

MANUAL DE CALIDAD DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR LICITADA



Ministerio de
Justicia

Abril - Mayo 2012

1.Introducción

- El desarrollo de procesos de mediación de calidad representa un pilar fundamental del sistema nacional de mediación familiar, ya que la labor de los mediadores repercute directamente en la gestión de los conflictos de las familias chilenas.
- La elaboración de este Manual de Calidad de Servicios de Mediación Familiar Licitada, permite dar a conocer la postura del Ministerio de Justicia frente a determinados temas técnicos que cruzan los procesos de mediación, así como también fijar estándares vinculantes de atención para todos los contratados a lo largo y ancho del país.
- Busca poner al alcance de los mediadores familiares un instrumento de fácil acceso, que defina algunos criterios comunes relacionados con la práctica mediador/a a lo largo de todo el proceso de mediación.
- La Unidad de Mediación acepta la diversidad de prácticas relacionadas con las distintas metodologías de trabajo, en relación a los modelos a aplicar, según sean las características de cada caso en particular.

2. Centros de mediación familiar contratados

Concepto de mediación (art. 103 Ley 19.968)

“se entiende por mediación aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos”.

- Los procesos de mediación familiar debiesen tener una duración acorde a las necesidades manifestadas por las partes del conflicto, que se podrá traducir en una o más sesiones individuales y/o conjuntas.
- El proceso de mediación, en el contexto del presente Manual, comprende tanto la labor desarrollada al interior de la sala de mediación, durante el desarrollo de las sesiones, como también la premediación y el seguimiento de los acuerdos logrados en sala, incluyendo el rechazo o aprobación judicial.

Organización de los centros de mediación familiar contratados

- El ***Centro de Mediación***, tanto en su personalidad jurídica como natural, es una institución privada que presta el servicio público de mediación encomendado por el Ministerio de Justicia a todos los usuarios/as que lo requieran.
- El Ministerio de Justicia, ha determinado que la visión de todo Centro de Mediación contratado, debe ser convertirse en una institución reconocida por entregar a las personas un servicio de calidad que permita resolver los conflictos de familia a través de un proceso de mediación.
- Por su parte, la misión de todo Centro de Mediación es brindarle una alternativa a las personas para poder resolver sus conflictos de familia a través de un proceso de mediación eficaz, eficiente y oportuno, que en lo posible logre acuerdos sustentables en el tiempo.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN

- Asistente Administrativo
- Administrador/a
- Asesor Jurídico
- Mediador/a/es
- Notificador/Digitalizador


Las jornadas laborales de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo de los centros de mediación, se encuentra distribuida en base al número de causas anuales adjudicadas por contratado



Administrador

Es la persona a cargo de dirigir y controlar la gestión operativa (o a corto-mediano plazo), asegurando la disposición de recursos financieros, tecnológicos, humanos y de información con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del Centro de Mediación.

Tareas:


- Coordinar las acciones del Centro con la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia.
 - Asesorar en el diseño y controlar los planes financieros y comerciales para el centro.
 - Asesorar en el diseño y controlar las políticas de gestión de personas (funcionarios/as) del Centro.
 - Establecer planes de difusión de los servicios que brinda el Centro.
 - Asesorar en el diseño y controlar criterios de desempeño de los otros cargos y evaluarlos periódicamente.
 - Coordinar las actividades administrativas que sirven de apoyo al proceso de mediación.
 - Controlar el cumplimiento de los indicadores de resultados, calidad del proceso de mediación y gestión del Centro, generando reportes estadísticos para su seguimiento.
 - Supervisar la correcta utilización del SIMEF por parte de las personas que trabajan en el Centro.
 - Administrar las adquisiciones y mantenimiento del equipamiento tecnológico y bienes muebles.
 - Administrar la validación y pago de las causas de mediación.
- 



Asesor Jurídico

Es la persona al interior del Centro a cargo de proporcionar asesoría jurídica a los mediadores/as y supervisar las actas de acuerdo resultantes del proceso de mediación con el fin de que éstas se ajusten a derecho y sean aprobadas por los Juzgados de Familia o de Letras con competencia en materias de familia.

Tareas:

- Visar la totalidad de actas de acuerdo que se generen en el Centro de Mediación.
 - Apoyar en la confección de escritos adicionales requeridos por Tribunales relacionados con los procesos de mediación.
 - Asesorar a los mediadores/as a través de la entrega de información legal que permita facilitar la conducción del proceso de mediación.
 - Orientar jurídicamente a las partes a través de la entrega por igual de información sobre el proceso de mediación.
 - Informar a los abogados de las partes sobre las condiciones requeridas para mediar, los resultados del proceso de mediación y el rol del abogado en dicho proceso.
- 

Asistente Administrativo

Es la persona a cargo de contactarse con los/as usuarios/as del Centro, darles la primera atención y verificar que cumplan con las condiciones de gratuidad del servicio. Además es quien debe solicitar, organizar y cargar en el Sistema Informático de Mediación Familiar toda la información asociada con una causa.

