



Revista de Ciencias Sociales (Ve)

ISSN: 1315-9518

rsc_luz@yahoo.com

Universidad del Zulia

Venezuela

Ganga Contreras, Francisco; Piñones Santana, María Angélica; Abde Sepúlveda, Simón;
Acosta Gallardo, Verónica

Rol del estado chileno en el sistema de mediación familiar (periodo 2009-2015)
Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XXIII, núm. 2, abril-junio, 2017, pp. 52-67
Universidad del Zulia
Maracaibo, Venezuela

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28056733005>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Rol del estado chileno en el sistema de mediación familiar (periodo 2009-2015)

Ganga Contreras, Francisco *
Piñones Santana, María Angélica **
Abde Sepúlveda, Simón ***
Acosta Gallardo, Verónica ****

Resumen:

El sistema nacional de mediación familiar chileno otorga un espacio de diálogo directo y participativo entre personas de escasos recursos con problemas en común; como un modelo de prestación de servicios, a cargo de la unidad de mediación, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El propósito de este artículo es analizar los resultados de la implementación del modelo de mediación familiar (2009-2015) en Chile. Se realizó un estudio exploratorio-descriptivo, con diseño no experimental, analizando las principales variables que conforman el proceso e identificando sus componentes esenciales. Los resultados revelan, que el número de causas ingresadas ha crecido considerablemente desde su implementación, beneficiando a más de dos millones de usuarios, también han mejorado las bases de litigación, satisfaciendo las necesidades de las personas. Se concluye que el Estado chileno ha logrado su objetivo de propiciar un espacio de diálogo directo y participativo entre personas de escasos recursos. A pesar de lo anterior, existen desafíos como mejorar la sustentabilidad de los acuerdos alcanzados, pues, no existe un monitoreo permanente del acuerdo que permita elevar la calidad de la resolución de los conflictos, bajo el amparo de una justicia oportuna.

Palabras clave: Estado chileno; mediación familiar; dialogo; justicia, resolución de conflictos.

* Doctor en Administración de Empresas, Doctor en Gestión Estrategia y Negocios Internacionales, Postdoctorado en Ciencias Humanas. Académico Departamento Ciencias del Desarrollo. Universidad de Los Lagos - Chile. E-mail: fganga@ulagos.cl

** Magíster en Control. Académico Escuela de Administración Pública. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Valparaíso - Chile. E-mail: angelica.pinones@uv.cl

*** Licenciado en Administración Pública. Escuela de Administración Pública. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Valparaíso - Chile. E-mail: simonabde@gmail.com.

**** Licenciado en Administración Pública. Escuela de Administración Pública. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Valparaíso - Chile. E-mail: vero.acostagallardo@gmail.com

Role of the chilean state in the family mediation system (period 2009-2015)

Abstract:

The Chilean national family mediation system provides a space for direct and participatory dialogue among poor people with problems in common; as a model of provision of services, by the mediation unit of the Ministry of Justice and Human Rights. The purpose of this article is to analyze the results of the implementation of the family mediation model (2009-2015) in Chile. An exploratory-descriptive study was conducted, with a non-experimental design, analyzing the main variables that make up the process and identifying its essential components. The results reveal that the number of cases filed has grown considerably since its implementation, benefiting more than two million users, have also improved bidding rules, meeting the needs of people. It is concluded that the Chilean State has achieved its objective of fostering a space for direct and participatory dialogue among people of limited resources. In spite of the above, there are challenges such as improving the sustainability of the agreements reached, because there is no permanent monitoring of the agreement to raise the quality of the resolution of conflicts, under the protection of timely justice.

Keywords: Chilean State; family mediation; dialogue; justice, conflict resolution.

Introducción

Desde tiempos milenarios, la mediación ha sido considerada un procedimiento legítimo enfocado a dar respuesta a los conflictos y favorecer la convivencia de las comunidades. En Chile, se observa un proceso de modernización en todos los ámbitos de la justicia desde finales de la década de los noventa, principalmente en lo concerniente a facilitar a los ciudadanos el acceso a los medios judiciales. El primer paso fue la creación, en el año 1996, de las Corporaciones de Asistencia Judicial en las comunas de Santiago y Valparaíso, dos de las de mayor número de habitantes del país, lo que marcó un hito en materia de accesibilidad legal. Posteriormente, se gestan los Centros de Mediación, en los cuales fueron capacitados un número relevante de profesionales en las corporaciones, para utilizar la técnica de mediación como experimentación en próximos litigios entre las personas.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile, señala que la mediación es un proceso que busca otorgar un espacio de diálogo directo y participativo entre dos o más personas que tienen un problema, para que conversen sobre el origen del conflicto y las consecuencias que se han derivado del mismo (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2015). La primera mirada es aquella restrictiva, la cual señala que la mediación es, el proceso

mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona neutral, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones y alternativas, para llegar a un acuerdo mutuo ajustado a sus necesidades (Folberg y Taylor, 1992).

Otra mirada, de un ámbito más amplio en el plano social, concibe este término como,

“(…) el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos litigado, el conflicto” (Vinyamata, 2003: 17).

En el terreno de las migraciones y la convivencia intercultural, el experto Carlos Giménez, quien dirige el Servicio de Mediación Social Intercultural, entiende el concepto de mediación social o intercultural como:

“(…) una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores

sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados” (Giménez, 1997: 142).

Asimismo, en el libro “El Proceso de Mediación” se delimita la expresión como “(...) intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en conflicto a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable” (Moore, 1995: 44).

Quizás el desarrollo conceptual más completo lo realiza Silvia Barona, en el artículo publicado en el año 2011, en la Revista de Derecho de la Universidad Católica del Norte:

“La mediación es un medio a través del cual interviene un tercero, ajeno al conflicto, asume la función de reunir a las partes y ayudar a resolver sus desacuerdos. Su éxito pasa por un intercambio de información, asumiendo que, por regla general, se inicia la negociación desde la desconfianza, debiéndose limar poco a poco por el mediador, haciéndoles cada vez más partícipes de la técnica mediadora, desbrozando el problema, creando opciones, e instándoles a que propongan soluciones, asumiendo que la decisión debe ser el resultado de una participación de las partes que aceptan su posición y toman un acuerdo como solución a su conflicto” (Barona, 2011: 205).

Por su parte, Rondón y Munuera (2009: 35) abordan la mediación familiar como

“(…) el proceso mediante el cual una tercera persona imparcial colabora con los afectados de la ruptura familiar y en particular de la separación y divorcio de pareja, con el fin de mejorar la comunicación y entendimiento para que se tomen decisiones sobre su futuro”.

