

Resumen Ejecutivo

AUDITORÍA PARA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OFERTA
TÉCNICA DE CENTROS DE MEDIACIÓN FAMILIAR CONTRATADOS
POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA

10 de mayo 2016

1. Objetivos de la auditoria

La Unidad de Mediación Familiar (UMED) en el Ministerio de Justicia, tiene por función velar permanentemente por ofrecer una prestación del servicio de mediación familiar con estándares tanto legales como técnicos, por medio de la contratación de mediadores/as en todas las regiones del país, a través de un mecanismo de licitación pública. Dentro de los elementos que componen la obligación de UMED está el aseguramiento del cumplimiento de las condiciones ofertadas por los proponentes de las licitaciones públicas del servicio de mediación familiar.

En ese contexto el objetivo de esta auditoria fue el de evaluar el cumplimiento de la oferta técnica de los Centros de Mediación Familiar contratados por el Ministerio de Justicia en el proceso de licitación del año 2015, entregando al Ministerio información de utilidad para una correcta administración del Sistema Nacional de Mediación Familiar.

Los objetivos específicos fueron:

- i. Diseñar la metodología, instrumentos y plan de trabajo para verificar en terreno el nivel de cumplimiento de las ofertas presentadas por los contratantes del servicio de mediación, al Ministerio de Justicia.
- ii. Auditar en terreno el cumplimiento de las ofertas, en relación a los distintos requerimientos y estándares definidos en las Bases de Licitación y el contrato suscrito con el Ministerio de Justicia.
- iii. Desarrollar los respectivos análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones técnicas a partir del levantamiento realizado, que contribuyan a una correcta administración del Sistema Nacional de Mediación Familiar.

2. Enfoque metodológico e instrumentos para el levantamiento de la información

El enfoque aplicado en este trabajo se basó en la metodología y directrices que se establecen en la norma ISO 19.011:2011¹ Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Este documento corresponde a una guía para la planificación y realización de auditorías al sistema de gestión de la calidad, así como respecto de las competencias del equipo auditor de la organización con la finalidad de que sean utilizadas como instrumentos de evaluación y mejora. En este sentido, los resultados levantados servirán como base para la generación de acciones preventivas o correctivas, según corresponda, una vez que hayan sido revisados por los Centros de Mediación Familiar. Esta metodología

El proceso de auditoría para evaluación del cumplimiento de oferta técnica de centros de mediación familiar contratados por el Ministerio de Justicia, significó la aplicación de un

formulario tipo checklist para la verificación en terreno de los requisitos establecidos en la Resolución Exenta N°204 Bases de Licitación para la contratación del Servicio de Mediación Familiar, en un total de 195 oficinas donde operan centros de mediación familiar a nivel nacional.

La distribución por región fue la siguiente:

Región	N° de centros
I Tarapacá	3
II Antofagasta	8
III Atacama	7
IV Coquimbo	10
IX Araucanía	17
RM Metropolitana	36
V Valparaíso	22
VI O'Higgins	12
VII Maule	15
VIII Bío Bío	33
X Los Lagos	15
XI Aysén	5
XII Magallanes y la Antártica Chilena	3
XIV Los Ríos	8
XV Arica y Parinacota	1
Total general	195

De los 195 Centros de Mediación cuyas visitas fueron programadas para la realización de la auditoría en terreno, 193 pudieron ser efectivamente evaluados. Los Centros de Mediación ubicados en las localidades de Huailahue (región de los Lagos) y Coelemu (región de la Araucanía) no pudieron ser evaluados a través de la ejecución de la auditoría programada, al no estar abiertos en el horario ofertado para la atención de usuarios.

Para el posterior análisis de los resultados de la evaluación de cumplimiento, el área de Control y Evaluación de la UMED definió niveles de criticidad (alto, medio y bajo) para cada uno de los requisitos a ser evaluados, según fuera el nivel de afectación del requisito en la continuación de la operación del Centro de Mediación Familiar.

