

MODELO DE ATENCIÓN

LÍNEA DE SOLUCION COLABORATIVA DE CONFLICTOS

Junio 2015



ÍNDICE

	Página
1. INTRODUCCIÓN	3
2. ANTECEDENTES DE LA LÍNEA DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (SCC).	3
2.1. Antecedentes de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.	3
2.2. Antecedentes en que se funda la Homologación del Modelo de Atención.	4
2.3. Objetivos de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.	5
2.4. Principios Orientadores de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.	6
2.5. Ejes Centrales de la Prestación de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.	7
2.6. Focalización de Beneficiarios de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.	9
2.7. Servicios que comprende la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.	9
2.7.1. Servicio de Conciliación.	9
2.7.2. Servicio de Mediación.	11
2.7.3. Servicio de Promoción, Educación y Difusión.	12
2.8. Selectividad de casos para el ingreso a la Línea de SCC.	13
2.8.1. Orientaciones de idoneidad de casos para ser ingresados a la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos, independiente de la materia propia del conflicto.	13
2.8.2. Criterios generales de selectividad por materia, para ser ingresados a la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.	14
2.9. Materias excluidas de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.	15
2.10. Registro y variable de medición de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.	15
2.10.1. Sistema de registro.	16
2.10.2. Variables de medición.	18
2.11. Seguimiento de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.	18
3. SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL O CONSULTORIOS JURÍDICOS	18
3.1. Etapas del servicio de Conciliación.	18
3.1.1. Recepción del caso en el Centro de Atención Jurídico Social o Consultorio Jurídico.	18
3.1.2. Ingreso del caso al servicio de Conciliación.	18
3.1.3. Invitación de las partes a Conciliación.	19
3.1.4. Sesión/es de Conciliación.	19
3.1.5. Término del servicio de Conciliación.	19
3.2. Flujo de atención del servicio de Conciliación.	21
3.3. Cobertura del servicio de Conciliación.	22
3.4. Dotación profesional que otorga el servicio de Conciliación.	22
3.5. Condiciones para el otorgamiento del servicio de Conciliación.	22
3.5.1. Principios del servicio de Conciliación.	22
3.5.2. Requerimientos operativos del servicio de Conciliación.	24
3.6. Apoyo administrativo al servicio de Conciliación.	25
4. SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS EN LOS CENTROS DE MEDIACIÓN	26
4.1. Etapas del servicio de Mediación.	26
4.1.1. Recepción del caso en el Centro de Mediación.	26
4.1.2. Ingreso del caso al servicio de Mediación.	26
4.1.3. Invitación de las partes a Mediación.	27
4.1.4. Sesión/es de Mediación.	27
4.1.5. Acceso a Asesoría Jurídica Gratuita durante el proceso de Mediación.	28
4.1.6. Servicios de Asesoría Jurídica para la Homologación de los Acuerdos.	29
4.1.7. Término del proceso de Mediación	29
4.2. Flujo de atención del servicio de Mediación	30
4.3. Cobertura del servicio de Mediación.	30
4.4. Dotación profesional que otorga el servicio de Mediación.	30
4.5. Condiciones para el otorgamiento del servicio de Mediación.	30
4.6. Apoyo administrativo al servicio de Mediación.	31
Bibliografía	32
Anexo: Encuesta de seguimiento del servicio de solución colaborativa de conflicto	33

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento, pretende modelar y normar técnica y administrativamente el servicio de Solución Colaborativa de Conflictos prestado por las Corporaciones de Asistencia Judicial, el cual tiene por objeto resolver conflictos jurídicos con la participación colaborativa y protagónica de las partes involucradas, asistiéndolas profesionalmente, por medio de distintos mecanismos, tales como la negociación, la conciliación y la mediación. En función de lo anterior, este servicio puede ser otorgado por los Centros de Atención fijos y móviles, las Oficinas Especializadas, y los Centros de Mediación.

Este Modelo ha sido construido en base a un diagnóstico de la línea de servicios precitada en las cuatro Corporaciones, a partir de los cuales se formularon propuestas que fueron consensuadas en el marco de una mesa técnica compuesta por representantes de éstos organismos, la Federación Nacional de Funcionarios de la Asistencia Jurídica y el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia.

2. ANTECEDENTES DE LA LÍNEA DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (SCC).

2.1. Antecedentes de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.

Desde el retorno a la democracia, las políticas públicas en materia de justicia han impulsado numerosas reformas, siendo una de las más revolucionarias, aquella que tiene por objeto lograr una transformación cultural en el país transitando desde procesos de solución de conflictos eminentemente confrontacionales, a aquellos que se sustentan en dinámicas de colaboración, diálogo y respeto mutuo, que junto con reconocer la dignidad a las personas, contribuye a fortalecer el acceso a la justicia de los ciudadanos/as.

La llamada justicia alternativa se abre paso en el ordenamiento jurídico con fundamento en la exigencia de diversificación de espacios pacíficos de resolución de conflictos que permiten la selectividad de la conflictividad judicializada según criterios de complejidad y viabilidad de resultados positivos para el usuario, en una relación de costo beneficio en el contexto del sistema judicial.

En Chile, desde comienzos de la década del noventa, se ha observado un proceso de modernización en todos los ámbitos de la justicia, entre los cuales se destaca especialmente facilitar la accesibilidad de las personas a su administración.

Dicha accesibilidad, particularmente respecto de las personas económicamente más vulnerables, se materializa a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial, servicios públicos que fueron potenciados a través de este proceso que posibilitó una reestructuración de su quehacer adoptando nuevas líneas de servicios. Esta modernización implicó un cambio de paradigma, que posibilitó transitar desde la asistencia judicial a la asistencia jurídica. En consecuencia, de la restringida noción de tutela judicial que limita la garantía de acceso a la justicia al adecuado ejercicio de los derechos ante los Tribunales de Justicia, se ha evolucionado, hoy por hoy, a un concepto que comprende dicho ejercicio y que además extiende el campo de atención a servicios preventivos, restaurativos y alternativos dentro del campo extrajudicial, tales como la Orientación

e Información en Derechos, la Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos, la Asistencia Integral a Víctimas de Delitos Violentos y la Solución Colaborativa de Conflictos.

En lo que respecta a la Solución Colaborativa de Conflictos, la realidad de otros países en esta materia, sirvió de base para replicar acciones e institucionalizar procesos en Chile, es así como los primeros en dar pasos concretos y materiales en tal sentido fueron las Corporaciones de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y la de Valparaíso, quienes casi en el mismo periodo de tiempo, hace ya aproximadamente 17 años, crearon Centros de Mediación, seguidos posteriormente por la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, y del Biobío a fines de la década de los noventa.

En sus orígenes esta línea de servicios se denominó Resolución Colaborativa de Conflictos, sin embargo su cambio de nombre vino a reconocer que las prestaciones otorgadas no siempre constituyen una “alternativa” al sistema judicial, sino que un medio de solución de conflictos de igual valor a la oferta jurisdiccional instalando en la ciudadanía y en sus instituciones la cultura de la paz.

2.2. Antecedentes en que se funda la Homologación del Modelo de Atención

Como se ha señalado, los servicios de solución colaborativa de conflictos en la asistencia jurídica tienen presencia de larga data, en un primer momento, como necesidad de agilizar la solución para el usuario mediante la negociación con la contraparte y en un segundo momento desde 1996 con la incorporación de los servicios de mediación como una línea especializada a través de los Centros de Mediación.

La capacitación de un número importante de profesionales de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial en técnicas de mediación que cumplían funciones en los consultorios jurídicos, permitió que también se desarrollaran en forma inorgánica otras variantes de servicios asociadas a terceros imparciales que facilitan la resolución extrajudicial del conflicto, prácticas que en su conjunto fueron denominadas como resolución alternativa de conflictos y actualmente solución colaborativa de conflictos.

Adicionalmente, el recogimiento de la mediación familiar en la Ley de Matrimonio Civil N° 19.947 y el surgimiento de un sistema licitado en la materia, consolidado a través de la Ley de Tribunales de Familia N° 19.968, implicó que las Corporaciones dejarán de brindar sus servicios en éste ámbito, el cual previamente que tuvo como antesala y fundamento para su establecimiento, los exitosos resultados que exhibió la línea de servicios especializada de mediación.

En razón de lo anterior, desde el año 2006 se dio impulso a la gestión colaborativa de conflictos en ámbitos distintos a familia, particularmente el penal y el comunitario, para lo cual se contó con asistencia técnica europea, la cual facilitó esta diversificación de la oferta, a través de la capacitación, el reforzamiento temporal de los servicios, campañas comunicacionales, y la investigación.

El estudio diagnóstico realizado en el año 2012, y el trabajo desarrollado en el año 2013 a través de la generación de modelo de atención homogéneo de la línea de Solución Colaborativa de

Conflictos, es una nueva oportunidad para la consolidación de estos servicios y su legitimación institucional como oferta preferente y cualificada en materia de asistencia jurídica.

Asumir la tarea de construir una política de resolución alternativa de conflictos desde la asistencia jurídica en el sector justicia aparece como impostergable considerando que las Corporaciones de Asistencia Judicial cuentan con estructuras especializadas y con una gran experiencia en la materia a lo largo del país.