No obstante, en el estudio desarrollado por Rondón y Munuera (2009: 36), se mencionan múltiples características que son inherentes a todo proceso de mediación, entre ellas se destacan las siguientes:

- Es voluntario y las partes pueden desistir de algún acuerdo.
- Los acuerdos deben llevarse a cabo a partir de la cooperación, simetría y respeto entre las partes implicadas, contribuyendo a la generación de alternativas de negociación.
- El contenido y documentación de la mediación es estrictamente confidencial.
- Las partes deben buscar acuerdos comunes, siendo responsables únicos en la toma de decisiones y en la perdurabilidad de los acuerdos.
- El mediador no puede tomar partido por alguna de las partes, debe apoyar a todos los implicados en el proceso.
- La mediación no sustituye el papel de la justicia, sino que lo complementa.
- Durante el proceso de mediación convergen múltiples funciones, se redefinen las relaciones interpersonales y la palabra de los intervinientes adquiere un nuevo valor.
- Los acuerdos alcanzados al finalizar el proceso de mediación son vinculantes para todas las partes y deben ser expresados en un documento o convenio.

Todo mecanismo alternativo de resolución de conflictos, como por ejemplo mediación, arbitraje, entre otros, tiene por finalidad suplir y/o complementar la provisión de un servicio que el Estado no está en condiciones de entregar a través de sus tribunales. A los ojos de muchos ciudadanos, los sistemas judiciales son complejos, costosos y engorrosos en sus trámites, es allí donde el Estado debe jugar un rol preponderante cuando consigue evitar la marginación de las personas a sus propios derechos constitucionales de acceso a la justicia.

El concepto de mediación en Chile, fue incluido como parte del proceso de modernización del Estado y del Poder Judicial. La institución de la mediación familiar tiene su incorporación legal en la creación de los Tribunales de Familia, a través de la Ley N° 19.968/2004, marcando un hito al convertirse en uno de los primeros cuerpos legales en reconocer los métodos alternativos de resolución de conflictos. Desde el año 2006, la mediación familiar se ha transformado en un mecanismo que ha experimentado cambios sustentables tanto

en su administración como en su ejecución, los primeros contratos celebrados ese mismo año, no contaron con suficiente repercusión, existía un desconocimiento generalizado de la ciudadanía acerca del proceso, y la gente acostumbraba la búsqueda de una solución heterónoma de sus problemas.

A raíz de esta situación, hubo una modificación en la legislación vigente y se dictó la Ley N° 20.286/2008, lo que permitió convertir a la mediación familiar en una instancia previa y obligatoria en las materias relacionadas con la justicia de familia (alimentos, cuidado personal y relación directa y regular).

En base a datos de la Revista de Mediación Familiar Chilena, a diez años de la implementación de un sistema nacional, las causas ingresadas han aumentado exponencialmente de 3.770 a 247.980 entre los años 2006-2016. Por lo que, ha existido un proceso de legitimización permanente por parte de la ciudadanía hacia la mediación como institución (Mediación Chile, 2016). No obstante, en el transcurso de la investigación, se analizará la experiencia y satisfacción de los usuarios.

La importancia de la mediación es tal, que Baruch y Folger, plantean que este proceso no sólo permite resolver el conflicto en sí mismo, sino que promueve la transformación del individuo en todas las dimensiones de su crecimiento moral, concibiendo que en nuestra existencia debemos saber desarrollarnos y realizarnos en nuestro máximo potencial (Baruch y Folger, 2006).

Actualmente, la experiencia en el país, se ha extendido territorialmente y en diversos campos relacionales, tales como: mediación familiar, escolar, laboral y comunitaria. Es por lo anterior, que el Estado de Chile, de forma progresiva, despliega una serie de esfuerzos a favor de viabilizar una relación directa y brindar facilidades a quienes requieren de la justicia y lograr llegar a una solución efectiva del conflicto.

A partir de los antecedentes mostrados preliminarmente, se pudiese sostener que el propósito cardinal de la investigación radica en analizar los resultados de la implementación del modelo de mediación familiar entre los años 2009 y 2015, y del rol jugado por el Estado en ese sentido. Todo lo anterior, con el fin de identificar aquellos aspectos que puedan beneficiar y optimizar su funcionamiento, en la búsqueda de un acuerdo o solución de

conflictos bajo el amparo de una justicia oportuna y de calidad.

Para alcanzar este propósito se empleó como metodología un enfoque mixto, se llevó a cabo un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema (Hernandez et al., 2006). El trabajo es de carácter exploratorio, ya que se examina un tema o problema de investigación poco estudiado. Constituye una indagación descriptiva, puesto que su finalidad es dar a conocer cómo y de qué forma se ha desarrollado un determinado fenómeno a través de la evaluación de los componentes del mismo.

1. Antecedentes generales

La mediación, desde sus orígenes, se ha entendido como parte de una política pública en el sistema judicial, donde el Estado debe garantizar una cobertura territorial extendida o que los sistemas de resolución se desplacen a los ciudadanos; de manera tal que el contenido de las leyes y reglamentos sean procedimientos simples, que faciliten a los ciudadanos conocer cómo proceder en el ejercicio de sus derechos.

Asimismo, se ha señalado que existen tres motivaciones principales para considerar estos sistemas como parte fundamental de la función del Estado en la mediación: Un mayor acceso a la justicia, descongestión de los tribunales y mejor calidad en la entrega de soluciones (Vargas, 2001).

En el marco de la modernización de los sistemas judiciales en diversos países americanos, en la década de los años noventa, comenzaron a implementarse sistemas que permitían a los ciudadanos dar una solución legal, evitando los altos costos que implica el proceso judicial, y proporcionar el acceso a la justicia a quienes muchas veces evitaban recurrir a las medidas legales para solucionar sus problemas.

Un estudio realizado por la Secretaría General de la Organización de Estados Americanos (OEA), en el año 2002 relata la historia legal del concepto de método alternativo de resolución de conflictos, estableciendo los referentes legislativos en diversos países latinoamericanos, como se puede observar en la Tabla I.