3. Presentación de los resultados

Los resultados arrojados por esta auditoría de evaluación del cumplimiento de la oferta técnica de los centros de mediación contratados por el Ministerio de Justicia, corresponden a los resultados preliminares por cuanto son revisados por la UMED y posteriormente enviados a cada uno de los Centros de Mediación dando inicio a los procesos de descargos por parte de éstos, de los cuales pueden resultar variaciones en los porcentajes de cumplimiento o la entrega de recomendaciones

técnicas y/o sugerencias por parte de UMED, o bien el inicio de procedimientos infraccionales en caso de detectar incumplimientos graves de contrato

El análisis de cumplimiento se realizó en distintos niveles, considerando los objetivos de la auditoría. En primer lugar, se muestran los resultados agregados a nivel nacional según grupo de requisitos evaluados y la criticidad de cada uno de ellos. En segundo lugar, se muestran los resultados generales a nivel regional y se detalla el resultado de cada uno de los 193 centros de mediación auditados.

Para el análisis de los resultados de la evaluación del cumplimiento se diseñó una base de datos donde se registró totalidad de los datos levantados en cada una de las auditorías realizadas en las visitas a terreno. Es necesario señalar que se realizaron pruebas que buscaban evaluar el cumplimiento de requisitos obligatorios para cada Centro de Mediación y a nivel de contrato, en los requerimientos de personal, de infraestructura, de tramitación de causas, de equipamiento computacional y conectividad. Para los casos en que el requisito no era exigible, en función del contenido de las ofertas o de las bases de licitación, se consideró la calificación de “No Aplica”, restándose dicha condición para la determinación de los niveles de cumplimiento, alcanzando un total de 9.471 evaluaciones realizadas.

Este total incluye la evaluación de algunos requisitos que en realidad deben verificarse a nivel de contrato, como el cumplimiento de jornada de administrador, y los compromisos adicionales. Por tanto, si bien el análisis del cumplimiento de los requisitos se hará por centro auditado, para aquellos requisitos que son exigibles a nivel de contrato, se hará un análisis por separado, a nivel de contrato, en el punto subsiguiente.

a) Análisis de cumplimiento por centro de mediación.

Las variables de control utilizadas para el análisis corresponden tamaño del contrato (según número de centros por contrato), tamaño del centro (según número de jornada por centro) y tipo de persona contratada (persona natural o jurídica), y tiempo de funcionamiento del contrato a la fecha de la auditoría (menos de 6 meses; o 6 meses y más).

En este punto se presentan los resultados generales de la auditoría por cada uno de los requisitos evaluados teniendo en cuenta su nivel de criticidad. A cada requisito a ser evaluado se le asignó un nivel de criticidad alto, medio o bajo teniendo en cuenta su relación con la satisfacción del usuario y la adecuada ejecución del proceso de mediación. A nivel general, se tiene que el nivel de cumplimiento es mayor en los requisitos de criticidad alta, alcanzando un 83,4% en comparación con el 79,5% en los requisitos de criticidad media, y 77,1% en los de baja.

En lo que sigue, se desagregan los resultados por requisito particular, agrupados por tipo de requisito, y el nivel de criticidad a que nos hemos referido, controlando por las variables de control señaladas.

Requerimientos de Personal

Este grupo de requisitos significó la realización de 11 pruebas a los 193 centros evaluados (hay dos requisitos que fueron evaluados a nivel de contrato). Al respecto, se observa un incumplimiento de un 20,8%, siendo los requisitos asociados al cumplimiento de la jornada horaria de mediadores

en el libro de asistencia (44,3%), y la disponibilidad de antecedentes curriculares de asistentes administrativos (39,9%) los que presentan mayor incumplimiento, mientras que los requisitos asociados a la existencia asesor jurídico tienen mejor cumplimiento, con apenas un 3,1% de incumplimiento.

El análisis de estos niveles de cumplimiento por las variables de control señaladas, muestran los siguientes resultados, para los requisitos de alta criticidad.