Tomar conciencia de la posición estratégica en la cual nos encontramos respecto del diseño de políticas públicas de acceso a la justicia conlleva abordar en el diseño del modelo de atención de servicios de solución colaborativa la definición de principios y parámetros técnicos aplicables en la intervención y en la evaluación de los servicios como referente de un proyecto más amplio que abarca el sistema global de oferta pública de tutela de derechos y resolución de conflictos jurídicos.

La necesidad de homogeneizar el modelo también encuentra su fundamento en el hecho que en las Corporaciones, como hemos señalado, coexisten dos realidades en esta línea, la de los centros especializados de mediación y la de los otros servicios de facilitación que ofrecen los Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos.

Desde el punto de vista técnico, el concepto de solución colaborativa de conflictos y el de mediación, según se encuentran definidos por la doctrina especializada, tienen una relación de género a especie. Con todo, cabe tener presente, que la actual denominación de la línea, permite la inclusión en el diseño de todos los métodos de resolución de conflictos que se basan en la colaboración de las partes para una solución negociada, excluyendo por tanto los métodos impuestos en los cuales un tercero suple la voluntad de las partes imponiendo la solución al conflicto, como sería el arbitraje.¹

2.3. Objetivos de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.

- Ofrecer servicios de solución colaborativa de conflictos de relevancia jurídica con el objeto de facilitar el acceso a la justicia mediante acuerdos que consideran los intereses de los involucrados, mejorando la satisfacción de los usuarios respecto del tiempo y la calidad de las soluciones alcanzadas para superar el conflicto.
- Disminuir la judicialización de los conflictos de relevancia jurídica a partir de un criterio de selectividad que considere la viabilidad jurídica de la pretensión, y la eficiencia del método escogido según la naturaleza del conflicto y la relación entre las partes conflictuadas.
- Prevenir la violencia en la forma de abordar de los conflictos mediante la ampliación de la oferta de mecanismos institucionales de resolución que se basan en el diálogo y el respeto entre los conflictuados.
- Promover la autogestión de los demandantes de justicia en cuanto al ejercicio de sus derechos, mediante la participación informada en los procesos de solución colaborativa de conflictos, y la responsabilización por las decisiones adoptadas.

¹ Sin perjuicio de lo anterior, cabe destacar que desde el año 2013 la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana implementó el arbitraje inserto en el Centro de Mediación y Arbitraje de Santiago, para aquellos casos en que no se logra un acuerdo en mediación civil.

- Informar, sensibilizar y capacitar a la comunidad respecto de la resolución pacífica de conflictos y las características de los métodos alternos, para que incorporen esta forma de resolver los conflictos desde lo experiencial.

2.4. Principios Orientadores de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos²

- **Acceso a la Justicia desde la Eficacia. Diversificación de los Espacios de Resolución de Conflictos.**

Ello significa que en el contexto de la asistencia jurídica y, de acuerdo a nuestra concepción, la solución de conflictos, con cualquiera de las técnicas que ofrezca constituye una forma de diversificar la tutela estatal de derechos para ofrecer alternativas más idóneas para la resolución de conflictos según su naturaleza. De modo tal que su inserción y utilización en la asistencia jurídica obedece a la opción por mejorar la calidad de las respuestas que el sistema jurídico puede ofrecer y no a la idea de su utilización como un recurso paliativo del deficiente acceso de la ciudadanía a la jurisdicción.

- **Ciudadanía Activa en el Ejercicio de los Derechos Fundamentales**

Las soluciones colaborativas son una forma de autogestión en la materialización de derechos fundamentales como el derecho al pleno desarrollo integral, el derecho a la autonomía individual, la libertad de opinión, la libertad de conciencia, el derecho a la justicia, el derecho a la paz, etc. Los mecanismos participativos de solución de conflictos permiten a las personas ejercitar y hacer efectivos desde su realidad y en un contexto determinado derechos fundamentales de primer orden, asumiendo un rol activo en la exigencia por el respeto del conjunto de derechos que conforman la ciudadanía o civilidad, en sentido amplio.

- **Autogestión y Participación. Descentralización de los Mecanismos de Solución de Conflictos.**

Los mecanismos de solución colaborativa de conflictos promueven la participación, empoderando a los individuos para un cambio cultural hacia una sociedad en la cual las relaciones intersubjetivas se desarrollen hacia la horizontalidad. En este sentido, todos los métodos de resolución de conflictos, pero especialmente la mediación, son procesos particularmente virtuosos para movilizar estos poderes hacia la ciudadanía, ya que en esta lógica los individuos deben asumir su autonomía decisional confiando en sus propias potencialidades para satisfacer de acuerdo a su realidad e intereses la pretensión jurídica que reclaman, debiendo necesariamente participar en el proceso de búsqueda de soluciones y de toma de decisión conjunta con otros de igual condición, lo cual significa co-construir una alternativa legítima desde la intersubjetividad y responsabilizarse por lo decidido. Este ejercicio se identifica plenamente con el concepto de democracia y propende a la descentralización de los mecanismos de resolución de conflictos y a largo plazo a la disminución de la judicialización de los conflictos interpersonales y sociales.

² Los tres primeros principios son una adaptación para los métodos colaborativos extraída de la sistematización del modelo de intervención de mediación del Centro de Mediación de Valparaíso CAJ Valparaíso, publicada en el Artículo “La Mediación: Una Política de Justicia Horizontal a Escala Humana”, Gómez Paulina y Fernández Marcela, en Anuario de Filosofía Jurídica y Social Nº 21, año 2003.

- **Selectividad de la Judicialización de los Conflictos. Eficiencia en la Gestión de los Conflictos de Relevancia Jurídica.**

De acuerdo al contexto que otorgan las Corporaciones de Asistencia Judicial en relación al derecho de acceso a la justicia y a la asistencia jurídica de las personas más vulnerables, se justifica la necesidad de establecer un criterio de selectividad de la judicialización de los conflictos, como una forma de mejorar la eficiencia de la gestión de la conflictividad de relevancia jurídica. De acuerdo a este principio el acceso a la jurisdicción debe ser siempre garantizado al usuario, pero los recursos para la obtención de justicia deben ser racionalmente utilizados, estableciendo como una etapa previa el servicio de solución colaborativa de conflictos, a partir del cual se pretende agotar la posibilidad de resolver el conflicto sin acudir al litigio, siendo en esta mirada la instancia judicial de última ratio en la gestión del conflicto.

Este principio también contempla el establecimiento de criterios de selectividad de casos que deberían intentar en forma previa esta instancia colaborativa de mediación o conciliación, de acuerdo a factores relacionados con la naturaleza del conflicto y su cuantía entre otros. En estos criterios no sólo se considera la proporcionalidad de los recursos empleados para la resolución en relación a la complejidad de caso, sino también se estima necesario tomar en cuenta las ventajas que este tipo de intervención presenta en función de la disminución de la escalada del conflicto, una mejora en la relaciones de las partes, un menor impacto emocional para las partes y una mayor rapidez en la solución.

2.5. Ejes Centrales de la Prestación de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.

- a) **Oferta del servicio.** Todo usuario debe ser informado de la existencia de esta prestación y de sus ventajas comparativas respecto de la acción judicial **en la línea de Orientación e Información de Derechos (OI)**, y posteriormente de ejercida la acción, en la línea de Patrocinio Judicial, si ello resultare acorde a sus intereses.
- b) **Oportunidad de la Oferta.** Se propicia su acceso en forma previa a la acción judicial minimizando la profundización del conflicto entre las partes y la satisfacción del usuario ante la acción de la justicia. Por esta razón la oferta se ejecuta en el marco de las prestaciones comprendidas en la línea de Orientación e Información de Derechos, de tal forma que el usuario se vea cautivado por participar en el proceso por las ventajas que éste representa en términos de oportunidad de resolución (letra f). Sin perjuicio de lo anterior, también podrá ofrecerse durante el juicio cuando resulte ventajoso para las partes implicadas.
- c) **Obligatoriedad de la derivación de casos susceptibles de ser resueltos por la vía colaborativa a los Centros de Mediación.** Cada Corporación podrá adoptar la decisión de privilegiar el ingreso a mediación de los casos susceptibles de gestionarse colaborativamente, respecto de los casos ingresados a los Centros Jurídicos presentes en la misma comuna del Centro de Mediación.³

³ La obligatoriedad radica en informar sobre la existencia de estos mecanismos de autocomposición al interior de la CAJ y ponerlos a disposición del usuario/a, para que él libremente acceda si así lo desea. En definitiva, lo obligatorio es la oferta por parte de la OI, a fin de que se promueva el ingreso a la línea, en el convencimiento de las ventajas que ésta posee para una adecuada solución de los conflictos.