Tabla I
Referentes legislativos de países de América Latina

Países	Normativa	Hitos a destacar en la normativa
Ecuador	Legislaciones sobre "Arbitraje y Mediación" (1997)	<ul style="list-style-type: none"> - La mediación podrá solicitarse a los Centros de Mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados. -La mediación procederá cuando: exista convenio escrito entre las partes para someter sus conflictos a mediación; a solicitud de las partes o de una de ellas; y, cuando el juez ordinario disponga de oficio o petición de parte. -El acta de mediación en que conste el acuerdo tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada. -La mediación goza de la garantía de confidencialidad. -Los centros que desarrollen actividades de capacitación para mediadores deberán contar con aval académico de una institución universitaria. -Inclusión del concepto de mediación comunitaria, para comunidades de origen indígena, negras, organizaciones barriales y comunitarias.
Argentina	"Ley de Mediación" N°. 24.573 (1995)	<ul style="list-style-type: none"> - La mediación tiene carácter obligatorio y previo a todo juicio que se tramite ante la Justicia Nacional en lo comercial y civil y comercial federal. - Las actuaciones serán confidenciales. -La asistencia letrada será obligatoria. - Se crea el registro de mediadores cuya constitución, organización, actualización y administración será responsabilidad del Ministerio de Justicia de la Nación. -El mediador debe poseer título de abogado. - Se crea fondo de financiamiento para el sistema.
Costa Rica	Ley sobre "Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social" (1997).	<ul style="list-style-type: none"> -Enfoque primordial del arbitraje frente a la mediación. -Los acuerdos de conciliación judiciales una vez homologados por el juez, y los extrajudiciales, tendrán autoridad y eficacia de cosa juzgada material y serán ejecutorios en forma inmediata. -Las entidades de administración institucional de los mecanismos alternos de solución de conflictos, deberán contar con una autorización previa del Ministerio de Justicia, - Las regulaciones de los centros deben estar a disposición del público. -Se aplica el concepto de secreto profesional.
Perú	Ley de "Conciliación Extra judicial" N° 26.872 (1997) y su Reglamento (1998)	<ul style="list-style-type: none"> -Declaración como de interés nacional la institucionalización y desarrollo de la conciliación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos. - La audiencia de conciliación es una sola y comprende la sesión o sesiones necesarias para el cumplimiento de los fines previstos en la ley. - Los que participan en la conciliación deben mantener reserva de lo actuado. -Se reconoce la existencia de centros de conciliación, como a su vez de conciliadores. -Existe una junta nacional de centros de conciliación, encargada de la integración y manejo de los centros a nivel nacional. - Incluye la figura de los jueces de paz en el proceso de conciliación.
Venezuela	En el ámbito de la Constitución Bolivariana (1999).	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de mediación incluido en la Constitución, en sus artículos 253 y 258. - Existe dispersión del concepto en diversos cuerpos legales, no existe una Ley Orgánica que regule la mediación en general.
Colombia	El Decreto 1818 sobre MARC (1998) y la "Ley sobre Jueces de Paz" (1999) en Colombia.	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce diversos tipos de conciliación: podrá ser judicial o extrajudicial. La conciliación extrajudicial será institucional cuando se realice en los centros de conciliación; administrativa, cuando se realice ante autoridades en cumplimiento de sus funciones conciliatorias y en equidad, cuando se realice ante conciliadores según lo previsto en esta ley. -Reconoce la existencia de centros de conciliación de carácter universitarios, en especial en Facultades de Derecho. -Los conciliadores deben estar titulados de Abogados. -Se regula la conciliación en diversas materias, cabe destacar en el área penal inclusive, algo no visto en otros países.

Fuente: Elaboración propia en base a información rescatada de la Secretaría General de la Organización de Estados Americanos: (Secretaría General Organización de Estados Americanos, 2002); (Revista La Trama, 2016); (Información Legislativa y Documental-InfoLEG, 2005); (Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos-ARESEP, 2012); (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2002); (Organización de Estados Americanos, 2011); (Cuenca y Achué, 2016) y (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC, 1998).

El concepto de mediación en Latinoamérica desde su origen en la década de los noventa tuvo características coincidentes tanto en su concepción como en su desarrollo. Cabe destacar la garantía de confidencialidad del proceso entre las partes participantes y el mediador, otorgando confianza en que lo acordado y conversado en sesión no será revelado a terceros. Esto lleva a otro aspecto coincidente entre algunos países, el efecto de sentencia ejecutoriada del acuerdo, al igual que lo destacan Ecuador y Costa Rica, brindando seguridad en que la mediación consta de la seriedad que merece una resolución pacífica de conflictos.

El desarrollo del proceso es concebido en su ejecución en Perú, Costa Rica y Ecuador a través de los centros de mediación debidamente inscritos y transparentes en su gestión administrativa, lo cual nuevamente refuerza la idea de brindar confianza a los usuarios, parte importante del por qué existen estos métodos de resolución de conflictos alternativos al juicio tradicional. La preparación de sus profesionales tiene su base en sedes universitarias, destacando las Facultades de Derecho, un ejemplo de ellas es la de Argentina. Es así, como Latinoamérica ha ido desarrollando la mediación con un

sostenido crecimiento, de la mano de la cooperación entre países, compartiendo avances y experimentando similitudes en su continuo progreso.

2. Modelo de mediación familiar en Chile

Hoy en día, se han planteado distintos modelos que explican de mejor manera el concepto de mediación, como lo señala Carlos Giménez en su artículo Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural, “(...) que todos los modelos aportan elementos valiosos y que sea cual sea el que sigamos, es conveniente incorporar a nuestra perspectiva y práctica aquellos aspectos que nos sirven de cada uno de ellos” (Giménez, 1997: 62).

En este sentido, Rondón (2011: 154) sostiene que, a nivel internacional, existen tres modelos de intervención básicos empleados en la mediación, y que son abordados en los procesos de resolución de conflictos por el mediador: el modelo tradicional lineal de Harvard, modelo circular narrativo y, por último, el modelo transformativo. En la tabla II, se establecen las principales directrices correspondientes a los distintos modelos:

Tabla II
Modelos de Mediación

	Harvard (Fisher y Ury)	Circular Narrativo (Sara Cobb)	Transformativo (Baruch y Folger)
Conceptos Fundamentales	La linealidad es el punto central para explicar las relaciones entre las partes. Para alcanzar una negociación efectiva, el problema debe tomar distancia de la persona.	Hace énfasis en la comunicación y en las narraciones de las personas. Parte de una concepción circular, en la comunicación y la causalidad	Se concibe como una oportunidad de crecimiento para las partes. La comunicación es una fuente valiosa de información.
Proceso Metodológico	El mediador se centra en la negociación y cumple una doble función: identificar las necesidades e intereses comunes y, por otro lado, contribuir a que las partes busquen soluciones integradoras.	El método para llegar a un acuerdo se rige bajo cuatro premisas: la comunicación, la legitimación de las personas, cambiar el significado y, la clave de esta teoría, que es la necesidad de crear contexto.	El mediador es el encargado de facilitar el desarrollo del potencial de las partes, por encima del control del proceso de intervención
Finalidad	Acuerdo entre las partes.	Transformación del significado de las historias conflictivas.	Transformación de las relaciones humanas.
Dificultades	La causalidad de los conflictos es lineal, es decir que sólo tiene una causa: el desacuerdo. Se basa principalmente en el acuerdo, y no así en el análisis de las emociones.	Constituye una aproximación hacia la interculturalidad, pero no desarrolla las bases conceptuales para la construcción de un espacio intercultural y una nueva ciudadanía.	El centro son las personas, y no las razones sociales. Visión simplificada, no existe un compromiso a favor de una interculturalidad.