Se puede observar que la condición de persona natural o jurídica presenta algunas diferencias sustantivas en cumplimiento de requisitos de alta criticidad. Así, por ejemplo, el *cumplimiento de jornada de mediador según libro de asistencia* tiene un marcado mejor desempeño en las personas jurídicas (72,1%), y así también la *disponibilidad de contratos de trabajo de asistentes administrativos* (80,8%). Con todo, recuérdese que la cantidad de personas naturales en centros no supera el 11% (21 centros), por lo que estos porcentajes deben tomarse con cuidado.

En lo que se refiere al tamaño del contrato, no se observan demasiadas diferencias en el cumplimiento de requisitos de alta criticidad.

En el análisis del tamaño de los centros (medido por las jornadas asociadas al contrato) las diferencias más significativas se producen a nivel de *disponibilidad de contratos que indiquen jornada horaria* tanto de mediadores como asistentes, donde el cumplimiento es mejor en los centros asociados a mayor número de jornadas (alcanzan un 66,7% en respecto de mediadores, y 81% en caso de asistentes). Los centros pequeños tienen un sistemático nivel menor de cumplimiento.

Es interesante notar, por otro lado, que los requisitos relativos a la *disponibilidad de contratos y firma de libro de asistencia de mediador*, son menos cumplidos en contratos que tienen seis o más meses de funcionamiento (64% en relación con el 80% de cumplimiento de los contratos con menos de 6 meses, en el caso de la disponibilidad de contratos). De hecho, este bajo cumplimiento se extiende también a la disponibilidad de contratos de los asistentes administrativos.

Requerimientos de Infraestructura

Corresponde al ítem que concentra la mayor cantidad de requisitos a evaluar, 24 en total en cada centro. En este grupo se efectuaron, además, tres pruebas que no buscaban determinar incumplimiento, sino solo la constatación de existencia de aspectos relevantes, pero no obligatorios de atención de público.

Respecto de los requisitos obligatorios, se observa que a nivel agregado su nivel de incumplimiento es menor que para los requerimientos de personal, alcanzando solo un 17,9%. La condición mejor evaluada es la disponibilidad de salas de mediación y la dirección de la oficina de prestación de servicios, menos de un cinco por ciento de incumplimiento. Las peores evaluadas son la falta de señalética de emergencia (59,6% de incumplimiento), la falta de espacio acondicionado para niños (42,5%), y las condiciones de higiene y salubridad de los baños (37,3%).

Los análisis por variables de control se harán, al igual que en el caso anterior, únicamente para los requisitos de alta criticidad, considerando la importancia de ello.

Se puede observar que las diferencias significativas según tipo de persona se producen únicamente en dos requisitos: la cantidad de salas de baño (92,4% de cumplimiento en las personas jurídicas versus un 76,2% en las personas naturales), y el uso exclusivo de la sala de espera (93% de cumplimiento en las personas jurídicas versus un 76,2% en las personas naturales).

El nivel de cumplimiento de este grupo de requisitos es en general mejor en los centros que son el único centro del contrato. En la mayoría de requisitos de alta criticidad, el cumplimiento de estos centros es mejor, salvo en relación con la cantidad de salas de baño, donde los centros que pertenecen a contratos más grandes tienen mejor cumplimiento (94,4% en relación a un 87,4%).

Al respecto, se evidencia que los centros más pequeños tienen peor nivel de cumplimiento en estos requisitos de alta criticidad. Con todo, en el caso de la cantidad de baños, el incumplimiento es mayor en los centros más grandes.

La relación entre tiempo de funcionamiento y nivel de cumplimiento muestra que los centros con más tiempo de funcionamiento antes de la auditoría tienen mejor cumplimiento, salvo en lo que se refiere a la cantidad de salas de baño, donde la prevalencia de incumplimientos es mayor (93,7% en relación con el 84,8% de incumplimiento de los centros con menos tiempo de funcionamiento).

Requerimientos de equipamiento computacional y conectividad

Las condiciones a que se refiere estos requerimientos mostraron un resultado más bien favorable en las 7 pruebas realizadas a los centros evaluados. El nivel de incumplimiento alcanza solo a un 11%. Con todo, la habilitación de teléfonos para llamadas a celular presenta el más alto nivel de incumplimiento (30,6%), seguido luego por la existencia de notebooks o computadores en número suficiente para la cantidad de asistentes administrativos y mediadores. En este caso, en el 15,4% de los casos evaluados no se pudo verificar que se cumpliera el requisito.