Tareas:

- Ingresar los datos de las causas al Sistema Informático de Mediación Familiar y agendar sesiones.
- Contactar y citar a los usuarios/as para la fecha y hora agendadas.
- Entregar información general del proceso de mediación y los requisitos para acceder a la mediación gratuita .
- Solicitar y organizar toda la documentación asociada a las partes.
- Realizar el proceso de evaluación socioeconómica de las partes.
- Organizar y mantener el archivo de carpetas físicas y/o digitales de las causas que lleva el Centro.
- Cargar en el Sistema Informático de Mediación Familiar todos los documentos asociados a la causa.
- Establecer contacto con Poder Judicial para consultar por el estado de las causas, en caso que se requiera.
- Contactar a los/as usuarios/as para comunicarles sobre el estado de las causas.
- Proporcionar certificado de mediación frustrada firmado por el mediador/a a los usuarios/as que lo soliciten.
- Atender las consultas del público que accede al Centro.
- Confeccionar los documentos administrativos requeridos por el propio Centro.
- Coordinar la agenda de los/as mediadores/as.
- Informar sobre el estado de las causas para la tramitación de los pagos.

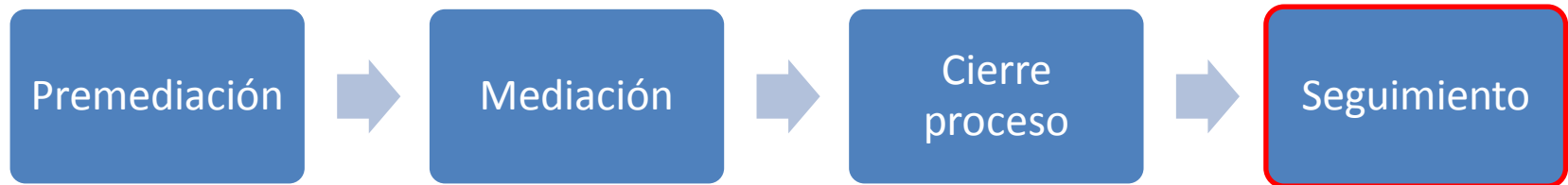
3. Rol del mediador/a

Contempla desde que ingresa el caso al centro (cuando procede), hasta que se da por finalizado, incluyendo el seguimiento del acuerdo o la frustración.

Además de velar en todo momento por el cumplimiento de los principios (legales y dogmáticos), el mediador/a deberá:

- Fomentar el protagonismo de las personas a través de la participación y responsabilidad de éstas en el proceso y sus resultados.
- Aportar en los procesos de toma de decisiones desde la autonomía individual, hacer de la participación en el proceso de mediación una instancia de aprendizaje en el manejo y resolución de los conflictos.
- Promover que las interacciones que se den entre las partes en conflicto propendan a mejorar la relación o al menos mantenerla pero nunca a empeorarla.
- Conducir el proceso mismo de comunicación e interacción entre las partes que estén participando en la sala de mediación, de acuerdo a metodología de trabajo.
- Facilitar el diálogo a fin de alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios.

4. Etapas del proceso de mediación





Objetivos

1. Proveer a los usuarios de la información necesaria para poder decidir si participarán o no del proceso, en conocimiento de sus derechos.
2. Explicar en qué consiste la mediación y el contexto en que se desarrollarán las eventuales sesiones.
3. Promover la participación de ambas partes en una eventual sesión conjunta, si están dadas las condiciones mínimas.





Objetivos (además de velar por principios legales y dogmáticos)

- Propender a la solución de los conflictos.
- Generar espacios de encuentro y comunicación.
- Favorecer procesos de aprendizaje en la resolución de conflictos.
- Fortalecer el protagonismo de las personas.
- Favorecer que los participantes logren un acuerdo satisfactorio para todos los involucrados.