Fuente: Elaboración propia en base a los documentos: (Rondón, 2011) y (Rondón y Munuera, 2009).

Estos modelos de mediación ofrecen una unidad de criterios y directrices generales, que han servido como referentes teóricos, propendiendo al crecimiento de la mediación, independiente del modelo utilizado por el mediador. Sin embargo, se deduce que la propuesta de los autores Fisher, Ury, Coob, Baruch y Folger, toma distancia de la relación directa entre sistema social y sistema cultural.

La mediación surgió en Chile bajo el alero de centros académicos: universidades y organismos no gubernamentales, los que la sustentaban con objetivos formativos y/o de prestación social, como parte de sus programas de inserción en la comunidad. También existieron pequeños centros privados, que, a partir de la prestación de servicios terapéuticos en familia, aportaron en la ampliación de los servicios ofrecidos.

Esta gama privada de prestación de servicios, es la principal hoy en día para las materias de familia, donde los prestadores poseen cierto grado de dependencia con el Estado en materia financiera, tomando en cuenta que el costo puede ser financiado por éste último, a través de fundaciones, universidades o por el propio usuario.

La prestación de servicios en esa área se encuentra establecida en el Decreto N° 763/2008, el cual incorpora los requisitos para acreditarse como mediador, descripción de la administración del registro, el control y sanciones a los mediadores, el financiamiento de la mediación gratuita o a costa de las partes, y los mecanismos respecto de la licitación de los servicios.

Las licitaciones, igualmente cuentan con una regulación especial, el Decreto N° 904 del 18 de febrero de 2009, elaboró las primeras bases del tipo de licitación de los servicios de mediación, estableciendo los requisitos para la selección técnica y económica de sus prestadores, del mismo modo que, los criterios de calificación. Es decir, este cambio del modelo permite que además de los funcionarios capacitados en las diversas corporaciones de asistencia judicial, se incorpore a los privados preparados en la materia.

Uno de los pilares fundamentales sobre los que se sustenta la mediación familiar en Chile es el registro de mediadores. Su administración, tanto en la selección como actualización, está a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la división judicial de la subsecretaría correspondiente, específicamente en la unidad de mediación. El registro tiene carácter público y se encuentra en la página web de la unidad.

El registro de mediadores, se creó en noviembre del año 2004 con la aprobación de la Ley N° 19.947 de matrimonio civil. El control y supervisión de los mediadores acreditados en el registro queda a cargo de las cortes de apelaciones, mientras que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos tiene la capacidad de controlar y supervisar aquellos mediadores que, estando inscrito en el registro, además prestan servicios de mediación familiar lícita, en tanto hayan establecido un contrato con el Ministerio de Justicia.

Las causales para eliminar a alguien del registro son por incumplimiento de obligaciones y abuso en el desempeño de sus funciones. Ello puede provocarse a petición del interesado que reclamare contra los servicios prestados; la institución o persona jurídica a que pertenezca el mediador; cualquier juez con competencia en materias de familia del territorio jurisdiccional donde ejerce el mediador o la respectiva Secretaría Regional Ministerial de Justicia.

Las sanciones posibles son amonestación; suspensión hasta 6 meses, debiendo continuar con los asuntos que se le hubieren encomendado previamente; y cancelación, no pudiendo requerir nueva inscripción y sin posibilidad de continuar con los casos encomendados. La autoridad competente para sancionar es la corte de apelaciones respectiva y resolverá con audiencia de los interesados y agregando los medios de prueba que estimare conducentes. La ley brinda el primer marco jurídico para la creación del registro de mediadores, que posteriormente tuvo cambio de dirección, tomando la responsabilidad la nueva unidad de mediación, dependiente de la división judicial del Ministerio de Justicia.

Luego de las constantes modificaciones al concepto en materia familiar como método de resolución alternativa de conflictos, legalmente se consagra en la mencionada Ley N°19.968/2004. Lo anterior, dio paso a la creación del proceso licitatorio a través de la Ley N° 20.286/2008, convirtiendo a la mediación familiar como un proceso obligatorio en determinadas materias: Si bien el Estado cuenta con recursos capaces de implementar los cambios que requiere la prestación de estos servicios, se hace necesario buscar una fórmula para dar alcance a todo el territorio nacional.

A partir del año 2009, se llevó a cabo el primer proceso licitatorio para la contratación de servicios de mediación familiar, completándose en 2012, contando con cobertura territorial completa. El desarrollo de la puesta en marcha de todo lo que involucra la creación de las bases fue un trabajo de la unidad de mediación. De acuerdo al Decreto N° 904/2009, se aprueban las bases de licitación pública y sus anexos, estipulando los requisitos para la selección técnica y económica de sus prestadores, así como los criterios de calificación.

La reforma a la Ley N° 20.286/2008 elimina la voluntariedad en materia de mediación, asegurando para los conflictos de mayor frecuencia (alimentos, cuidado personal y relación directa y regular) una instancia de mediación familiar previa y obligatoria, ejecutada a través de un sistema de prestación de servicios de mediación consolidado, licitado, de calidad y amplia cobertura.

Para desarrollar un nuevo proceso de licitación, que comprendiera el periodo 2015-2018, se realizaron diversas auditorías de nivel de satisfacción de usuarios, evaluación de calidad de procesos y diseño de estructura de la unidad de mediación, sobre la base de un nuevo modelo de contratos, y evaluación del sistema de contratación del servicio de mediación familiar.

Las nuevas bases adoptan un modelo que enfatiza la contratación de jornadas de trabajo de mediadores, por sobre el anterior que ponía énfasis en las causas que estos

mediadores asumían, pagándoles por cada una de ellas. También aquellos que incorporan la posibilidad de licitar como persona natural asociada a otros mediadores, mejoras sustanciales en las condiciones de trabajo y estabilidad laboral, incentivos a la calidad del servicio, y considerando las diferentes realidades a lo largo del territorio nacional definiendo una nueva división de zonas.