- d) **Viabilidad del ingreso.** Debe evaluarse en la oferta la pertinencia de implementación del mecanismo según la materia en conflicto. A su vez, debe cotejarse la aceptación voluntaria para su ingreso al servicio, tanto por el solicitante como por el solicitado, comprobando en el marco del proceso la capacidad de diálogo y negociación por parte del profesional a cargo de la OI, entre otros factores.
- e) **Inviabilidad Judicial.** Sin perjuicio de la eventual inviabilidad judicial del conflicto presentado, la cual debe ser diagnosticada en la etapa de Orientación e Información, se estima adecuado ofrecer esta instancia resolutive, clarificando a usuarios/as los efectos y consecuencias que tendría su realización.
- f) Evidenciar en el contexto de la OI **las ventajas que ofrece este tipo de prestaciones**, enfatizando en lo siguiente:
- Intervención directa de las partes: se privilegia de modo especial la participación e intervención de las partes en la búsqueda de la solución del conflicto que les aqueja.
 - Soluciones más adecuadas: Estos sistemas permiten dar una solución más adecuada y eficaz a algunos problemas que, estando incorporados al sistema legal en general y judicial en particular, no logran ser resueltos satisfactoriamente para las partes.
 - Transparencia y dominio del proceso: sus participantes están informados de las etapas que conforman el proceso, sus características y consecuencias, razón que favorece la apropiación del conflicto, el proceso y su resolución.
 - Flexibilidad: El grado de formalidad en estos sistemas, especialmente en la mediación y conciliación extrajudicial, será determinado por las partes y esto trae consigo la utilización de un lenguaje sencillo y simple que la gente puede entender y que les permite comunicarse entre sí. Son procedimientos flexibles, en el sentido que las soluciones a que se arribe no están predispuestas por el precedente legal o jurisprudencial, ya que es posible que se haga justicia basada en los hechos únicos de cada caso, lo que permite que las soluciones a las controversias son más justas pues se adaptan más a las necesidades de las partes.
 - Confidencialidad: Los procedimientos alternativos no son públicos, situación que permite resolver de manera privada y confidencial el conflicto jurídico sometido a su intervención.
 - Mayor rapidez: en relación con el tradicional sistema judicial, ya que los métodos alternativos permiten solucionar los conflictos en un plazo menor. Además se obtiene una solución más sustentable en el tiempo.
 - Efecto Jurídico del Acuerdo: Explicitar el valor de los acuerdos que se puedan alcanzar, señalando la posibilidad de homologación que otorga validez jurídica a la solución acordada.

Cabe señalar que las ventajas explicitadas deberán ser informadas al usuario/a en el contexto OI, quien deberá manifestar en consecuencia, si desea acceder a gestionar su conflicto a través de la línea de SCC. Lo anterior acontecerá, sin perjuicio de que posteriormente, en una sesión privada o conjunta, será igualmente entregada esta información a la persona solicitada, en el evento de que acceda a participar del proceso.

2.6. Focalización de Beneficiarios de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.

El acceso al servicio de solución colaborativa de conflictos es de carácter universal, tanto a nivel de Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos fijos y móviles, como en los Centros de Mediación.

Esta opción potencia la oferta y el desarrollo de los mecanismos de Solución Colaborativa de Conflictos, facilitando el acceso de los usuarios/as a una solución de carácter extrajudicial que, si así lo desean, puede igualmente llegar a constituirse en un equivalente jurisdiccional o un título ejecutivo que garantiza el cumplimiento del acuerdo alcanzado a través del proceso.

Sin perjuicio de lo anterior, otras prestaciones de índole jurídicas que sean derivadas del caso, como por ejemplo la escrituración pública del acuerdo, la obtención de certificados, las inscripciones en el Conservador de Bienes Raíces, u otras gestiones o actuaciones judiciales o extrajudiciales, deberán regirse por los parámetros de focalización general de las Corporaciones de Asistencia Judicial, situación que deberá ser informada a los usuarios/as, así como si éstas prestaciones podrán ser efectuada por abogados/as del Centro de Mediación, o bien por otros profesionales de la Corporación.

Finalmente, para el evento de que el caso intervenido no logre concluir en un acuerdo para las partes, deberá informarse previamente a éstas sobre las alternativas de atención, y practicarse a quien se determine patrocinar (por regla general el solicitante) la focalización que implica su ingreso al área judicial. Asimismo, para efectos de dar garantías sobre la confidencialidad del proceso y principalmente procurar la imparcialidad debida, en el evento de que la Corporación asuma judicialmente la causa, ésta deberá ser patrocinada por un profesional distinto del que participó en la prestación otorgada en el marco de la línea de solución colaborativa de conflictos, ya sea que pertenezca al mismo Consultorio Jurídico u otro de la cobertura.

2.7. Servicios que comprende la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos

2.7.1. Servicios de Conciliación

La conciliación se define como un proceso de resolución de conflictos en el cual un tercero imparcial facilita la negociación entre partes proponiendo bases de arreglo o criterios objetivos para el logro de un acuerdo que resuelva el conflicto.

Se distingue la conciliación de la mediación, no sólo en la función que desempeña el conciliador frente a la del/la mediador(a), donde el conciliador(a) propone bases de arreglo a las partes, hace sugerencias e indica los posibles caminos a seguir para llegar a una solución, sino además en el propio sentido de la transacción a la que llegan las partes, donde en la conciliación pudiesen llegar a consentir en algo, a pesar de que no lo creen justo, sólo para terminar con el problema.

La conciliación es en general un intento para llegar a un entendimiento entre las partes que tienen litigio, que signifique un acuerdo razonable. Y que excluya el conflicto por una transacción que signifique que los contrayentes se hacen recíprocas concesiones.⁴

Entendida la transacción como: “el consentimiento en parte con lo que no se cree justo, razonable o verdadero, a fin de acabar con una diferencia, ajustando las partes el punto dudoso o litigioso, conviniendo voluntariamente en algún medio que componga y parta la diferencia de la disputa”.⁵

La transacción se define también como “el acto jurídico bilateral mediante el cual las partes haciéndose concesiones recíprocas, extinguen obligaciones litigiosas o dudosas”.

En nuestro ordenamiento se encuentra regulado en el Código Civil (Título XL, Artículos 2446 y siguientes), definiéndola como: “... es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual. No es transacción el acto que sólo consiste en la renuncia de un derecho que no se disputa”, y si bien es cierto, se trata de una institución de derecho de fondo, tiene grandes proyecciones procesales, puesto que desde este punto de vista, es también uno de los modos anormales de poner término a un juicio.

En el fondo, la conciliación es una negociación asistida, donde las partes buscan dar una solución satisfactoria permitiendo, en forma concertada, la intervención de un tercero, que tenga la capacidad de proponer fórmulas conciliatorias, fomentado en todo el momento del proceso la comunicación entre las partes, valiéndose del lenguaje, tanto verbal como no verbal, y del manejo racional de la información, tratando de llegar a sus verdaderos intereses.

Es el acuerdo mutuo que puede existir entre las partes, que puede ser previo a la iniciación del pleito o durante el curso del mismo*. Lo que distingue la conciliación es el acto voluntario de las partes en conflicto, interviniendo una tercera que se llama Conciliador.

El modelo de atención considera ofrecer servicios de conciliación en forma autónoma del servicio de patrocinio judicial en los consultorios jurídicos que por distancia geográfica no tienen la posibilidad de derivar a los centros especializados en mediación o por decisión voluntaria de las partes.

Finalmente, se estima que estos servicios deben ser ofrecidos principalmente por los profesionales asistentes sociales, ya que los abogados, al intervenir en estos procesos quedan inhabilitados para actuar como abogados litigantes en un juicio posterior en caso de frustrarse la conciliación, consideración que adquiere relevancia especialmente en los consultorios que disponen de uno o dos abogados. No obstante, donde no se cuente con asistente social, y ante la falta de acuerdo de las partes, la representación judicial podrá coordinarse y derivarse a otro Consultorio Jurídico de la plaza, o bien determinar que el Centro en cuestión no se encuentra en condiciones de otorgar la línea hasta que sea dotado del recurso humano necesario para poder ofrecerla en las condiciones que dispone el modelo.

⁴ “Manual de Conciliación y Mediación”; Dr. Jorge Henón Risso.

⁵ Diccionario de la Real Academia Española.

2.7.2. Servicios de Mediación

La mediación se define como un proceso de resolución alternativa de conflictos en el cual un tercero neutral facilita el diálogo colaborativo entre las partes con el objeto que ellas encuentren por sí mismas una solución que resuelva el conflicto satisfaciendo los intereses de los involucrados.

Existen tres líneas de pensamiento o escuelas que dan forma a los “modelos de mediación”, que son en definitiva el modo en que se desarrolla el proceso en sí, diferenciándose claramente uno de otro en la forma de conceptualizar la comunicación (contenido y relación) y la importancia atribuida del acuerdo.

En Chile, en las últimas dos décadas, los/las mediadores/as han internalizado y aplicado de una u otra forma, en los distintos servicios e instituciones que han surgido, las tres líneas de pensamiento en la mediación, las que comparten las mismas teorías sustentadoras de la mediación (teoría del conflicto, teoría de sistemas, teoría de la comunicación, teorías psicológicas), pero que tienen diferencias sustanciales en la forma de mirar la comunicación y el acuerdo. Estos modelos son:⁶

- Modelo de Negociación según principios de Harvard.
- Modelo Transformativo de Bush y Folger.
- Modelo Circular Narrativo de Sara Coob.

Como el objetivo del presente modelo, es mostrar el quehacer práctico de los Centros de Mediación, obviamente no se desarrollaran los diferentes Modelos de Mediación, tan sólo un sucinto detalle de sus bases.

