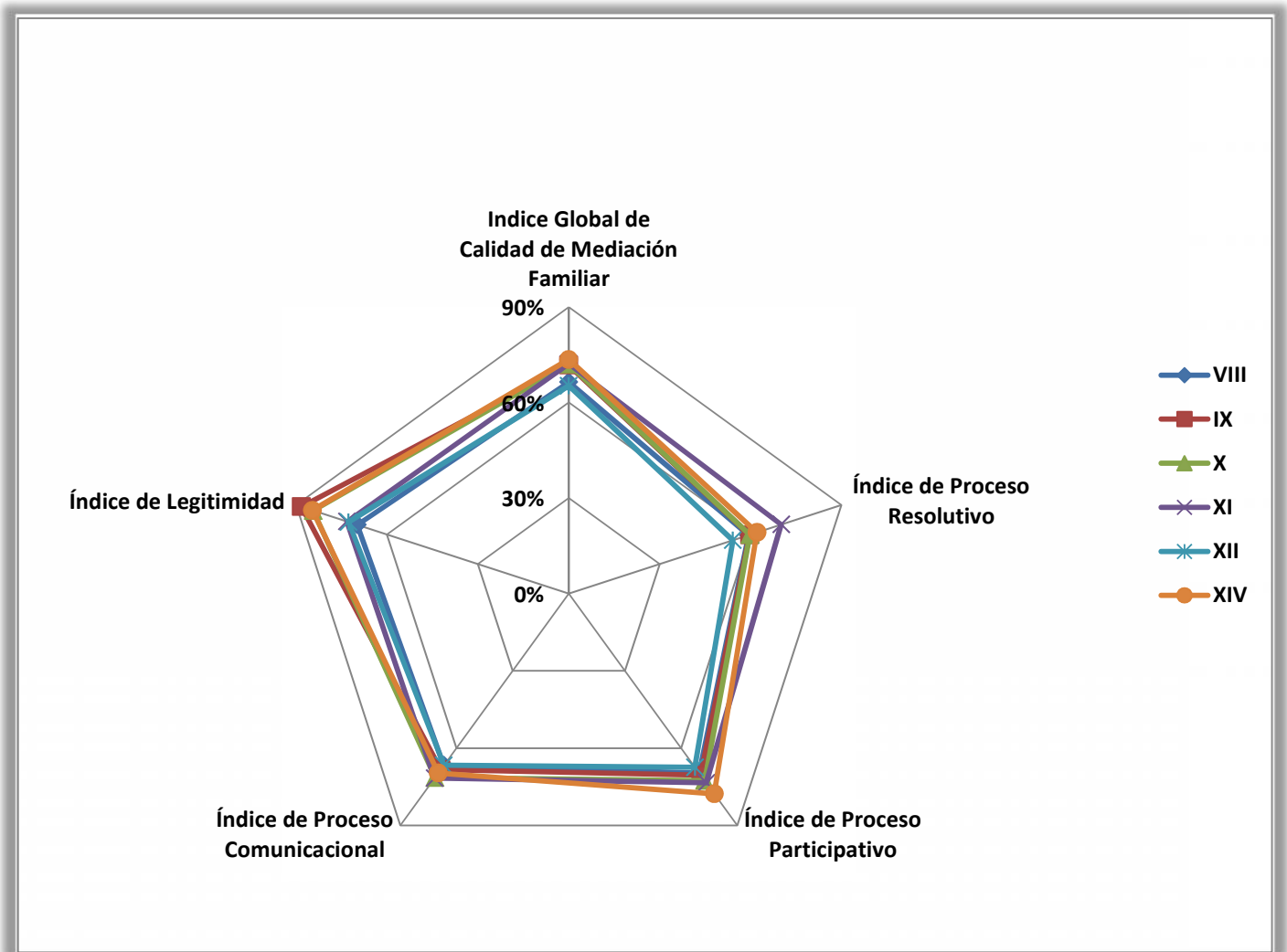


Mediación Familiar (1,78 puntos porcentuales). La Región que presenta un mejor resultado por concepto de este índice es la Región de Los Ríos, que con un 77,70 %, se ubica 6,70 puntos porcentuales por sobre la media de la Macro Zona. Contrario a esto la región que obtuvo la peor evaluación en este ámbito, fue la Región de Aysén, que con un 68,81 %, se situó 2,62 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 60,20 % se ubica 9,45 puntos porcentuales por debajo el Índice General de Calidad (69,65 %), 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 69,65 %. Bajo tal media se ubican las regiones del Biobío (3,26 puntos porcentuales por debajo de la media) y de Aysén (1,34 puntos porcentuales por debajo de la media). Opuesto a lo anterior, las regiones de La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Magallanes 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 entregados para cada componente fueron obtenidos promediando las distintas notas de cada uno de los mediadores/ras que integraban las respectivas zonas.