3. Resultados de la implementación del modelo de mediación familiar en Chile

El desarrollo de esta investigación se genera en base a los datos extraídos desde los diversos informes estadísticos, de satisfacción y del presupuesto anual de la unidad de mediación. Dado lo anterior a continuación, se presentan los resultados de la implementación del Sistema Nacional de Mediación Familiar durante el periodo 2009 – 2015:

3.1 Funcionamiento de la Unidad de Mediación en Chile

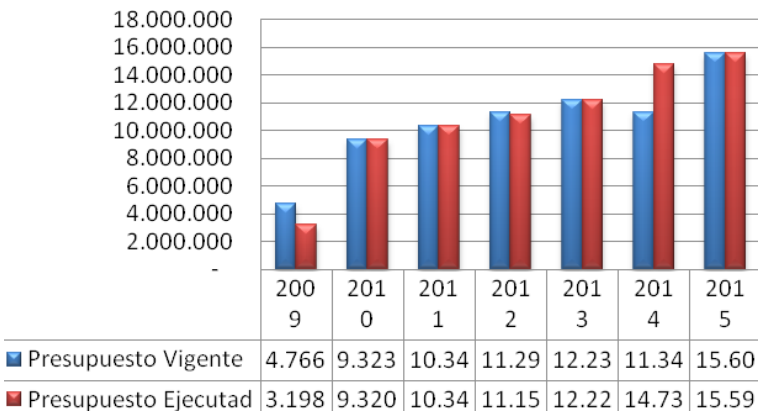
La unidad de mediación del Ministerio de Justicia es la encargada de administrar el Sistema Nacional de Mediación Familiar. En cuanto al funcionamiento del sistema licitado de mediación familiar, desde el año 2006, es administrado centralizadamente por esta unidad con la colaboración de las secretarías regionales ministeriales de justicia, ocupándose de contratar a los mediadores familiares, velar por el cumplimiento de los contratos e ir definiendo estándares de calidad para la prestación del servicio en general, entre otras funciones. Depende jerárquicamente de la división judicial, perteneciente a la Subsecretaría de Justicia (2006).

La prestación de servicios de mediación a lo largo del territorio nacional de Chile, se lleva a cabo en los denominados centros de mediación, los cuales están conformados por los mediadores y un apoyo administrativo. Pueden ser administrados por personas naturales o por personas jurídicas, quienes son los que realizan las ofertas en el proceso licitatorio para adjudicarse alguna zona del

país. El número de centros de mediación desde el inicio del modelo (año 2009) de prestación de servicios ha ascendido de 109 a 196 centros de mediación contratados al año 2015.

La calidad jurídica de quienes son contratados para manejar los centros de mediación es un factor significativo para el análisis, donde un 91,74% de ellos corresponden a personas jurídicas, mientras que sólo un 8,26% pertenecen al manejo de personas naturales. (Sistema Nacional de Mediación Familiar, 2014).

Desde el punto de vista presupuestario, se puede observar en la figura I, los resultados de la ejecución presupuestaria desde el año 2009, donde contó con un presupuesto inicial de 4.766.862 dólares, de acuerdo al informe de ejecución presupuestaria para la asignación en el “Programa de Licitaciones Sistema Nacional de Mediación”, luego, en el año 2010 se produce un gran incremento en el presupuesto asignado, de alrededor de un 97%, ya que se ponen en marcha los contratos que ganaron las ofertas de la licitación en curso en aquel momento.



Nota: Considerando un tipo de cambio de \$657,82 por dólar al 13.07.16.
Fuente: Elaboración propia en base a Informes Presupuestarios de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda: (Dirección de Presupuestos, 2009 y 2015).

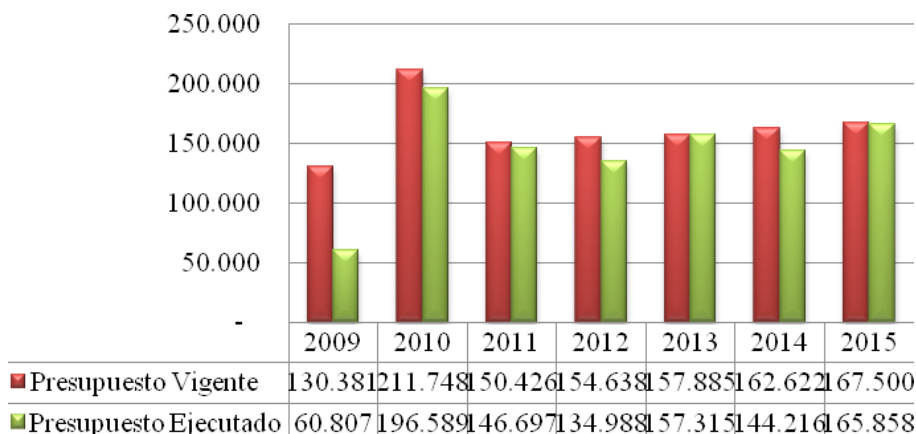
Figura I
Evolución presupuestaria del Sistema Nacional de Mediación
(en dólares americanos)

En los años siguientes, el incremento es gradual, de acuerdo a los reajustes correspondientes, produciéndose nuevamente un aumento de presupuesto de un 29% el año 2014, debido al pago tardío de causas que ingresaron al sistema a fines de aquel año.

Cabe destacar el cumplimiento casi por completo de la ejecución presupuestaria del servicio, lo cual se refleja en el año 2013 con un 99,94%, y la Ley de Presupuesto para el año 2015 que asignó para el Sistema de Mediación Familiar recursos por 13.641.489 dólares, debido al aumento de causas se solicitó reasignación presupuestaria otorgando

un total de recursos por 15.602.230 dólares de los cuales fueron ejecutados el 99%.

Es trascendente mencionar también la asignación presupuestaria para realizar auditorías externas del sistema, como se observa en la Figura II, el año 2009 no tiene ejecución presupuestaria completa, quedando una diferencia negativa de -46,6%, mientras que se mantiene la tendencia los años siguientes a estar cerca de cumplir con las metas de gastos, como se ve de manera casi consecutiva, principalmente el año 2013 donde sólo faltó ejecutar un 0,36% del presupuesto para este ítem.



Nota: Considerando un tipo de cambio de \$657,82 por dólar al 13.07.16.

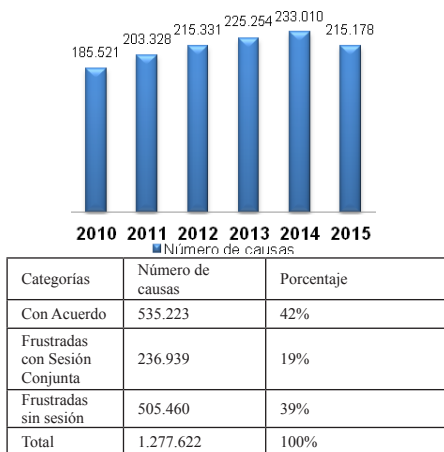
Fuente: Elaboración propia en base a Informes Presupuestarios de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda: (Dirección de Presupuestos, 2009 y 2015).