- **Modelo de Negociación según Principios de Harvard, o Modelo Tradicional – Lineal.**

La comunicación es entendida en sentido lineal. Consiste en dos individuos que se comunican. Cada uno expresa su “contenido” y el otro “escucha” el contenido o no lo hace. La función del mediador es ser un facilitador de la comunicación para lograr un diálogo entendido como una comunicación bilateral efectiva. En este paradigma, el conflicto tiene una causa y es el desacuerdo puntualmente, no se tienen en cuenta otras causas. Las metas de este modelo son lograr el acuerdo, disminuir las diferencias entre las partes y aumentar las semejanzas.

En resumen, este Modelo está centrado en el acuerdo y no toma en cuenta las relaciones entre las partes, sino que se centra en el contenido de la comunicación, por lo tanto, no intenta modificar las relaciones entre ellas.

- **Modelo Transformativo (Bush y Folger).**

Parte de los nuevos modelos comunicacionales, prestando mucha atención al aspecto relacional. El paradigma de causalidad circular está plenamente incorporado a este modelo. Trabaja fundamentalmente para lograr el “Empoderamiento” y el co-protagonismo del otro. Su meta es modificar la relación entre las partes. No importa el acuerdo.

⁶ Suares, Marinés – Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas.

- **Modelo Circular Narrativo (Sara Coob).**

Este modelo parte de la premisa que la comunicación es entendida como un todo, en el que participan las partes a través del lenguaje verbal y gestual; no hay para este modelo una sola causa, sino una causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta. Las metas aquí son fomentar la reflexión, cambiar el significado de la propia historia y lograr un acuerdo. O sea, este modelo está interesado en las relaciones y en el acuerdo.

Los equipos de trabajo de los Centros de Mediación de las Corporaciones de Asistencia Judicial han enriquecido su acervo profesional conociendo e intentando intervenir de una u otra forma y según las circunstancias del caso con los conceptos y los modelos teóricos señalados. En cuanto a su formación teórica, los mediadores han sido instruidos en cursos y diplomados que han tenido a la base los tres modelos ya enunciados, entre otros contenidos formativos a nivel de proceso y materia foco del conflicto, situación que les permite ejecutar la mediación desde una posición más ecléctica, expresándose en este modelo que “en la interacción entre la técnica y conocimiento, es el individuo quien, con sus capacidades y potencial, traduce la acción en un acto personal o propio modelo de intervención”⁷.

El modelo de atención que por este documento se norma, considera ofrecer estos servicios por los centros especializados en mediación, tanto a los casos ingresados directa o espontáneamente a los centros, como a los casos derivados desde los consultorios jurídicos y aquellos que fuesen derivados desde la red privada y pública que tome conocimiento de la oferta y la estime viable.

2.7.3. Servicios de Promoción, Educación y Difusión de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos

El servicio de promoción, educación y difusión de los métodos de solución colaborativa de conflictos tiene por objeto informar, sensibilizar y potenciar habilidades a la comunidad respecto de las formas pacíficas de resolución de conflictos, prevenir la violencia y generar una demanda de estos servicios como vía preferente de resolución de todo tipo de conflictos, potenciando la autogestión de los usuarios y la disminución de la litigiosidad existente.

En este contexto, el modelo dispone que todas las unidades operativas que ofrecen la línea, deben realizar actividades de difusión de la misma, mediante la coordinación con la red privada y pública⁸, facilitando además su promoción a través de material informativo entregado en forma directa a la comunidad, especialmente a quienes se encuentran en etapa de formación (escuelas, colegios y liceos) por la potencialidad que tiene promover entre ellos formas de resolución de conflictos comprometidas con la paz.

Estas actividades deben estar incorporadas en los respectivos planes de Difusión y Promoción de Derechos, y además formar parte de las acciones de visibilidad institucional presentes al momento

⁷ Michea; Rubén – Apuntes Diploma en Mediación; Noviembre de 1997.

⁸ En lo que respecta a la coordinación con redes, pueden promoverse acuerdos y/o convenios de derivación de casos, por medio de los cuales se incentive la solución colaborativa de conflictos en una determinada comunidad.

de ofertar los servicios de la Corporación, ya sea a través de su web institucional, la intranet, la aparición en medios de comunicación y otras instancias que se estimen pertinentes.

2.8. Selectividad de casos para el ingreso a la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos

El modelo de atención propone ofrecer en forma previa al ingreso judicial, la instancia colaborativa mediante servicios de mediación o conciliación a todos los conflictos jurídicos respecto de los cuales se solicite la intervención de la Corporación. La aplicación de filtros para evaluar la susceptibilidad del ingreso a la línea deberá ser aplicada en todos los consultorios jurídicos, ingresando el caso a conciliación en el mismo consultorio en el evento de no contar con un centro de mediación especializado cercano.

Si esta instancia fracasa, por no haber comparecido las partes o por no haberse llegado a un acuerdo, se evaluará la procedencia del ingreso a la línea de patrocinio judicial, de acuerdo a los criterios de focalización socioeconómica y viabilidad jurídica, vigentes en la materia.

La necesidad de implementar orientaciones generales para la selectividad de judicialización de casos, no sólo se justifica por razones de buen servicio, en cuanto al manejo eficiente de los recursos destinados a la defensa judicial, sino que responde también una necesidad de visibilizar la oferta especializada con la que cuenta la institución para abordar conflictos que por su naturaleza requieren lógicas colaborativas de resolución que satisfagan de mejor forma las necesidades de los usuarios/as.

En este sentido se propone considerar ciertos criterios referidos a la naturaleza del conflicto como orientaciones para identificar aquellos casos que resultan idóneos para ser intervenidos mediante ésta línea de servicio, además de criterios generales que identifican materias en las cuales debería considerarse la obligatoriedad de una instancia de mediación como etapa previa para acceder al servicio de patrocinio judicial.

2.8.1. Orientaciones de idoneidad de casos para ser ingresados a la línea de Solución Colaborativa de Conflictos, independiente de la materia propia del conflicto.

Estas orientaciones deben ser consideradas para ofrecer el servicio de conciliación o mediación por estimar que en dichos casos este tipo de intervención resulta idóneo por la naturaleza del conflicto, independiente de su materia, no siendo obligatoria la instancia previa, pero si sugerible al usuario/a.

- Conflictos entre personas que tengan algún tipo de vínculo familiar.
- Conflictos entre personas que tengan o hayan tenido una relación de amistad en contextos vecinales, laborales u otros.
- Conflictos en los cuales el usuario manifiesta asignar importancia a intereses intangibles o de contenido psicológico ajenos al litigio. (Ejemplo: necesidad de recibir disculpas, necesidad de aclarar los hechos, necesidad de ser escuchado, etc.)
- Conflictos en los cuales exista alta interdependencia entre las partes.
- Conflictos que presentan baja viabilidad jurídica.
- Conflicto entre ciudadanos e instituciones privadas. (Universidades, casas comerciales, farmacias, compañías de seguros, cementerios, etc.)

2.8.2. Criterios generales de selectividad por materia, para ser ingresados a la línea de Solución Colaborativa de Conflictos

Se proponen criterios para establecer la conciliación y la mediación⁹ en forma previa al patrocinio judicial en las materias que a continuación se detalla:

- **Conflictos Vecinales:** Uno de los problemas recurrentes en éste ámbito son los conflictos que surgen entre los vecinos en la convivencia cotidiana, ocasionados muchas veces por la utilización de espacios comunes, los diversos estilos de vida, los malos entendidos, el manejo de las mascotas y el manejo de la basura, los cuales al no ser canalizados adecuadamente a través del diálogo en sus etapas iniciales, entran en espirales de escalada de violencia que involucran a otros vecinos y son causa de conductas violentas. Los conflictos vecinales que no son constitutivos de delitos o faltas penales, en nuestro sistema de justicia quedan comúnmente radicados en la jurisdicción de policía local, justicia marcada por una competencia general de tipo infraccional que tiene como objetivo la imposición de sanciones monetarias para los transgresores de normas reglamentarias, lógica de intervención que no resulta idónea para abordar los conflictos vecinales, que tienen fuertes componentes emocionales y son especialmente sensibles a la calidad de vida de los vecinos del barrio.
Materias: utilización de infraestructura comunitaria, tenencia de mascotas, manejo de basuras, deslindes, cerramientos, ruidos molestos, convivencia vecinal, obras invasivas o dañinas, etc.
- **Conflictos Comunitarios:** Las organizaciones comunitarias, funcionales y territoriales, como las comunidades habitacionales o condominios se encuentran en permanente relación entre sí como con los integrantes de la comunidad en el desarrollo de sus funciones. Los representantes de dichas organizaciones se enfrentan a múltiples conflictos en la toma de decisiones en las cuales están involucrados intereses colectivos. Estos conflictos se agudizan por la falta de espacios comunitarios de diálogo, lo cual puede producir la paralización de las organizaciones o la fragmentación o desintegración de las comunidades.
Materias : Conflictos entre juntas de vecinos o entre organizaciones comunitarias por uso de espacios públicos o por manejo de recursos, conflictos entre representantes de organizaciones comunitarias por incumplimiento de funciones del cargo o alteraciones en el traspaso de cargos, rendiciones de cuentas de administración, conflictos por normativa de convivencia en los condominios, cobro de deudas de gastos comunes, etc.