Los mejores resultados se presentan en la conectividad a internet y el equipamiento telefónico. En ambos casos, casi el 95% de los centros evaluados mostraron que cumplían la condición.

En el análisis de los requerimientos de alta criticidad, según las variables de control indicadas muestra lo siguiente.

Se observa que los niveles de cumplimiento de este tipo de requisitos es más alto en los centros de personas naturales, con un 100% de cumplimiento por ejemplo en contar con Office 2003, versus un 97,1% de las personas naturales. La relación es diferente en el número de notebooks y computadores, donde las personas jurídicas alcanzan un 86,6% de cumplimiento, y las naturales solo un 76,2%.

En este caso, los centros que son únicos para cada contrato, tienen un mejor nivel de cumplimiento que los centros que pertenecen a contratos con dos o más centros, por ejemplo en los *números de teléfono* y *existencia de Office 2003*.

De la misma forma que en los requisitos anteriores, los centros más pequeños tienden a presentar un menor nivel de cumplimiento, en la mayor parte de los requisitos de conectividad de alta criticidad.

Los niveles de cumplimiento respecto de los requisitos que aquí se evalúan, no parecen estar asociados al tiempo de funcionamiento de las oficinas. En algunos casos las oficinas con más tiempo presentan mejor cumplimiento, como en el número de computadores, y en otros casos, como el equipamiento telefónico, no.

Requerimientos de tramitación de causas y agenda en SIMEF

Otro de los aspectos a evaluar decía relación con el uso de SIMEF, tanto respecto de la tramitación de causas como del uso de la agenda. La oportunidad del registro muestra el más alto nivel de cumplimiento (sobre un 90%), mientras que la completitud se releva como un aspecto menos logrado, con un 25% de no conformidades. El uso de la agenda tampoco es universal y en 1 de cada 5 centros su llenado no satisfizo la prueba realizada.

Los análisis por variables de control muestran los siguientes resultados.

Para este grupo de requisitos se observa que el nivel de cumplimiento es mayor en los centros en que la persona contratada es una persona jurídica, con diferencias que parecen significativas, por ejemplo, con un cumplimiento de un 83,1% en relación con el 71,4% de las personas naturales en la utilización de la agenda SIMEF.

Se observa que, respecto de la utilización de la agenda especialmente, el cumplimiento es mejor en un centro que pertenece a un contrato con centro único (84,5% en relación con un 78,9%). Al

respecto, por su parte los centros pequeños concentran el mayor incumplimiento de estos requisitos, y los de mejor cumplimiento, los centros más grandes.

b) Análisis de cumplimiento por contrato.

Existen dos grupos requisitos que deben ser analizados por contrato. Por un lado, al existencia de administrador y de reemplazante, y los requerimientos de compromisos adicionales.

Requerimientos de administrador y mediador reemplazante

Estos requerimientos deben evaluarse por contrato ya que, además no ser exigibles en todos los casos, cuando lo son la evaluación debe hacerse para el contrato. Se trata de 212 pruebas en total que arrojaron un 20,8% de incumplimiento (el mismo nivel que los requerimientos de personal a nivel agregado). La existencia de un mediador reemplazante es la que presenta el menor cumplimiento.

La comparación de estos niveles de cumplimiento con las variables de control no entrega en realidad resultados concluyentes basados en el tipo de persona. El menor nivel de cumplimiento de las personas jurídicas en el requisito de mediador reemplazante está vinculado al tipo de contrato que éstas firman. Asimismo, los niveles de cumplimiento son muy similares entre contratos que tienen un centro o más de uno.

Tampoco parece existir una vinculación entre el tiempo de funcionamiento y el cumplimiento de estos requisitos.

Requerimientos de compromisos adicionales

Los compromisos adicionales evaluados fueron aquellos referidos a la infraestructura, por cuanto los que se refieren a programa de autocuidado, asesoría jurídica y programa de itinerancia no se encuentran hoy en estado de obligatorios.