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 del Biobío:

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
A	6,5	6,0	5,3	5,8
B	6,5	6,3	5,5	5,3
C	7,0	7,0	6,5	6,5
D	6,4	6,0	6,2	5,9
E	5,0	7,0	4,0	7,0
F	6,3	6,7	5,7	6,0
G	7,0	6,5	5,0	6,5
H	6,5	6,3	6,3	6,5
J	6,1	6,5	5,8	6,1
K	6,0	6,0	5,0	6,0
Promedio	6,3	6,3	5,7	6,0

La percepción del desempeño de los mediadores/as de Región del Biobío, se sitúa en un rango de satisfacción alto, con un promedio general, obtenido de los cuatro componentes, de 6,1.

Los componentes que aparecen mejor evaluados en esta autoevaluación son el discurso inicial y la capacidad de escucha activa. Tratándose de la auto evaluación ligada al discurso inicial, no parece, en todos los casos, condecir la evaluación efectuada por concepto de Índice de Legitimidad producto de la supervisión (que entre otras cosas evalúa los elementos del discurso inicial), dado que en la misma, según ya se expuso, la Región de Concepción obtuvo un promedio de 69,82 %, porcentaje que si bien se contempla dentro del rango de calidad alta, se encuentra por debajo de la media de la Macro Zona Sur (8,68 puntos porcentuales por debajo del promedio de la Macro Zona). Lo anterior llama especialmente la atención tratándose de las Zonas G y J, las cuales recibieron por concepto de Índice de



Legitimidad las evaluaciones más baja de la Región: 56,25 % y 53,64%, respectivamente, lo que se contradice abiertamente las calificaciones que se otorgaron producto del proceso de autoevaluación: 7,0 y 6,1, respectivamente. Dicha contradicción plantea la dificultad de los mediadores/as para percibir las propias debilidades y para diagnosticar las deficiencias y limitantes del proceso en que se han visto envueltos.

Por otro lado, el componente que figura peor auto evaluado en el instrumento, es el referido al empleo de técnicas que permitan incentivar la participación de las partes, al cual en promedio los mediadores/as de esta región le asignan como nota un 5,7. Dicha situación si se compara especialmente con dos Índices relacionados de la pauta ECAME, los Índices de Proceso Participativo y de Proceso Resolutivo, (evaluados con un 69,67 % y un 59,34 %, respectivamente) nos permiten sostener que los mediadores/as han desarrollado una actitud reflexiva en cuanto a las necesidades en éste ámbito, de manera que las capacitaciones que en dicha área se puedan impartir, no sólo parecen necesarias según la evaluación de los supervisores, sino que además son, de cierta manera, solicitadas por los mediadores/ras, lo que hace presumir una acogida favorable de parte de estos.

2) Región de La Araucanía:

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
A	6,7	7,0	6,0	6,3
B	6,8	6,8	6,2	5,8
C	6,6	6,7	6,4	6,5
D	6,0	6,0	5,8	6,0
F	6,0	6,5	6,0	6,0
Promedio	6,6	6,7	6,2	6,3



La autoevaluación que de su desempeño efectuaron los mediadores/as de la Región de La Araucanía, es de cumplimiento muy elevado, más que aquella realizada por la Región del Biobío, arrojando un promedio general de 6,5.

En cierta medida, tal auto evaluación, es cercana a la realidad expresada en la evaluación por componente de la pauta ECAME. Tal como se señaló, la Región de La Araucanía, fue una de las mejores calificadas dentro de la Macro Zona Sur, no obteniendo grandes diferencias porcentuales con aquellas regiones mejores evaluadas.

Esta coherencia se mantiene incluso si se efectúa un análisis zonal, ya que la zona que en los distintos índices por pauta ECAME obtuvo una menor ponderación, fue la Zona D, la misma que en el proceso de auto evaluación se califica con notas comparativamente inferiores que aquellas que se otorgan las demás zonas.

Cabe, por último, considerar que nuevamente el índice que figura con una menor autoevaluación es el referido al empleo de distintas técnicas que permitan la participación de las partes.

3) Región de Los Ríos:

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
A	7,0	6,9	6,7	6,7
B	6,8	7,0	6,5	6,8
C	6,0	6,5	6,2	6,0
Promedio	6,8	6,8	6,5	6,5

La autoevaluación que de su desempeño efectuaron los mediadores/as de la Región de Los Ríos, es también de cumplimiento muy elevado, más aún



que aquella realizada por la Región de La Araucanía, arrojando un promedio general de 6,7.