Mediación

Discurso inicial o discurso de apertura del mediador/a

- Naturaleza y objetivos de la mediación.
- Rol del mediador/a.
- Principios legales.
- Posible participación de terceros, niños, niñas o adolescentes..
- Derecho del alimentario de recurrir a solicitar alimentos provisorios al Juzgado.
- Informar la posibilidad de recurrir a información jurídica durante la mediación.
- Valor jurídico de los acuerdos.
- Explicitar reglas de funcionamiento.
- Informar la eventual presencia de un comediador/a; en caso que el tercero sea un pasante o un supervisor, se deberá consultar a las partes sobre su conformidad con esta situación.
- Si procede, declarar vínculos previos que existen con las partes y consultar si desean cambiar de mediador/a.
- Verificar la comprensión de las partes respecto a la información entregada previa al proceso.
- Informar acerca de la visación del posible acuerdo por asesor jurídico.
- Confirmar la voluntad de continuar.
- Firma Consentimiento Informado (Procedimiento de Supervisión en el Manual de Ejecución de Contratos)



Prácticas asociadas a las funciones metodológicas del mediador/a

1. Prácticas asociadas al Proceso Comunicacional.
2. Prácticas asociadas al Proceso Participativo.
3. Prácticas asociadas al Proceso Resolutivo.



Cierre del proceso




a. Elaboración del acuerdo

El acuerdo debe:

- Reflejar el resultado de una decisión libre y voluntaria.
- Representar el producto del aporte de ambas partes.
- Satisfacer las necesidades e intereses de ambas partes.
- Representar la solución al conflicto.

En la redacción del acuerdo el mediador/a debe:

- Explicar a las partes todos los términos jurídicos utilizados en la redacción de dicho acuerdo.
 - Entregar borrador del acuerdo, salvo situaciones excepcionales con debido registro en el SIMEF.
 - Verificar la legalidad del acuerdo con el asesor jurídico.
- 

Cierre del proceso



b. Visación del asesor jurídico en el tiempo intermedio entre la sesión de acuerdo y la sesión de firma.

c. Firma (informada) del acuerdo

d. Seguimiento telefónico del cumplimiento a todos los casos que terminaron con acuerdo, entre el tercer y sexto mes posterior a la firma del acuerdo

e. Incumplimiento del acuerdo



5. Información jurídica a los usuarios


- Trata de la(s) materia(s) que están abordando en mediación para tener la certeza que cuentan con información válida para una toma de decisión informada y personal.
- Se complementa con un “criterio de realidad”, que permite a las partes conocer sus posibilidades reales y eventuales salidas, tanto fuera como dentro de la mediación.
- Esta información no la debe entregar el mediador/a, sino que deberá entregarla un tercero abogado.
- Fomentar el ajuste de expectativas frente a las posibles propuestas y soluciones.
- Informar respecto de los efectos del acuerdo en caso de ser aprobado judicialmente: obligatoriedad y exigibilidad en caso de incumplimiento.
- Ofrecer acceder a información jurídica en la medida que las partes lo requieran o que el mediador/a detecte que la información con que cuentan es insuficiente para que las partes tomen decisiones.

6. Comediación

- Es una forma de trabajo en equipo, donde dos profesionales complementan su experiencia y su labor en pos de enriquecer las intervenciones durante el proceso de mediación. Además, permite integrar distintas visiones y conocimientos en un trabajo colaborativo para un abordaje de mayor calidad en la resolución de conflictos.
- Demostrar que son dos mediadores operando cooperativamente entre sí en el mismo proceso simultáneamente. Trabajando en absoluta condición de igualdad, en lo referente a importancia, funciones y jerarquía.
- Reflexionar en equipo después de cada sesión, intercambiando las propias percepciones acerca del conflicto, consensuar hipótesis, extraer conclusiones, fijar el plan de trabajo para la próxima sesión y construir una historia alternativa.
- Se debe solicitar autorización previa a la UMED, según procedimiento del Manual de Ejecución de contratos.

7. Pasantías



- Son una instancia práctica de aprendizaje, donde se le brinda al alumno la oportunidad de observar la aplicación de técnicas y herramientas adecuadas para la gestión y resolución colaborativa de conflictos familiares.
 - El mediador/a deberá informar a las partes , antes de comenzar la sesión de mediación, acerca del rol que cumplirá el alumno en pasantía, para luego pedirles su consentimiento.
 - Deben ser informadas previamente a la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia, al correo electrónico pasantias@mediacionchile.cl (5 días hábiles)
- 

7. Supervisiones



Consiste en la designación de un profesional, para que en calidad de supervisor, presencie una o más sesiones de mediación:

1. Con el objeto de evaluar las competencias y habilidades de los profesionales mediadores;
2. En caso que la Unidad de Mediación tomare conocimiento de hechos que afecten al proceso de mediación generado por reclamos realizados por cualquier persona o instituciones del sistema de mediación licitado.





Muchas gracias

Unidad de Mediación – Ministerio de Justicia

www.mediacionchile.cl