La evaluación muestra el nivel más bajo de cumplimiento en todas las pruebas realizadas, alcanzando este grupo un 36,3%. No existen, en realidad, diferencias importantes entre cada requisito, mostrando todos niveles muy similares de cumplimiento.

Al respecto, la calidad persona pareciera afectar el cumplimiento de la sala privada de evaluación socio-económica, donde las personas jurídicas tienen un 68,3% de cumplimiento y las personas naturales un 36,3%. Sin embargo, ello puede estar más relacionado con el tamaño del centro que con el tipo de persona contratada.

En relación con el tamaño del centro, los resultados son consistentes con los hallazgos de que los contratos con 2 o más centros tienen mejor nivel de cumplimiento, lo que se observa en cada uno de los tres compromisos adicionales evaluados. Así también, se observa que los contratos con 6 o más meses de funcionamiento presentan un mejor cumplimiento en los tres compromisos evaluados.

Este análisis, a nivel de región, se incluye de manera detallada en el Anexo de este informe.

Análisis a nivel de región

A continuación, se presentan los resultados de las pruebas a nivel desagregado por región y zona de licitación, distribuidos en tres grupos geográficos, de acuerdo con su proximidad. A nivel

general, podemos observar que el incumplimiento es mayor en la zona norte, que incluye las regiones que van de Arica a Coquimbo, mientras que la zona Centro (Valparaíso a Biobío) presenta el mejor nivel de cumplimiento.

Regiones de la Zona Norte

En la zona norte agrupamos 29 centros u oficinas ubicados entre las regiones de Arica y Coquimbo, que suman un total de 36 jornadas de mediador, con un promedio de 1,2 jornadas de mediador en cada oficina. La región con más mediadores es Antofagasta, con 10,5 jornadas, seguida de Coquimbo, con 10.

Se observa que las regiones de Tarapacá y Atacama presentan un porcentaje mayor de incumplimiento, de 32,6% y 27,3% respectivamente. En el caso de Atacama, casi el 46% de sus no conformidades fueron consideradas de alta criticidad. La región de Arica es la que muestra un menor porcentaje de no conformidades, de las cuales ninguna es, además, de alta criticidad.

Regiones de la Zona Centro

Por su parte, esta zona agrupa las regiones que van desde Valparaíso a Biobío, incluyendo la Región Metropolitana. Esta zona corresponde a 149,25 jornadas de mediador, distribuidas en 117 oficinas o centros, con un promedio de 1,3 jornadas por centro.

Las regiones de esta zona geográfica son las que presentan el mayor número de zonas. La región de Biobío tiene 15 zonas de licitación, y la Metropolitana, 13 y Valparaíso, 10. Los contratos asociados a estas regiones presentan un mejor nivel de cumplimiento, aunque la región del Biobío alcanza el 23,4%. Con todo, la región del Maule presenta un porcentaje de no conformidades de un 22,9% dentro de las cuales el 39,5% de ellas son de criticidad alta.

Regiones de la Zona Sur

En este grupo se encuentran 47 contratos de la zona Sur, que suman 37,5 jornadas, siendo el promedio de los centros, también de 0,8 jornadas. En esta zona se concentran los centros más pequeños. El nivel de cumplimiento de requisitos es mejor, llegando solo a un 16,9% de no conformidades, y un 28,4% de criticidad alta de las mismas.

Todas las regiones de este grupo, salvo Magallanes, que tiene tres contratos, están por debajo del 20 por ciento de no conformidades. Las regiones de Aysén y Los Lagos aparecen como las mejor evaluadas, con un 14,3% y un 14,8% de no conformidades. El porcentaje de criticidad alta, con todo, es alto, alcanzando el 35,3% en Aysén, y 30,5% en Los Lagos.

Detalle resultados por centro auditado

Finalmente, se muestra el resultado de los 193 centros evaluados, ordenados por el porcentaje de incumplimientos y nivel de criticidad ALTA de los mismos. Los centros se ordenan de acuerdo por el porcentaje menor de incumplimiento, y menor de criticidad alta.