Figura II
Evolución presupuestaria Auditorías Externas Sistema Nacional de Mediación (dólares americanos)

Las auditorías externas son parte esencial para solucionar de alguna manera la falta de fiscalizaciones que desearía cumplir la unidad administrativa a cargo. Por falta de personal que permita cubrir las necesidades de todas las regiones del país, es que se encargan estos estudios que a su vez permiten tener información actualizada y recopilada anualmente, lo cual facilita la labor de la unidad y entrega retroalimentación al sistema licitado, para poder elaborar medidas de mejora.

3.2. Resultados del proceso licitatorio de mediación familiar

De acuerdo a lo señalado en la Ley N° 19.968/2004 que crea los tribunales de familia, se entiende por usuario del proceso de mediación familiar a toda persona que accede a él por requerir una solución a su problema de carácter familiar. En base al informe estadístico del Sistema Nacional (Sistema Nacional de Mediación Familiar, 2014), más de dos millones de personas han participado de la mediación familiar desde su implementación, que se traducen en más de un millón de causas tramitadas a la fecha.



Fuente: Elaboración propia con base a datos del informe estadístico del Sistema Nacional de Mediación y la cuenta pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile: (Sistema Nacional de Mediación Familiar, 2014); (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016).

Figura III
Número de causas ingresadas desde la implementación del sistema licitado de mediación y sus resultados, periodo 2010-2015

Como indica la Figura III, durante el año 2010, cuando recién se estaba implementando el modelo licitado de prestación de servicios de mediación familiar, ingresan al sistema un total de 185.521 causas, número que se incrementa anualmente, llegando al 2015 con un total de 215.178 causas. Y del total de causas mediadas, un 42% ha llegado a un acuerdo, mientras que lo siguen las causas frustradas sin sesión (es decir, que una de las partes no llegó a la citación correspondiente) con un 39% y las causas frustradas con sesión conjunta con un 19% del total.

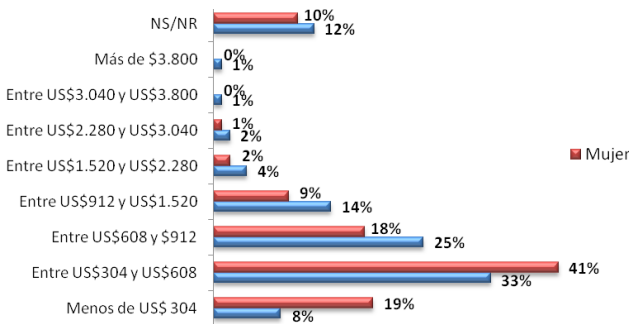
Existe una distinción de los usuarios entre quienes solicitan la mediación y quienes son solicitados o citados a participar en ella, los resultados señalan que quienes solicitan la mediación familiar son en su mayoría mujeres, con un 68%, a diferencia de los hombres que inician el proceso con un 32%. En cuanto a las personas que son solicitadas para mediación, la mayoría la representan los hombres con un 61%, en comparación con las mujeres con un 39%. (Sistema Nacional de Mediación Familiar, 2014).

Otro factor substancial para conocer el perfil de los usuarios del sistema, es su nivel socioeconómico, siendo éste uno de los requisitos del acceso a la mediación familiar. Si bien el servicio es gratuito para mediación en alimentos, cuidado personal y relación directa y regular de los menores, se deben cumplir

determinadas condiciones: los usuarios interesados deben acreditar por medio de una declaración jurada simple su nivel de ingresos, número de integrantes de su grupo familiar y su capacidad de pago (Sistema Nacional de Mediación Familiar, 2017).

A partir de la información recabada, el centro de mediación al cual se deriva su causa, evaluará aplicando un criterio de calificación socioeconómica, que consiste en que la mediación será gratuita para aquellas personas con ingresos iguales o inferiores a 1.345 dólares per cápita. En cuanto a la mediación voluntaria, los servicios deben ser costeados por las partes que solicitan, lo cual tiene un costo aproximado de 117 dólares por cada sesión y se presupuesta para el año 2016 un costo de 137 dólares.

Según el estudio más reciente sobre satisfacción y percepción del usuario (Cadem, 2016), realizado a un total de 2.469 personas de todo el país en el año 2015, el nivel de ingresos de los participantes se observa en la Figura IV, en este caso, un total del 72% de los usuarios que reciben ingresos promedio mensual líquido en el rango de menos de US\$304 hasta los US\$912, representan la mayoría de quienes pueden acceder a la mediación gratuita para resolver sus conflictos. Se cumple entonces uno de los compromisos del sistema, el acceso a la justicia por parte de las personas de bajos recursos.



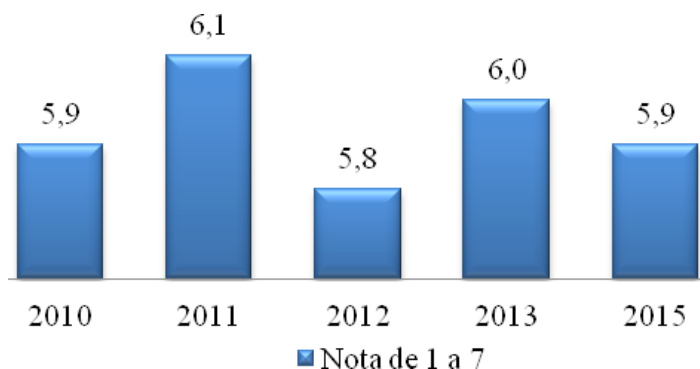
Nota: Considerando un tipo de cambio de \$657,82 por dólar al 13.07.16.
Fuente: Elaboración propia en base a datos del Informe Final "Diseño, aplicación y análisis de encuesta de satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar": (Cadem, 2016).

Figura IV
Ingreso mensual líquido de los participantes de mediación familiar año 2015

3.3 Satisfacción de los Usuarios del modelo de mediación familiar en Chile

La satisfacción de los usuarios frente al sistema, es un factor relevante para el presente análisis, ya que permite obtener la información necesaria para una buena retroalimentación con el fin de efectuar los cambios y mejoras que correspondan.

La unidad de mediación, anualmente publica los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar, con el fin de mejorar la atención entregada a usuarios y reclamantes del sistema. Los resultados desde su implementación son los siguientes (ver Figura V):



Nota: La Encuesta de Satisfacción 2015 incorporó once preguntas respecto al desempeño del mediador.

Fuente: Elaboración propia basada en datos de los Informes Finales "Diseño, aplicación y análisis de encuesta de satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar": (Demoscópica, 2015); (Cadem, 2016).