Si bien, la calificación anterior parece un tanto desmedida, no lo es tanto si se toma en cuenta la evaluación producto de la supervisión, en efecto, la Región de Los Ríos es aquella que resulta mejor evaluada dentro de la Macro Zona Norte.

A pesar de lo anterior, los resultados deben ser tomados con cierta cautela, particularmente aquellos derivados de las autoevaluaciones de los mediadores/as que componen la Zona B, puesto que en la auto evaluación ellos se otorgan, en promedio, un 6,8; nota que parece absolutamente excesiva si se considera que el Índice General de Mediación obtenido por tal zona es de 54 %. Tal relación lleva a plantear la ausencia del debido análisis crítico de las capacidades profesionales, las que de acuerdo a los índices establecidos en la pauta ECAME evidencian una necesidad de reconocimiento y perfeccionamiento.

4) Región de Los Lagos:

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
A	6,1	5,6	5,4	5,8
B	6,3	6,3	5,7	5,3
D	7,0	6,5	6,0	6,7
F	5,8	5,8	5,5	5,5
G	6,5	5,5	4,5	6,0
Promedio	6,3	5,9	5,4	5,7

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

En el caso de esta región, los mediadores/ras no efectúan una auto evaluación elevada, sino más bien reconocen en ella la existencia de aspectos en su ejercicio como mediadores que no se encuentran plenamente desarrollados, evaluando en promedio su desempeño con un 5,8.

Teniendo en cuenta que la Región de Los Lagos fue la tercer mejor evaluada, en términos generales, dentro de la Macro Zona Sur, los resultados de la auto evaluación son de cierta forma alentadores pues en ella se establecen puntualmente aspectos posibles de mejorar, desde la óptica misma del mediador/a, específicamente se enfocan tales requerimientos en los índices relacionados en el empleo de técnicas que permitan la participación de los intervinientes y en la capacidad de identificar el conflicto organizando su tratamiento conjunto con las partes, tales índices aparecen estrechamente vinculados con el componente de Proceso Resolutivo de la pauta ECAME, respecto del cual la región en estudio recibió la calificación más baja (59,79 %).

5) Región de Aysén:

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
A	6,2	5,8	6,2	5,7
Promedio	6,2	5,8	6,2	5,7

La percepción del desempeño de los mediadores/as de Región de Aysén, se sitúa en un rango de satisfacción medianamente alto, con un promedio general, obtenido de los cuatro componentes, de 6,0.

Lo anterior, se condice con el proceso de supervisión experimentado, cuyos resultados entregados en la pauta ECAME, si bien ubican a esta región, en términos de calidad general, en el segundo lugar más bajo dentro de la

Macro Zona Sur, presenta por otro lado, gran paridad de los resultados en sus distintos índices, situándose todos éstos en un estándar de calidad alta.

Cabe especialmente tener en cuenta los componentes relacionados con la identificación del conflicto y su organización, junto al referido a la capacidad de escucha activa, pues son los que recibieron la calificación más baja dentro de ésta auto evaluación.

6) Región de Magallanes:

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
A	6,4	6,5	6,0	5,9
Promedio	6,4	6,5	6,0	5,9

La percepción del desempeño de los mediadores/as de la Región de Magallanes, se sitúa en un rango de satisfacción alto, con un promedio general, obtenido de los cuatro componentes, de 6,2.

Lo anterior permite establecer cierta inexistencia de correlación entre la evaluación derivada de la supervisión y aquella fruto de la auto evaluación. En efecto, la Región de Magallanes se encuentra, en términos de calidad general, en el tercer lugar más bajo de evaluación dentro de la Macro Zona Sur (69,81 %).

Dicha contradicción, si bien es menor, plantea cierta 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.



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 del Biobío:

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

Aspectos positivos	Aspectos susceptibles de mejorar
<ul style="list-style-type: none">- En general los mediadores/ras, con ciertas excepciones, desarrollan adecuadamente los principios dogmáticos de la mediación en su discurso inicial.- Mayoritariamente se recoge que los mediadores/ras son capaces de generar una actitud de escucha activa, tanto desde lo verbal como desde lo gestual. Se hace visible el ejercicio de la técnica de mirada de abanico.- Existe un adecuado uso de preguntas	<ul style="list-style-type: none">-En la generalidad de los casos no se abordan con suficiencia aspectos tales como el interés superior del niño/a, la posibilidad de solicitar alimentos provisorios, de contar con asesoría legal, de solicitar la participación de terceros y las excepciones a la confidencialidad en casos de VIF.- Conviene relevar la importancia de la construcción de una agenda común de trabajo, y cómo esto se lleva a la práctica