Dentro de los 20 primeros centros, 4 pertenecen a la Región Metropolitana y 4 a la Región de Valparaíso. Destaca también la Región de O'Higgins con 3 centros. Es decir, la mayor parte de estos 20 mejores centros está en la zona centro.

Por su parte, de los 20 últimos, es decir, los que tienen la más alta tasa de incumplimiento y criticidad alta, 6 de ellos se encuentran en la Región del Biobío, y 3 en la Región del Maule. Destaca la Región de Atacama, que con un número menor de centros, presenta 3 de ellos en los últimos veinte puestos de este listado confeccionado.

4. Conclusiones y recomendaciones técnicas

Corresponde a los Centros de Mediación Familiar contratados por el Ministerio de Justicia, asegurar las condiciones de infraestructura, equipamiento y recursos humanos para una adecuada atención de los usuarios(as) de la mediación familiar como mecanismo de resolución de conflictos. Teniendo en cuenta este objetivo es que cobra relevancia la evaluación del cumplimiento de estas condiciones a través de auditorías y la revisión de los resultados alcanzados deben ser utilizados para el diseño de estrategias y programación de fiscalizaciones sistemáticas y periódicas que aseguren y aumenten el nivel de cumplimiento de estas condiciones.

Teniendo en cuenta el enfoque metodológico basado en las normas ISO para la mejora continua, se recomienda usar el ciclo de mejora (planificar, ejecutar, checkear y ajustar) para enfocar las próximas auditorías externas para la evaluación del cumplimiento de los requisitos de la oferta técnica de los Centros de Mediación Familiar. Es decir, checkear (analizar) los resultados alcanzados en esta auditoría, ajustar aquellos aspectos que pudieran haber producido desviaciones, errores o información no relevante y considerarlo al momento de planificar y ejecutar las próximas auditorías. Esto permite evaluar si realmente se ha planificado y alineado los procesos a los resultados que la organización requiere alcanzar.

Incluir el tema de gestión de riesgos en la planificación y ejecución de fiscalizaciones y auditorías. Con este fin, es que la identificación de niveles de criticidad para la clasificación de los requisitos técnicos de personal, infraestructura y equipamiento del lugar de prestación del servicio, bajo el criterio de asegurar las condiciones mínimas para una adecuada atención de los usuarios(as) resulta ser un primer paso en la implementación de un enfoque de riesgos que aportará a la priorización de la fiscalización en función de los riesgos de incumplimiento de los requisitos técnicos que deben cumplir los Centros de Mediación Familiar para cumplir con sus objetivos.

Respecto de la clasificación de requisitos en niveles de criticidad, se recomienda la documentación de los criterios utilizados para la clasificación de cada criterio en alta, media y baja y su respectiva fundamentación, como forma de ir generando conocimiento en el proceso de control y evaluación de contratos ejecutado por UMED. Del mismo modo, se recomienda identificar los porcentajes de incumplimiento que se permitirán en cada una de las categorías (alta, media y baja) y su respectiva fundamentación. Por último, se recomienda considerar para la clasificación de nivel de criticidad de los requisitos el nivel de reclamos de los usuarios(as) recepcionados por cada uno de ellos, sobre todo si se está utilizando un enfoque de satisfacción de los usuarios(as).

Los resultados muestran que los requisitos técnicos clasificados de alta criticidad presentan un porcentaje total de incumplimientos más bajo que los requisitos clasificados como de media o baja

criticidad. En este sentido, se recomienda poner en conocimiento a los Centros de Mediación Familiar de la clasificación de criticidad y revisar la factibilidad de facilitar el cumplimiento de aquellos requisitos técnicos clasificados como de alta criticidad y que presentan altos porcentajes de incumplimiento. En la jornada de estrategias de fiscalización realizada con el equipo de la contraparte, surgió la idea de instalar un sistema de auditorías internas en los Centros de Mediación Familiar, como una herramienta de autoevaluación previa a la fiscalización de UMED, del cumplimiento de requisitos técnicos establecidos en la oferta, en base a su nivel de criticidad. Se recomienda realizar el análisis de factibilidad de aplicar un instrumento de este tipo para facilitar el nivel de cumplimiento. En las normas ISO las auditorías están pensadas justamente como herramientas de revisión interna de los requisitos del sistema de gestión para asegurar su cumplimiento.