⁹ Cabe señalar que desde el año 2006 se han desarrollado iniciativas con apoyo de la cooperación europea tendientes a promover la mediación en los conflictos penales susceptibles de ser abordados por la vía de los acuerdos reparatorios y la suspensión condicional del procedimiento. En virtud de lo expuesto, los Centros de Mediación pueden conocer de éste tipo de materias, disponiendo al efecto de un modelo de atención especializado desde el año 2013, y múltiples convenios de derivación de casos con Fiscalías Regionales del Ministerio Público.

- **Conflictos Civiles:** Dado que la mayor parte de los juicios patrocinados en éste ámbito buscan la declaración de un derecho, que se traduce en la disposición patrimonial de bienes, se estima adecuado ofrecer la instancia colaborativa en forma previa y obligatoria antes del patrocinio de la acción, considerando como ventajas significativas frente al proceso jurisdiccional la oportunidad en la resolución del conflicto que se plantea, y la posibilidad de construir protagónicamente la solución, entre otras. Lo anterior, tiene especial relevancia en los conflictos de mínima cuantía.

Materias: Arrendamiento, cobro de deudas, incumplimiento de contratos, indemnizaciones, reclamaciones por derechos del consumidor, compraventas, etc.

En estas materias será obligatorio ofrecer el servicio de SCC de un modo preferente a la línea judicial, en el contexto de la OI, invitando al usuario/a a intentar la solución colaborativa en forma previa a la interposición de una demanda. Si el usuario/a rechaza el servicio, focaliza socioeconómicamente y su caso reviste viabilidad jurídica, se deberá proceder a su ingreso a patrocinio judicial. Por el contrario, si el usuario accede a intentar la vía colaborativa, se cursará invitación a la otra parte en virtud de lo expuesto en punto 3 ó 4 de este Modelo, dependiendo si accede al mecanismo de conciliación o mediación.

2.9. Materias excluidas de la línea de Solución Colaborativa de Conflictos

Se excluyen del ingreso al servicio de conciliación y mediación, los conflictos de relevancia jurídica de cualquier naturaleza, cuyas materias no sean disponibles según la ley. Por ejemplo, el estado civil de las personas, la violencia intrafamiliar, el maltrato de niños y niñas etc.

Asimismo, se excluyen los conflictos familiares que de acuerdo al artículo 106 de la Ley de Tribunales de Familia N° 19.968, deben ser sometidos a un proceso de mediación previo obligatorio a través del Sistema de Mediación Familiar Licitado.¹⁰¹¹

2.10. Registro y Variables de medición de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos

Los servicios de conciliación ejecutados por los Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos fijos y móviles, y los servicios de mediación realizados por los Centros especializados del mismo nombre, cuentan con un sistema de registro y medición de resultado en los instrumentos estadísticos diseñados para cada tipo de unidad.

Sin perjuicio de lo anterior, ya que ambos mecanismos comparten la lógica de métodos colaborativos con intervención de terceros imparciales, cada Corporación debe propender al

¹⁰ Sin perjuicio de lo anterior, en el contexto de una causa judicializada por cuidado personal, relación directa o regular y/o alimentos, podrá intentarse la SCC cuando las partes voluntariamente accedan al ofrecimiento de Consultorio Jurídico en el intertanto de la realización de audiencias respectivas. Asimismo, podrá ofrecerse el servicio SCC en casos de incumplimiento.

¹¹ Esta excepción en materia de alimentos no opera respecto de la Oficina Internacional de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, la que al ser Autoridad Remitente e Institución Intermediaria de Chile para la aplicación del Convenio sobre obtención de alimentos en el extranjero, efectuada en Nueva York el 20 de junio de 1956 posee un procedimiento colaborativo propio para el tratamiento de estas materias, el cual no se rige por lo establecido en éste Modelo.

seguimiento y análisis de sus estadísticas en forma periódica, como información relevante para el mejoramiento de la gestión.

2.10.1 Sistema de Registro.

Los servicios de mediación y conciliación deberán cumplir con un registro de contenidos mínimos exigibles, definidos con el objetivo de acceder a los datos de individualización y caracterización de los usuarios/as, así como para permitir la comprensión del procedimiento administrativo de gestión del caso desde su ingreso hasta su término en el Consultorio o Centro a cargo, y de las intervenciones técnicas realizadas a través del proceso colaborativo, junto con sus resultados.

En esta línea se distinguen contenidos mínimos de tipo administrativo y contenidos mínimos de intervenciones técnicas siendo el registro de cada uno de responsabilidad de diversos intervinientes del caso, rol que variará dependiendo de la dotación de personal y distribución de funciones con que cuente cada Centros de Atención Jurídico Social o Consultorio Jurídico y Centro de Mediación en cada Corporación.¹²

Finalmente, cabe señalar que los contenidos que a continuación se detallan, corresponden a aquellos que han sido consensuados por los equipos profesionales de las Corporaciones de Asistencia Judicial, sin perjuicio de lo cual, cada uno de estos servicios públicos es autónomo para establecer e implementar nuevos instrumentos de registros que le permitan observar de manera detallada el desarrollo de la prestación e información relevante para la gestión, salvaguardando la confidencialidad del proceso y el debido resguardo de los antecedentes personales de los usuarios/as del servicio de SCC.

a) Contenidos Mínimos Administrativos

- **Formulario de Identificación de Usuarios/as e Ingreso del Caso:** Su función es registrar los datos completos de individualización de las partes del proceso de SCC, nombres, carné de identidad, domicilios, teléfonos, y del caso con la materia y asignación de número de ingreso.
- **Ficha de Derivación:** Aplicable a los casos que no son ingresos espontáneos, siendo su función registrar la institución derivante, el nombre, fono y mail del derivador, el resumen del caso, el plazo de la intervención si lo hubiere, y los nombres, direcciones y teléfonos de las partes para su citación. Este contenido mínimo permite informar el resultado del caso a la institución derivadora, lo cual es una buena política para fortalecer la relación de coordinación con las instituciones que derivan casos. Se estima que siempre que un caso

¹² Algunos Centros de Mediación han integrado alumnos en práctica, quienes han facilitado las labores de apoyo y seguimiento de los casos supervisados por un mediador, permitiendo conocer a posteriori la sustentabilidad del acuerdo y el nivel de satisfacción de las partes respecto del proceso. A su vez, esta experiencia ha posibilitado generar un vínculo con algunas casas de estudio que potencian la labor de la línea por medio de seminarios y diálogos participativos, y generan un reconocimiento institucional hacia el trabajo que desarrolla la Corporación. En consecuencia, cada Corporación podrá determinar la pertinencia de incorporar alumnos en práctica definiendo claramente sus funciones en el marco del presente modelo.

sea derivado mediante ficha de derivación con los datos de contacto del profesional derivador, el profesional que interviene el caso debe informar su resultado al derivador.

- Constancia de Notificación: Su función es dejar constancia en la carpeta de la forma y fecha de la gestión de notificación a las partes a la primera sesión de mediación o conciliación, la fórmula empleada al efecto (carta, llamado, notificación personal, etc.) y su resultado.

b) Contenidos Mínimos Técnicos

- Ficha de Registro de Procedimiento de SCC: Su función es registrar todas las actuaciones de tramitación del caso y los avances del procedimiento, desde la primera citación de las partes hasta su término, consignando sus resultados, considerando tanto las gestiones administrativas de convocatoria durante todo el proceso, como también las gestiones de intervención técnica desarrolladas, referidas a las sesiones realizadas y su naturaleza, las personas que han participado y las derivaciones a asesoría jurídica entre otras.
- Ficha de Registro de Sesiones de SCC: Su función es consignar en resumen, el desarrollo técnico de las sesiones de mediación realizadas en el caso, registrando su fecha y resultados.
- Acuerdos Escritos en el Proceso de SCC: Aplicable a los casos que han terminado con acuerdo de naturaleza escrita, sea total o parcial, privado y/o homologado. Su función es dejar constancia en la carpeta de los acuerdos firmados por las partes. Se considera contenido mínimo la copia de la escritura pública, la copia del acuerdo o transacción con las firmas homologadas ante Notario o la copia firmada del acuerdo privado, según sea el caso.
- Registro de Acuerdos Verbales en el Proceso de SCC: Aplicable a los casos que en forma excepcional han terminado con acuerdo de naturaleza verbal, sea total o parcial¹³. Su función es dejar un registro escrito resumido con consignación de su fecha, de los acuerdos orales a los que han llegado las partes, firmado por el conciliador o mediador. Se considera contenido mínimo estandarizado el Acta de Registro de Acuerdo Verbal.
- Derivación para Ingreso Judicial en los Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos CAJ: Aplicable a los casos que han terminado frustrados por falta de comparecencia de las partes o sin acuerdo, respecto de los usuarios que desean seguir la vía judicial para resolver el conflicto y que no han sido derivados por la Corporación, siempre que califiquen en la focalización institucional para ser beneficiarios del servicio de patrocinio judicial. Su función es derivar formalmente al usuario para su atención preferencial en el patrocinio judicial que brindan los Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos de la Corporación, con el objeto de evitar la dilación en la atención requerida a la institución.
Se considera contenido mínimo la copia del formulario de derivación que cada centro ocupa, pudiendo servir de modelo la ficha de derivación contenida en el Instructivo del

¹³ Dada la dificultad de ejecución que presenta esta figura, se recomienda desincentivar su aplicación, reforzando entre los usuarios la posibilidad de adoptar un acuerdo escrito, que posea mérito ejecutivo.

mismo nombre, y que ha sido consensuado por las Corporaciones de Asistencia Judicial, en los campos que resultan aplicables al proceso colaborativo.

