

## **AUDITORÍA EXTERNA DE LA “EVALUACION DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE MEDIACION FAMILIAR”. LICITACION ID: 759-18-LE20. INFORME EJECUTIVO**

Este documento está orientado a presentar el Informe Final de la Auditoría Externa de la “Evaluación de la Calidad del Proceso de Mediación Familiar”, que fue realizada entre los meses de septiembre a diciembre de 2020 por el equipo profesional de Centro Servicios de la Ucen (Centro Servicios), que fue contratado vía licitación pública para tales efectos.

El trabajo fue realizado y es presentado siguiendo las directrices contenidas en las bases administrativas y técnicas propuestas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile, incorporando los aspectos metodológicos necesarios para su ejecución, y que se presentan a continuación.

El objetivo mandante de este estudio fue evaluar la calidad en la conducción de los procesos de mediación familiar para los/as mediadores inscritos/as en el registro nacional de mediadores, y que previamente se hubieren anotado para rendir esta evaluación en el periodo dispuesto por la UMED a través de la plataforma SIMEF, mediante la aplicación de la metodología y pauta ECAME a través de procesos simulados y videograbados, lo que alcanzó una población total de 60 profesionales evaluados en las tres regiones que fueron consideradas en esta oportunidad, en un quehacer organizado en cuatro etapas de trabajo.

La primera etapa estuvo centrada en la actualización de la propuesta técnica y metodológica presentada por Centro Servicios, específicamente en la conformación detallada de la alternativa de modalidad de grabación por video conferencia remota para la aplicación de la metodología ECAME en el escenario de la pandemia de Covid-19 para ser aplicada de forma simultánea a la modalidad de grabación presencial tradicionalmente utilizada y la adecuación de los calendarios de trabajo ajustados a los procesos extraordinarios de rendición de exámenes de habilitación de Mediadores/as generados por la UMED. Además de la conformación de los equipos de trabajo de producción, grabación, de supervisores y metodología necesarios para su ejecución.

La segunda etapa de trabajo correspondió a la grabación de los procesos de conducción de la sesión de mediación con aplicación de la metodología ECAME 2.0, que se realizó en las regiones de Magallanes y la Antártica Chilena, Maule y RM. Lo que se realizó en modalidad de grabación por plataforma remota exclusivamente en la región de Magallanes y la Antártica Chilena por el escenario sanitario existente en ella y en modalidad mixta en las dos regiones restantes. Considerando los procesos realizados en modalidad presencial y en modalidad de video conferencia remota se puede señalar que alcanzaron un 42% y 58% respectivamente lo que se detalla en el apartado correspondiente, pudiendo ser efectuados en su totalidad.

La tercera etapa de trabajo, en paralelo con el segundo momento del proyecto, consistió en la confección de los Informes Individuales de la evaluación ECAME de cada profesional evaluado, que alcanzaron un total de 60 documentos finales con un puntaje promedio de 75.55% en “*Calidad Alta*”, siendo la misma categoría promedio nacional alcanzada en años anteriores. Los puntajes promedios alcanzados en las modalidades de grabación fueron de 74.60% en sistema de grabación por video conferencia remota de mediación y de 76.77% en el sistema de grabación presencial en sala de mediación, mostrando productos muy similares entre ambas. Lo que se repite en los diferentes componentes y cruces de variables efectuados y que se muestran en capítulo 4 de resultados.

La etapa cuatro de resultados y propuestas de trabajo, se presenta en los capítulos cuatro y cinco, que detallan los distintos análisis realizados según los criterios comprometidos por componente, sexo, profesión, territorio, tipo de cierre y existencia o no de acuerdo. A lo que se agregó el criterio de evaluación por modalidad de grabación, con los resultados que se indicaron en el párrafo anterior.

De un modo general se puede señalar que los resultados alcanzados, mantienen valores de “Calidad Alta” en el ejercicio de la conducción simulada de la mediación por los/las mediadores, que es esperable en el escenario de funcionamiento del SNM chileno.

Los distintos componentes, ítems y cruces de información, entregan resultados de la conducción del proceso de mediación, en “Calidad Alta” en promedio, sin que existan desviaciones relevantes en los productos analizados.

Y asimismo, se mantiene el nodo de menor desempeño asociado a la incorporación de mirada de género en el proceso de atención., para lo que se proponen un conjunto de medidas remediales que puedan ser desarrolladas por la autoridad pública para su mejoramiento.

Finalmente en el documento final, se agrega un apartado de anexos que permitirá una mejor comprensión del trabajo realizado, los que están debidamente identificados y asociados a los espacios de estudio de la presente auditoría.

Como parte del informe final se adjunta en un dispositivo externo (disco duro) los archivos de trabajo que dan cuenta de las bases de datos utilizadas en la auditoría en archivo SPSS, los archivos de los tres informes individuales de cada mediador/a evaluado/a, los dos informes intermedios y el Informe Final Definitivo de la auditoría. Y por supuesto este Informe Ejecutivo de presentación del trabajo realizado.

Santiago, 18 de diciembre de 2020.