Muchas veces las auditorías tienen un enfoque proactivo, se audita porque es un requisito. Sin embargo, es claro que las organizaciones pueden usarlas como un instrumento de autoevaluación y mejora.

Con la experiencia adquirida durante el desarrollo de las visitas a terreno a cada uno de los centros de mediación y teniendo en cuenta los resultados arrojados por la auditoría realizada, se pueden identificar algunas recomendaciones técnicas para la gestión de los centros de mediación, las cuales se basan más bien en los puntos débiles y las oportunidades de mejora arrojadas por los resultados de la auditoría.

Requisitos de personal

Se puede observar que la condición de persona natural o jurídica presenta algunas diferencias sustantivas en cumplimiento de requisitos de personal de alta criticidad. Así, por ejemplo, el cumplimiento de la condición de cumplimiento de registro de jornada de mediador/a en libro de asistencia, tiene un mejor desempeño en las personas jurídicas, y así también la disponibilidad de contratos de trabajo de asistentes administrativos. De las visitas realizadas se puede extraer como observación, que este subproceso es ejecutado por los Administradores o por asistentes administrativos según corresponda. Cuando estos procesos deben ser ejecutados por los asistentes administrativos contratados generalmente 0,5 jornada para realizar esta labor de administrador, no suelen ser priorizados frente a la carga de trabajo con otras actividades directamente relacionadas con el proceso de mediación, como lo son la atención de público, las notificaciones o carga de antecedentes en SIMEF por dar ejemplos. Esto se observa en centros con 3 o más jornadas mediador y es consistente con los resultados que muestran a los centros de contratos con mayor número de jornadas con un mayor incumplimiento en general de los requisitos.

Respecto del requisito de disponibilidad de los contratos de trabajo del personal, se recomienda revisar la factibilidad de fiscalización a través del Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF), lo que podría facilitar su cumplimiento.

Requisitos de infraestructura y servicios para la atención de usuarios

A pesar de que no está clasificado como de alta criticidad, sino solo de media, las condiciones de higiene y salubridad de las salas de baño dispuestas pueden afectar la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios(as), por lo que no es menor que esta condición presente un

37,3% de incumplimiento. Nos referimos a la adecuación de la sala de espera, la mantención de las salas de baño y la existencia de espacios adecuados para el cuidado de los niños(as), con la finalidad de que no sean la causal de frustración de una sesión de mediación. Los aspectos asociados a la mantención de la infraestructura son gestionados a través del proceso de apoyo administración del centro, específicamente el subproceso de manutención.

Otro punto débil de cumplimiento se da en los requisitos asociado al espacio acondicionado para niños/as y la disponibilidad de juguetes en la sala de espera, que alcanzan un 57,5% y un 70% de cumplimiento respectivamente. La recomendación es aclarar en las bases de licitación del servicio de mediación familiar el objetivo de esta condición y que se entienda por un espacio acondicionado para niños/as.

La condición existencia de mobiliario adecuado en la sala de mediación, asociada disponibilidad de 4 sillas iguales y una mesa redonda, llama la atención que obtenga un 30% de incumplimiento. Se recomienda aclarar a los Centros de Mediación Familiar el objetivo de esta condición y fundamentar basándose en la calidad o estándares requeridos para un óptimo proceso de mediación. De ser relevante para la calidad del proceso de mediación debería quizás revisarse que se encuentre clasificado como de criticidad media. De lo contrario, al no estar directamente relacionado con la calidad del proceso, se debería revisar las condiciones de este requisito y su criticidad.

Respecto de las estaciones de trabajo para mediador/a, los Centros de Mediación Familiar con un solo mediador/a o 0,5 jornada de mediador/a, alcanzan un 25% de incumplimiento de esta condición. Esto puede deberse a la falta de claridad de la obligatoriedad del requisito según el tamaño del centro en número de mediadores/as, por lo que se recomienda aclarar que no resulta ser un requisito para aquellos Centros donde sólo ejerza un mediador/a.