2.10.2 Variables de Medición.

Las variables de medición se encuentran recogidas en los Instructivos de Registro Estadístico tanto de los Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos, como del Centro de Mediación.

2.11. Seguimiento de la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos

En atención a la necesidad de contar con información que permita conocer la percepción de los usuarios/as frente a los servicios ofrecidos por la Línea, y con el objeto de recoger y analizar información relevante respecto de la satisfacción del proceso y la sustentabilidad de los acuerdos que en este contexto se alcanzan, se estima que cada una de las vertientes de la solución colaborativa (servicio de Conciliación y Mediación), deben efectuar un seguimiento de los casos, para lo cual deberán diseñarse instrumentos de registro que permitan obtener la información directamente desde los usuarios/as, en forma presencial o remota (correo electrónico, teléfono, etc.), luego de tres meses de transcurrido el acuerdo.

3. SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL O CONSULTORIOS JURÍDICOS

3.1. Etapas del servicio de Conciliación.

3.1.1. Recepción del caso en el Centro de Atención Jurídico Social o Consultorio Jurídico.

Al ingreso del caso al servicio de orientación e información, se deberá comunicar al usuario/a por el profesional/funcionario a cargo, sobre los servicios de SCC, incentivando respecto a la adopción de la opción de conciliar, conforme a los criterios de selectividad ya tratados.

Se informará al usuario de las características del servicio en cuanto al rol del profesional que interviene, la confidencialidad, la voluntariedad del proceso, y el derecho de acceder a información jurídica durante el mismo.

Finalmente, se determinará la fórmula de notificación al solicitado en atención a las posibilidades de localización que se disponga, en conjunto con el solicitante del servicio, agendándose de ser posible, la fecha de la primera sesión de conciliación o mediación, quedando el solicitante notificado en dicho acto.

3.1.2. Ingreso del caso al servicio de Conciliación.

Se entiende que el caso ha ingresado al servicio de Solución Colaborativa de Conflictos, una vez que se oferta el servicio y el solicitante accede invitar al solicitado, a una sesión conjunta.

3.1.3. Invitación a las partes a la Conciliación.

La notificación de la invitación al proceso de conciliación al solicitado se realizará por teléfono, correo electrónico o por carta u otro medio eficaz según sean las posibilidades del consultorio, debiendo dejarse registro de dicha diligencia. Ante la ausencia de respuesta se volverá a citar hasta tres veces.

Esta comunicación deberá dar cuenta sucintamente del motivo, tema o situación de conflicto por la cual se le invita a conciliación e identificar al solicitante del servicio.

En el caso de que la conciliación no prosperase por diversos motivos (Solicitado no acepta participar del proceso de conciliación, no es posible contactar al solicitante luego del ingreso, no es posible contactar al solicitado, porque el caso no reúne los criterios de ingreso a la conciliación o fue resuelto en forma previa a la conciliación), se decretará el **término administrativo del proceso**, situación de la cual deberá dejarse registro.

3.1.4. Sesión/es de Conciliación.

- a) Discurso inicial: el conciliador deberá informar de las características de la conciliación y de su rol, asegurándose que las partes entiendan dicha información.
- b) Planteamiento del problema y definición del conflicto: el conciliador deberá asegurarse que las partes cuentan con la información jurídica necesaria para tomar decisiones y en caso de ser necesario derivará a orientación e información dentro del consultorio entre una sesión y otra.
- c) Propuesta de bases de acuerdo: el conciliador deberá señalar criterios objetivos para ayudar a las partes a lograr una solución, absteniéndose de emitir juicios personales respecto del caso.
- d) Negociación de opciones: el conciliador ayudará a las partes a negociar sus opciones en base a las bases de acuerdo que él mismo haya propuesto, sin forzar los acuerdos.
- e) Acuerdo: el conciliador se asegurará que las soluciones logradas satisfagan los criterios de equidad de las partes y que el acuerdo es libre e informado.

En cuanto a la duración se estima que el proceso de conciliación debería considerar una duración promedio de dos a tres sesiones¹⁴, de una hora aproximadamente cada una, considerando la firma del acuerdo.

3.1.5. Término del servicio de Conciliación.

- a) Caso con acuerdo
 - i. Acuerdo Total: se entiende que se habrá logrado acuerdo total cuando se lograron soluciones a todas las materias sometidas a la conciliación.
 - ii. Acuerdo Parcial: se entiende acuerdo parcial cuando habiendo acuerdo queda litigiosidad remanente.

En caso de acuerdo y en aquellos casos en que las partes decidan escriturar y homologar el acuerdo, el conciliador deberá confeccionar una transacción que deberá ser sometida a

¹⁴ Sin perjuicio de ello, esta duración podría eventualmente extenderse en atención a la complejidad del proceso.

revisión de un abogado del consultorio antes de su firma.¹⁵ El conciliador será responsable de las gestiones necesarias para finalizar el proceso de homologación en Notaría sea autorizando las firmas o protocolizando mediante escritura pública o bien ante Tribunales. Lo anterior no será procedente si las partes no focalizan socioeconómicamente para ser asistidas por la Corporación, debiendo asumir en forma particular los costos de las labores jurídicas que se desprendan para homologar y materializar el acuerdo, facilitando el conciliador el acta de acuerdo o una minuta que les permita confeccionar el instrumento jurídico por el cual se resolverá el conflicto.

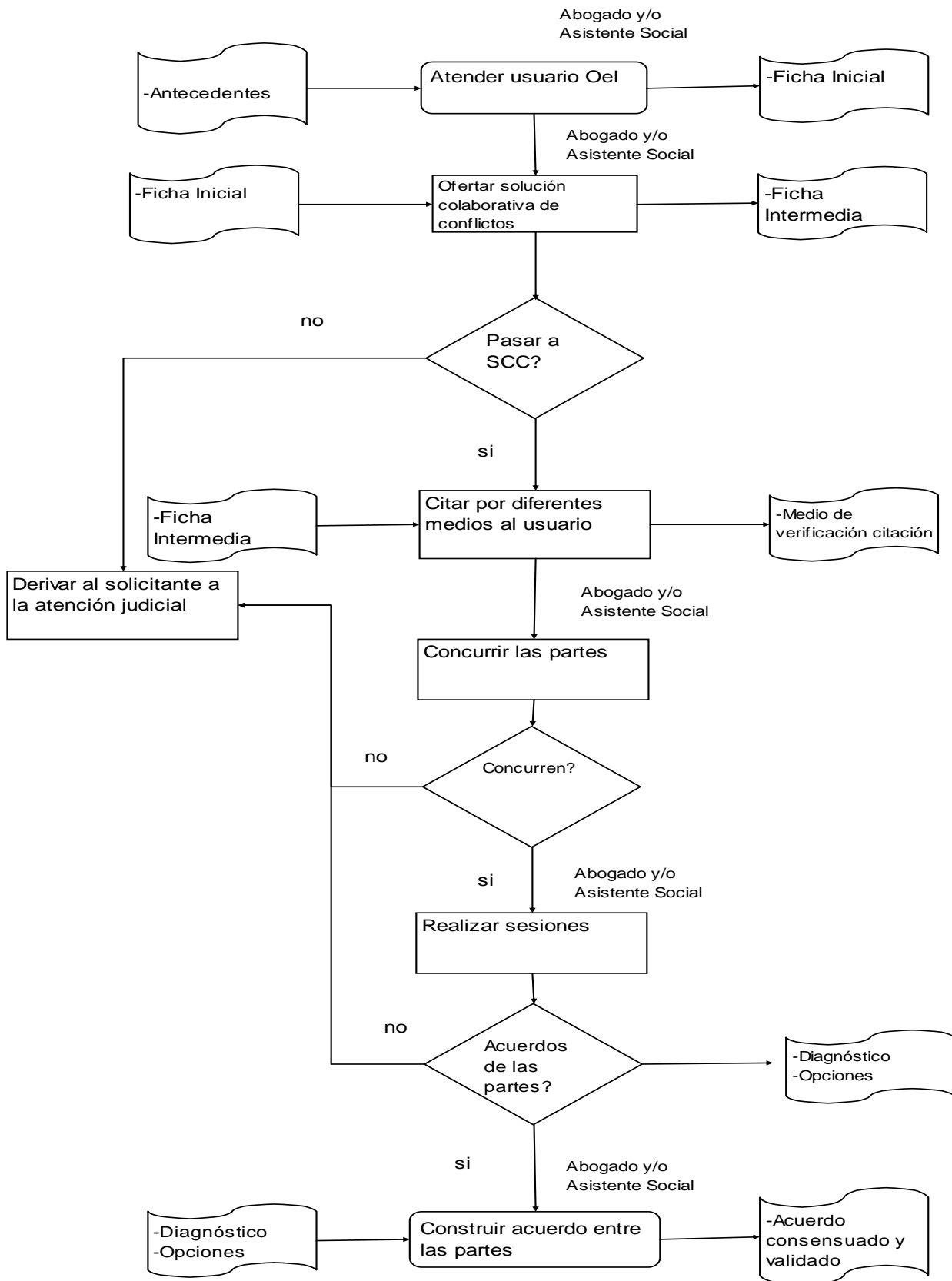
b) Caso sin acuerdo

En el evento que el caso termine sin acuerdo, el conciliador deberá coordinar el ingreso judicial del solicitante para seguir la etapa judicial en caso de ser procedente de acuerdo a los criterios de focalización socioeconómica y viabilidad jurídica vigentes. Misma asistencia se le otorgará al solicitado, en el caso de ser pertinente, en atención a los criterios y viabilidad ya enunciados.