Figura V
Percepción de los usuarios respecto al mediador, periodo 2010 – 2015

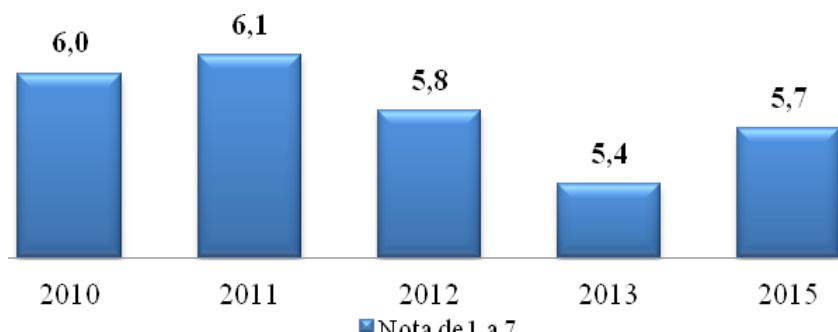
De acuerdo a la Figura V, la percepción del usuario sobre el mediador fluctúa año a año, sin embargo, se mantiene en rangos positivos con aspectos a mejorar, alcanzando el año 2010 una nota de 5,9 que se mantuvo finalmente en el año 2015.

La metodología de evaluación de la percepción en el año 2014 cambió, utilizando una escala de "aprueba" o "desaprueba", alcanzando un 74,8% de aprobación, un 12,8% desaprueba y el 12,4% no sabe o no contesta (Demoscópica, 2015). Por lo tanto, se puede observar una concordancia respecto a la evaluación que realizan los usuarios en el tiempo, destacando una buena calificación que se mantiene, pero que no refleja mayor avance, lo que plantea un desafío a futuro.

3.4 Satisfacción global de la mediación familiar

Conocer la percepción global del usuario permite evaluar el proceso en su conjunto, desde las características anteriormente mencionadas, como también el tiempo de duración de las sesiones, la calidad del servicio entregado en los centros de mediación, la suficiente o insuficiente información entregada al usuario, entre otras.

En la Figura VI, se puede observar que la percepción de los usuarios se mantiene estable hasta el 2012 con una nota de 5,8, descendiendo en el año 2015 a un 5,7, provocado por la implementación de las bases de licitación de aquel año, que introdujo diversos cambios, que pudieron haber afectado a los usuarios de alguna manera en su percepción global del proceso.



Fuente: Elaboración propia basada en datos de los Informes Finales "Diseño, aplicación y análisis de encuesta de satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar": (Demoscópica, 2015); (Cadem, 2016).

Figura VI
Satisfacción global de la mediación familiar, periodo 2010 – 2015

Para el año 2014, con la nueva metodología de evaluación, se observa un descenso en el índice de satisfacción global de los usuarios frente al proceso de mediación, donde un 57,3% de la muestra señalan estar satisfechos con el proceso, mientras que un 6,1% desaprueba y un 36,6% no sabe o no responde esta pregunta. (Demoscópica, 2015).

Con todos los antecedentes anteriormente expuestos, se puede concluir que conocer el nivel de satisfacción del usuario frente al sistema licitado de mediación familiar, es fundamental para aportar en la mejora continua del proceso en su completo desarrollo. Son ellos quienes experimentan el día a día del contacto con los mediadores en los centros de mediación que efectivamente ganaron sus respectivas ofertas para ofrecer el servicio.

El aumento en las causas que pasan por mediación familiar reflejan el buen diagnóstico que existe en cuanto al acceso a la justicia de las personas y el incentivo de gratuidad para un porcentaje de la población que recibe menos de 1.216 dólares de ingreso mensual, ha significado que el servicio crezca en cada proceso licitatorio.

Son las mujeres las que más solicitan participar de una mediación familiar para solucionar su conflicto, lo que habla de una gran iniciativa por parte de ellas, especialmente el caso de las jefas de hogares monoparentales, quienes no cuentan con los recursos suficientes o el tiempo adecuado para procesos judiciales de larga data.

En cuanto a la calidad del servicio, los usuarios han evaluado la infraestructura de los centros de mediación como adecuada, con un promedio cercano a la nota 6.0 (de la escala del 1 a 7), aunque cada una de las bases de licitación aplicadas ha ido mejorando este ámbito para los usuarios, incluyendo requisitos fundamentales en su funcionamiento, como tener personal administrativo estable, condiciones básicas de los lugares que estipulan los centros para funcionar, entre otros.

Respecto a la figura del mediador, la evaluación de los usuarios se mantiene con una nota promedio de 6,0. Finalmente, respecto a la satisfacción global del usuario, se puede observar que existe un descenso en la percepción del servicio, lo cual ha sido enmendado por las recientes bases de licitación, corrigiendo aquellas fallas detectadas.

Conclusiones

La mediación familiar es un proceso relativamente nuevo en Chile y se enmarca en la modernización del Poder Judicial. Su inclusión en el sistema busca que las personas tengan la oportunidad de acceder a este procedimiento evitándoles así los costos de dinero y tiempo que significa judicializar sus conflictos, y a su vez, facilitar la tarea a los tribunales de familia al descongestionar su carga laboral.

El Estado de Chile implementó el modelo de prestación de servicios de mediación familiar buscando alcanzar la cobertura nacional, la que se ve reflejada en el número de causas tramitadas que ingresaron en el periodo estudiado, lo que conlleva a inferir que el proceso se ha ido dando a conocer entre los usuarios y es más requerido por las personas a la hora de necesitar solucionar sus conflictos. Crecimiento que va a la par con las modificaciones realizadas, en cada uno de los procesos licitatorios ejecutados, en aras de la calidad del servicio.

La falta de uniformidad para evaluar estadísticamente la satisfacción del usuario anualmente dificulta la existencia de un método único con las mismas características a estimar, lo cual ha obstaculizado la estandarización de cualquier estudio que se realice. Por consiguiente, es indispensable establecer un criterio igualitario o asignar una encuesta tipo para esta evaluación.

Uno de los desafíos es mejorar la sustentabilidad de los acuerdos alcanzados en la mediación familiar; si bien hay éxito en los procesos realizados, nada podría garantizar un seguimiento efectivo y el reingreso de la causa al proceso mediatorio por el mismo motivo, lo que generaría el descontento del usuario por el fracaso de lo acordado anteriormente.

Acercar el sentido de obtener justicia a las personas es uno de los más importantes logros de la inclusión del concepto de mediación familiar en Chile. Todo usuario es responsable de llegar a acuerdo con la otra parte en conflicto, sin la figura mandante de un tercero, lo cual se traduce en que exista el incentivo para lograr la comunicación y el entendimiento entre las personas que así lo requieren. Mediar es invaluable, y debe ser considerada mundialmente como un medio de resolución pacífica de conflictos, valorando su capacidad de vincular a las personas a la entrega de justicia.