<p>abiertas, aclaratorias y circulares, que permite la apertura al diálogo y la construcción de la historia del conflicto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe empleo de técnicas de parafraseo y connotación positiva. - Se recurre a sesiones individuales cuando parece conveniente. 	<p>adecuadamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
---	---

2) Región de La Araucanía:

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

Aspectos positivos	Aspectos susceptibles de mejorar
<ul style="list-style-type: none"> - En general los mediadores/ras, desarrollan de forma completa los principios dogmáticos que guían la mediación en el discurso inicial. - En general los mediadores/ras mantienen un adecuado contacto visual con los intervinientes. - Existe un adecuado diagnóstico del conflicto, a través del uso de preguntas aclaratorias y el uso de resúmenes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es posible fortalecer el contenido del discurso inicial comprendiendo aspectos que los mediadores/as omitieron: interés superior del niño/a, el valor jurídico de los acuerdos y la posibilidad de recurrir a asesoría jurídica. - Debe remarcarse la importancia de la actitud de imparcialidad del mediador y cómo esta se explicita, de modo de propiciar la participación de los intervinientes. - Se recomienda una mayor práctica de técnicas como la connotación positiva y el parafraseo.

3) Región de Los Ríos:



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

Aspectos positivos	Aspectos susceptibles de mejorar
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo completo, a grandes rasgos, del discurso inicial, destaca la claridad de la exposición. - Adecuado lenguaje verbal y gestual, que permite que los intervinientes se sientan acogidos, apropiado manejo del contacto visual con las partes -Correcto empleo de técnicas comunicacionales permite promover el protagonismo de las partes y su participación. - Los mediadores/as demuestran el conocimiento y empleo de técnicas de mediación: preguntas circulares y reflexivas, connotación positiva, parafraseo, resumen y devolución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es necesario remarcar la importancia de integrar en el discurso inicial el interés superior del niño/a y la posibilidad de recurrir a asesoría jurídica. - Si bien existe diagnóstico de conflictos, en ocasiones falta precisar el mismo, para no limitar posibilidades de las partes.

4) Región de Los Lagos:

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

Aspectos positivos	Aspectos susceptibles de mejorar
<ul style="list-style-type: none"> - Discurso inicial completo, aborda los puntos requeridos. - En general muy buen lenguaje verbal y no verbal, buen tono de voz y actitud de escucha activa. 	<ul style="list-style-type: none"> -En ocasiones, los mediadores/ras omiten nombrar el interés superior del niño/a, el valor jurídico de los acuerdos y explicar en qué consiste el principio de confidencialidad en el proceso de



	<p>mediación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se recomienda mejorar la capacidad para percibir la emocionalidad implícita en el lenguaje no verbal de las partes. - Si bien con excepciones, los mediadores/ras no ponen en práctica mayormente el uso de técnicas como parafraseo, legitimación, connotación positiva y preguntas circulares, lo que no permite una participación plena de las partes y la reafirmación de sus necesidades. - Los mediadores/ras, con frecuencia, no avanzan más allá de las posturas de los intervinientes, siendo necesario destacar la importancia de indagar en las necesidades que ellas presentan.
--	---

5) Región de Aysén:

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

Aspectos positivos	Aspectos susceptibles de mejorar
<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje verbal y corporal adecuados. Logran captar el la emocionalidad de las partes. - Los mediadores/ras son capaces de promover la participación de las partes a partir de la utilización de técnicas propias de la mediación. - Destaca la capacidad de los mediadores/ras para perfilar el conflicto e indagar en el, a través del empleo de diversas técnicas. 	<p>-Es posible mejorar el discurso inicial, en algunas ocasiones los mediadores/ras no desarrollaron todos los principios dogmáticos, en otras no se explica con suficiencia qué se entiende por mediación y el rol del mediador. En general se observa un discurso inicial satisfactorio, pero apto de ser mejorado.</p>



6) Región de Magallanes:

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

Aspectos positivos	Aspectos susceptibles de mejorar
<ul style="list-style-type: none">- Discurso inicial es formulado de manera completa.- Tono de voz adecuado, distancia correcta entre mediador y partes, acertado contacto visual.	<ul style="list-style-type: none">-Se recomienda el mayor uso de técnicas para profundizar en las necesidades del conflicto y lograr una mayor participación de ellas, tales como: preguntas circulares, connotar positiva, legitimación de las partes, parafraseo y resumen.- Se recomienda que la indagación de los mediadores tienda a profundizar en las necesidades de las partes.