Por otra parte, en este grupo de requisitos, un punto débil de cumplimiento resulta ser la condición de existencia de señalética para salidas de emergencia y seguridad en el espacio destinado a la operación del Centro de Mediación Familiar. Esta condición está clasificada como de baja criticidad, sin embargo, resulta relevante en algunas zonas geográficas de nuestro país o en ciertas ubicaciones en localidades con características geográficas más riesgosas frente a eventos de la naturaleza. Se recomienda revisar la forma de facilitar el cumplimiento de este requisito que frente a un evento crítico podría salvar vidas.

Por último, respecto de la cantidad de salas de baño y el uso exclusivo de la sala de espera el nivel de cumplimiento de las personas naturales contratadas, resultó ser inferior a los de las personas jurídicas. Esta situación podría estar influenciada por los costos asociados al cumplimiento de estos requisitos de infraestructura, que para las personas naturales podrían ser mayores, al no producirse economías de escala. Lo anterior, se fundamenta en que el requisito de cantidad de salas de baño, presenta también un incumplimiento más alto en Centros de Mediación que pertenecen a contratos más pequeños con 1 sólo Centro.

Requisitos de Equipamiento Computacional y Conectividad

Uno de los requisitos de este grupo que presenta más alto incumplimiento (30,5%) es la condición de habilitación del equipo telefónico de red fija con salida a equipos celulares. El sentido de este requisito es que el Centro tenga acceso a todos los usuarios/as que deba notificar vía telefónica,

independiente de qué tipo de equipo utilicen éstos (red fija o celular). Es por esto, que hay Centros que disponen de una red fija y un equipo móvil para acceder a los usuarios/as. Sin embargo, la verificación realizada sólo consideraba poder realizar llamados a celulares desde la red fija utilizada por el Centro. Se recomienda aclarar de qué manera se podría estar cumpliendo con el objetivo de este requisito y en una próxima auditoria modificar la prueba a ser aplicada.

Respecto del requisito número de computadores o notebooks según lo ofertado, se da un incumplimiento de un 14,5%, donde el grupo de Centro de Mediación con 0,5 jornada de mediador/a presenta el mayor incumplimiento con un 21,6%, creemos que se debe a que la prueba aplicada verificaba la disponibilidad del equipo en la oficina y en los Centros pequeños que se visitaron no siempre se encontraba el mediador/a, el o la cual, utilizada un notebook, no pudiéndose verificar su disponibilidad. Se recomienda adecuar la prueba al objetivo asociado con el requisito.

Tramitación de causas en SIMEF

En este grupo de requisitos, la condición registro fidedigno en SIMEF se verificó que los antecedentes de la causa en la carpeta física se correspondieran con los ingresados en SIMEF y de esta forma asegurar la completitud de los antecedentes cargados en SIMEF. El incumplimiento de este requisito alcanza un 24,8% y se encuentra más bien asociado a la falta de antecedentes en las carpetas físicas o existencia de éstas en la oficina. Respecto de este punto, se recomienda revisar la factibilidad de llevar los antecedentes sólo en la carpeta SIMEF, ya que ésta contempla una prueba de verificación que controla el riesgo de no cargar alguno de los antecedentes necesarios.

En el ítem **infraestructura** los mayores incumplimientos se encuentran asociados a requisitos que también se pueden asociar con la ejecución de procesos de apoyo por un lado y con los costos de cumplimiento con un bien inmueble que cumpla con los espacios adecuados para la prestación del servicio. Así y todo, los mayores cumplimientos dan seguridad de que los espacios destinados directamente a la presentación del servicio están siendo los adecuados para ello. Nos referimos a las condiciones de las salas de mediación.

Otro de los puntos fuertes observados en los resultados, hace referencia a los requisitos de **conectividad**, en especial la conectividad a internet, siendo esta esencial en el uso de la plataforma de soporte de todo el proceso ejecutado por los Centros de Mediación, nos referimos al SIMEF.