Referencias Bibliográficas

- ARESEP (2012). **Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de Costa Rica**. Disponible en: <https://aresep.go.cr/aresep/marco-legal-aresep/leyes-para-los-usuarios/812-ley-alternativa-de-conflictos>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Barona, Silvia V. (2011). "Las ADR en la justicia del siglo XXI, en especial la Mediación". **Revista de Derecho Universidad Católica del Norte**. Vol. 18, No.1. Coquimbo, Chile. Pp. 185-211.
- Baruch Bush, Robert, y Folger, Josep (2006). **"La Promesa de la Mediación. Cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento"**. Buenos Aires, Argentina. Granica. Pp. 420.
- Biblioteca del Congreso Nacional (2004). **Ley N° 19.968**. Disponible en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=229557>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Biblioteca del Congreso Nacional (2008). **Ley N° 20286**. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=277775>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Biblioteca del Congreso Nacional. (2009). **Decreto N° 904**. Disponible en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=287590>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Cadem. (2016). **Informe Final "Diseño, Aplicación y Análisis de Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as" 2015**. Disponible en: <http://www.mediacionchile.cl/pagina/wp-content/uploads/2016/03/Informe-Final-Auditor--a-Encuesta-Satisfaccion-usuarios-Mediacion-Familiar-2015.pdf>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.

- Cuenca, Nelly y Achué, José Enrique (2016). **Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal**. Compendium. Vol.19, No.37. Pp. 7-26. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/880/88049677002.pdf>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Demoscópica. (2015). **Informe Final “Diseño, Aplicación y Análisis de Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as” 2014**. Disponible en: <http://www.mediacionchile.cl/pagina/wp-content/uploads/2015/06/Informe-Final-Def.-Auditor--a-Encuesta-Satisfaccion-Mediacion-Familiar-Demoscopica-2014-2015.pdf>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Dirección de Presupuestos (2009). **Informe de Ejecución Trimestral Periodo 2009**. Disponible en: http://www.dipres.gob.cl/595/articles-60079_doc_pdf.pdf. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Dirección de Presupuestos (2015). **Informe de Ejecución Trimestral Periodo 2015**. Disponible en: http://www.dipres.gob.cl/595/articles-142250_doc_pdf.pdf. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Folberg, Jay, y Taylor, Alison (1992). **Mediación: Resolución de Conflictos sin Litigio**. México. Limusa. Pp. 370.
- Giménez, Carlos (1997). **La Naturaleza de la Mediación Intercultural**. Portal de revistas de la Universidad Pontificia Comillas ICAI-ICADE. Migraciones 2. Madrid. Pp. 125-159. Disponible en: <http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistamigraciones/article/view/4888/4712>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Hernandez, Roberto, Fernandez-Collado, Carlos y Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la Investigación**. México. McGraw - Hill. 4ª ed. Pp. 850.
- InfoLEG. (2005). **Información Legislativa y Documental del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina**. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/2500029999/29037/norma.htm> Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Mediación Chile. (2016). **Mediación Chile. Revista de Mediación Familiar Chilena**. Santiago, Chile. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Pp. 190. Disponible en: <http://www.mediacionchile.cl/media/2017/01/libro-mediacion22-12-2016.pdf>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2015). **¿Qué es la mediación?: Sistema Nacional de Mediación. Mediación Chile**. Disponible en: <http://www.mediacionchile.cl/sitioumed/trabajadores/>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016). **Cuenta Pública año 2015**. Disponible en: http://www.minjusticia.gob.cl/media/2016/05/CuentaFinal_14_06_16.pdf. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Moore, Christopher (1995). **El Proceso de Mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos**. Barcelona, España. Ediciones Granica. Pp.43-86.
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (2002). **Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado**. Disponible en: <http://www.osce.gob.pe/htmls/conciliacion/leyconciliacionextraj.htm>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Organización de Estados Americanos. (2002). **Métodos Alternativos Resolución de Conflictos en los Sistemas de Justicia de los Países**

- Americanos.** Disponible en: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:747i10TUvakJ:www.oas.org/legal/spanish/osaj/res_conflictos_remja_2002.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=cl. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Organización de Estados Americanos. (2011). **OEA Organización de Estados Americanos.** Disponible en: http://www.oas.org/dil/esp/constitucion_venezuela.pdf Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Revista La Trama. (2016). **Revista La Trama.** Disponible en: http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/elarchivo/Ley_arb_med_ecuador.pdf. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Rondón García, Luis Miguel (2011). **Modelos de mediación en el medio multiétnico.** Dialnet – Trabajo Social. Universidad de la Rioja. No.13. Bogotá, Colombia. Pp.153-169. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4372863.pdf> Consulta realizada el 15 de Julio de 2017.
- Rondón García, Luis Miguel y Munuera, María del Pilar (2009). **Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales,** Dialnet, Trabajo Social, Universidad de la Rioja. No.11. Bogotá, Colombia. Pp. 25-41. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4070839.pdf>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC. (1998). **Alcaldía Mayor de Bogotá.** Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6668> Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Secretaría General Organización de Estados Americanos. (2002). **Organization of American States.** Disponible en: www.oas.org/legal/spanish/osaj/res_conflictos_remja_2002.doc. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Sistema Nacional de Mediación Familiar (2014). **Informe Estadístico 2009-2014.** Disponible en: <http://www.mediacionchile.cl/pagina/wp-content/uploads/2015/01/Informe-Estadistico-01.06.2009-al-31.12.2015.pdf>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Sistema Nacional de Mediación Familiar (2017) **Mediación Chile. Costos de la Mediación** Disponible en: <http://www.mediacionchile.cl/sitioumed/costos-de-la-mediacion/> Consulta realizada el 15 de Julio de 2017.
- Soletó, Helena (2007). **Universidad Carlos III de Madrid.** Repositorio institucional e-Archivo. Area de Derecho Procesal. Pp. 185-203. Disponible en: http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/10215/mediacion_soletó_2007.pdf?sequence=1. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Subsecretaría de Justicia. (2006). **Resolución Exenta N° 15: Crea Unidad de Mediación.** Disponible en: <http://transparencia.minjusticia.gob.cl/2010/ffauoi/Res%20Ex%20N%2015%20Crea%20Unidad%20de%20Mediacion.pdf>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Vargas, Juan Enrique (2001). **Revista Sistemas Judiciales - Centro de Estudios de Justicia de las Américas.** Disponible en: <http://www.sistemasjudiciales.org/content/jud/archivos/notaarchivo/708.pdf>. Consulta realizada el 17 de Julio de 2017.
- Vinyamata, Eduard (2003). **Aprender Mediación.** Barcelona, España. Paidós Ibérica. Pp. 112.