En función del proceso de implementación del Modelo, se determinará la pertinencia de establecer el registro de motivos por los cuales no se logró concluir el proceso mediante un acuerdo.

¹⁵ Para facilitar la homologación de los acuerdos se sugiere que la coordinación técnica de la línea al interior del Consultorio, o a nivel de Corporación, elabore un compendio de escrituras tipo sobre las diversas materias.

3.2. Flujo de atención del servicio de Conciliación.



3.3. Cobertura del servicio de Conciliación.

La cobertura de esta vertiente de la línea de SCC se realiza a través de los Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Sin perjuicio de lo anterior, se exceptúan del otorgamiento del servicio algunas de estas unidades, las cuales por su baja dotación profesional o la falta de preparación de sus equipos, dificulten la realización de los servicios de conciliación, salvo que los usuarios/as que manifiesten interés en esta línea de servicio, acepten ser derivados al Centro Jurídico más cercano para recibir la prestación.

3.4. Dotación profesional que otorga el servicio de Conciliación.

El modelo de atención dispone que los servicios de conciliación, deben ser otorgados en forma preferente por los asistentes sociales, y en los Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos de mayor tamaño en cuanto a su dotación e infraestructura, por abogados que cuenten con especialización en este servicio.

En cuanto a la formación mínima del profesional a cargo de la conducción de este tipo de procesos, se estima que éste debe contar con una formación en materias de negociación, conciliación y/o mediación, de al menos 40 horas de duración.

3.5. Condiciones para el otorgamiento del servicio de Conciliación.

El modelo de atención contempla la existencia de ciertos principios y requerimientos mínimos que deben cumplirse en un Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos para efectos de ofertar el servicio.

3.5.1. Principios del Servicio de Conciliación.

- **Principio de Imparcialidad.**

El Centro de Atención Jurídico Social o Consultorio Jurídico deberá garantizar operativamente la imparcialidad del conciliador para lo cual el funcionario que oficie de tal no podrá haber atendido a alguna de las partes con anterioridad, ya sea en entrevista de ingreso o en cualquier otra asesoría jurídica o social. Atendido que el contexto en el cual se desarrolla la conciliación puede aparecer poco imparcial para el solicitado, ya que el solicitante podría estar siendo asesorado por otros funcionarios del mismo Consultorio, es recomendable que el conciliador antes de iniciar el proceso, informe sobre la calidad profesional con la que actúa en esta instancia de resolución alternativa, relevando sus deberes éticos de imparcialidad y confidencialidad, y consecuentemente su inhabilitación para asumir respecto de ese mismo caso otro rol profesional de asesoría o atención a alguna de las partes.

- **Principio del Acuerdo Informado.**
El Centro de Atención Jurídico Social o Consultorio Jurídico deberá garantizar por cualquier medio disponible, el derecho de ambos usuarios a la información jurídica sobre el asunto o conflicto que le afecta, sea que ésta se otorgue antes de la conciliación o durante el transcurso de la misma, tratando que esta asesoría no sea entregada por el funcionario conciliador para evitar afectar el principio de imparcialidad.
- **Principio de Promoción de la Homologación Jurídica de los Acuerdos.**
El Centro de Atención Jurídico Social o Consultorio Jurídico deberá incentivar el que los acuerdos adoptados en el marco del servicio sean homologados a través de avenimientos o transacciones cuando ello sea conducente, con el objeto de dar una mayor seguridad para los usuarios/as frente a situaciones de incumplimiento. En todo caso, considerando el respeto del principio de voluntariedad, la decisión de la formalidad que debe darse al acuerdo es siempre de las partes.
- **Principio de Independencia de los Servicios de Conciliación de los otros Servicios que ofrece el Consultorio.**
Desde el punto de vista ético referido al respeto y garantía de los principios de imparcialidad y confidencialidad de la conciliación, es necesario considerar dentro de las relaciones funcionales del Consultorio la independencia de los servicios de conciliación de los otros servicios que se ofrecen a los usuarios. Esto implica que los diversos funcionarios que operarán como conciliadores y como abogados o asistentes sociales deberán respetar la custodia de la información del caso de acuerdo al rol profesional que cada uno cumple en él, asumiendo la responsabilidad por sus actuaciones en el ámbito que le es propio. Por tanto, al derivar un caso a conciliación la información que se otorga debe ser la mínima para el ingreso, y la información a la cual los conciliadores tengan acceso en virtud del proceso no podrá ser divulgada a quien vaya a actuar como defensor de una de las partes, ni a otros abogados del Centro de Atención Jurídico Social o Consultorio Jurídico. Este sistema de manejo de información deberá ser comunicado a las partes antes de dar inicio al proceso de conciliación.
- **Principio de Primacía del Servicio de Patrocinio Judicial.**
Atendida la misión legal que inspira la creación de las Corporaciones de Asistencia Judicial, este principio implica que el Centro de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídico deberá garantizar, en caso de no lograr acuerdo, al menos a la parte solicitante que ha acudido a solicitar la representación judicial de sus intereses, la posibilidad de accionar a través de un abogado que no se encuentre inhabilitado por haber oficiado como conciliador en el caso, si éste responde a los criterios de focalización socioeconómica y viabilidad jurídica vigentes.

3.5.2. Requerimientos Operativos del servicio de Conciliación.

- **Requerimientos de Especialización de los profesionales que oferten el servicio.**
El Centro de Atención Jurídico Social o Consultorio Jurídico que ofrezca servicios de conciliación deberá contar con profesionales capacitados en negociación, técnicas y destrezas en mediación o conciliación, con una formación de a lo menos 40 horas cronológicas, tal como ha sido señalado previamente.
- **Requerimientos de infraestructura y equipamiento.**
El Centro de Atención Jurídico Social o Consultorio Jurídico deberá disponer para la realización de las conciliaciones de una sala que cumpla con condiciones de comodidad, intimidad, luz, acústica y ventilación suficientes para permitir acoger a las partes, especialmente deberá cuidar que dicho lugar permita la confidencialidad que el proceso requiere.
- **Requerimientos de Registro.**
El Centro de Atención Jurídico Social o Consultorio Jurídico deberá mantener actualizados los sistemas de registro de los servicios de SCC que se implementen para la línea, evacuando los informes y estadísticas necesarias según las orientaciones de la coordinación técnica de SCC.
- **Principio de Libre Opción del Usuario.**
El profesional que efectúe el servicio de Orientación e Información, deberá ofrecer al usuario el servicio de conciliación como una alternativa más para la resolución del conflicto, dejando claro que siempre existe o existirá posteriormente la posibilidad de optar por las acciones judiciales pertinentes, en el evento de que el caso sea focalizado socioeconómicamente y sea viable jurídicamente conforme a los criterios institucionales vigentes.
Sin perjuicio de lo anterior, a modo de potenciar el servicio y facilitar su correcta y adecuada dimensión, debe señalarse al usuario/a las ventajas de intentar una solución colaborativa de carácter extrajudicial, como sobre las expectativas jurídicas y costos de tiempo respecto de la resolución judicial en el caso concreto.
- **Principio de Transparencia de la Instancia.**
El profesional que presta este servicio de solución colaborativa deberá en la convocatoria a la audiencia de negociación informar a la contraparte en el conflicto, el motivo de su citación en cuanto a la intención de intentar una solución extrajudicial, informando a la vez la materia y la persona que solicitó la resolución del mismo.
- **Principio de Voluntariedad del Acuerdo.**
El profesional que conduce el proceso de conciliación, deberá manifestar la voluntariedad que precisa el acuerdo, dejando clara para las partes intervinientes, las otras alternativas de resolución que disponen, tanto dentro como fuera de las prestaciones otorgadas en el marco de la Corporación.
- **Principio de Oportunidad de acceso a la información jurídica.**
El profesional que interviene como conciliador, procurará que en el marco del servicio que se otorga, las partes dispongan de asesoría jurídica por parte de otro profesional, en forma

previa o coetánea al proceso, informándoles sobre sus derechos y obligaciones, como los criterios judiciales que operarán en la decisión judicial del caso en el evento de ser sometido a juicio, con el objeto que la decisión del acuerdo sea informada.

3.6. Apoyo Administrativo al servicio de Conciliación.

El servicio de conciliación en un Centro de Atención Jurídico Social o Consultorio Jurídico idealmente requiere contar con un apoyo administrativo que realice las funciones de ingreso de casos con primera atención del solicitante y funciones de notificación de las partes al proceso de conciliación.

4. SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS EN LOS CENTROS DE MEDIACIÓN.¹⁶

4.1. Etapas del servicio de Mediación.

4.1.1. Recepción del caso en el Centro de Mediación.

Los centros de mediación tienen tres vías de recepción de casos:

- La primera, es por derivación interna desde las unidades operativas de la CAJ, consultorios jurídicos, OIRS y móviles de atención jurídico sociales. La derivación de los casos en general es realizada por los abogados y asistentes sociales de cada Centro de Atención Jurídico Social o Consultorio Jurídico, quienes por regla general han recibido previamente capacitación u orientación en el tema, para seleccionar aquellos casos que resulten adecuados para este mecanismo de resolución de conflictos, detectando la disponibilidad hacia el diálogo, la ausencia de urgencia de amparo jurídico, la voluntad de participar, el equilibrio mínimo de poder y la naturaleza del caso, en cuanto a su complejidad y posibilidades de solución desde lo jurídico. En este marco, a partir de la implementación del presente modelo, la derivación se debería regir también por los criterios de selectividad de casos para mediación previa.
- La segunda fuente ingreso es por derivación externa de la red de servicios públicos y privados, como municipalidades, fiscalías, SEREMI, consultorios de salud, establecimientos educacionales, etc.
- La tercera vía de ingreso, es por solicitud espontánea de los usuarios.

La derivación interna y externa idealmente debiese realizarse mediante un formulario de derivación que porta el usuario/a, o bien se remite vía mail al correo electrónico al Centro de Mediación.

4.1.2. Ingreso del caso al servicio de Mediación.

Los Centros de Mediación por regla general, cuentan con una secretaria recepcionista quien otorga la primera atención a los usuarios que solicitan el servicio en forma presencial y recibe los formularios de derivación que llegan materialmente y/o al correo electrónico. La secretaria realiza una primera evaluación de la pertinencia de la materia ingresada y las partes que deben ser citadas.

En los ingresos presenciales, la secretaria informa sobre las características del servicio e inmediatamente se asigna un mediador al caso, fijándose la fecha para la primera sesión, quedando citado el solicitante en ese momento. En los ingresos por derivación vía mail, se

¹⁶ Entiéndase parte de este modelo, desde una perspectiva de especificidad, aquellos diseñados el año 2013 a propósito de la asistencia técnica recibida de parte del Programa EUROsociAL II, y que en forma específica abordan la mediación en conflictos comunitarios (Javier Wilhelm) y en conflictos de índole penal, susceptibles de ser mediados (María Jesús Guardiola).

contacta vía telefónica u otro medio eficaz,¹⁷ al solicitante para informar la fecha de la primera sesión.

4.1.3. Invitación/Citación a las partes a Mediación.

El solicitado, es invitado a participar en el proceso de mediación mediante una notificación realizada personalmente, por mail, teléfono o carta, dependiendo la fórmula acordada con el solicitante. Cabe señalar que esta actuación requiere de un registro específico que determine la fecha de realización y de citación, respectivamente.

4.1.4. Sesión/es de Mediación.

El proceso de mediación propiamente tal comprende:

a) Pre – mediación

La pre- mediación no siempre se encuentra contemplada como parte del procedimiento que sigue en la mediación por regla general, y se considera como una etapa inicial en los casos penales en los cuales existen antecedentes de violencia grave. En el resto de los casos, se considera un caso pre – mediado cuando se atiende en forma individual a una o más de las partes, determinándose que no es factible la mediación.

Desde la perspectiva del Modelo, se estima adecuado contemplar la realización de esta etapa, para efectos de comprobar la voluntariedad y disposición a negociar de las partes, así como efectuar un análisis más profundo respecto de las eventuales dificultades que pudiesen existir para la materialización de los principios de la mediación en el caso concreto.

b) Descripción del Proceso de Mediación.

El proceso de mediación propiamente tal se inicia con la primera sesión a la que asisten ambas partes y que tiene una duración que en promedio puede durar una hora y media.

La cantidad de sesiones por proceso no está predeterminada y depende de cada mediador/a el número de sesiones que asigne al caso. Normalmente son más de dos sesiones y una sesión que se fija para la revisión y firma del acuerdo. Además de las sesiones conjuntas, el modelo también permite la realización de sesiones individuales que pueden convocarse durante una sesión conjunta, o si el mediador/a lo estima necesario, dedicar una sesión para cada parte, caso en el cual ellas son citadas por separado en diferentes horarios. Sin embargo, por regla general, las sesiones individuales se realizan con mayor frecuencia después de haber realizado una sesión conjunta a lo menos, porque permiten dar lectura a la dinámica del conflicto entre las partes.

En cuanto al enfoque de la intervención podemos identificar las siguientes etapas del proceso, las cuales son llevadas a cabo con independencia del modelo teórico o las técnicas a partir de las cuales se defina profesionalmente abordar un caso:

¹⁷ Se considera como una buena práctica la existencia de un facilitador o un notificador por parte de algunas Corporaciones, el cual posee una preparación que lo hace idóneo para transmitir información que favorezca el compromiso y la participación de los intervinientes en el proceso de mediación.

- Estructura y Creación de Confianza: Esta etapa tiene por objeto delimitar las reglas del proceso de mediación para las partes y generar desde el principio confianza en el proceso y en el rol de mediador/a como tercero neutral e imparcial. Importante resulta en esta primera etapa el acondicionamiento del espacio, el discurso inicial, y el parafraseo de las primeras posturas de las partes, que ubican a los conflictuados en un espacio de acogida desde la mirada que cada uno trae del conflicto.
- Exploración y Comprensión del Conflicto: Esta etapa se caracteriza por la actividad de mediador/a destinada a obtener información respecto de los hechos que se visualizan como generadores del conflicto, las historias y percepciones que anclan a las partes en él, la dinámica de la relación entre las partes y las emociones asociadas al proceso conflictivo, entre otros elementos a considerar. Asimismo en esta etapa el mediador/a explora el nivel en el cual las partes están dispuestas a participar para la intervención del conflicto.
- Intervención de la Dinámica del Conflicto: En esta etapa el mediador/a aplica técnicas de legitimación de las partes e instala la responsabilización relacional con preguntas circulares y reflexivas que ponen de manifiesto el carácter interaccional del conflicto. En esta etapa el mediador también trabaja con las hipótesis que ha elaborado producto de la exploración y busca caminos para reencuadrar la dinámica del conflicto a tomando de los relatos aquello que es útil para producir la resignificación de los hechos a través de técnicas como las recontextualizaciones, reformulaciones e historia alternativa, entre otras.
- Etapa de promoción de opciones y apoyo de procesos de decisión: En esta etapa el mediador ayuda a las partes a visualizar sus opciones y apoya los procesos de negociación colaborativa para la toma de decisión aplicando técnicas como las preguntas hipotéticas y la del agente de la realidad
- Firma del Acuerdo y Cierre: en esta etapa el mediador redacta los acuerdos a los cuales han llegado las partes, los revisa con ellas asegurándose que todas han comprendido sus alcances y agradece su participación.

4.1.5. Acceso a Asesoría Jurídica Gratuita durante el proceso de Mediación.

Durante el transcurso del proceso de mediación, si la resolución del conflicto implica para las partes una decisión sobre sus derechos y las partes experimentan la necesidad de ser asistidas jurídicamente para su mejor comprensión, el mediador/a procurará dicha asesoría por parte de otro profesional de la Corporación, cuando los intervinientes no pueden procurarse una atención privada, o a un abogado particular en caso que la parte tenga uno de su confianza.

Esta práctica, además de constituir una garantía de respeto de la autonomía decisional de las partes y una garantía de transparencia del proceso, favorece la estabilidad de los acuerdos y generalmente mejora la posibilidad de lograrlos, en cuanto las partes realizan una evaluación de sus alternativas de solución del conflicto fuera de la mediación (evalúan su M.A.A.N- sigla utilizada

en el modelo de negociación colaborativa de Harvard para designar el concepto “mejor alternativa al acuerdo negociado”) aterrizando sus expectativas a la realidad de lo posible en el ámbito del sistema jurisdiccional.

4.1.6. Servicios de Asesoría Jurídica para la Homologación de los Acuerdos.

Atendido que los acuerdos de mediación en materias civiles que no son de familia en nuestro país no tienen asignado por ley mérito ejecutivo, ni ningún otro efecto especial, cuando las partes han decidido formalizar el acuerdo con carácter ejecutorio, el Centro deberá procurar la asistencia necesaria para realizar los trámites destinados a su homologación, según lo establece el ordenamiento procesal de nuestro país.

Los acuerdos deberán ser redactados por el mismo mediador/a que intervino en el caso, quien en el evento de no ser abogado, podrá requerir la asistencia de un letrado del propio Centro o de otra unidad de la Corporación, a fin de revisar el contenido jurídico del acuerdo.

La homologación del acuerdo, al igual que en el caso de la conciliación, puede realizarse por contrato de transacción con firma autorizada ante Notario o protocolizada en escritura pública o avenimiento aprobado por el Juez.

4.1.7. Término del proceso de Mediación.

- a) Caso con acuerdo
 - i. Acuerdo Total: se entiende que se habrá logrado acuerdo total cuando se lograron soluciones a todas las materias sometidas a la mediación.
 - ii. Acuerdo Parcial: se entiende acuerdo parcial cuando habiendo acuerdo queda litigiosidad remanente.

Se aplica a este caso, lo preceptuado en el punto 4.1.6.

- b) Caso sin acuerdo

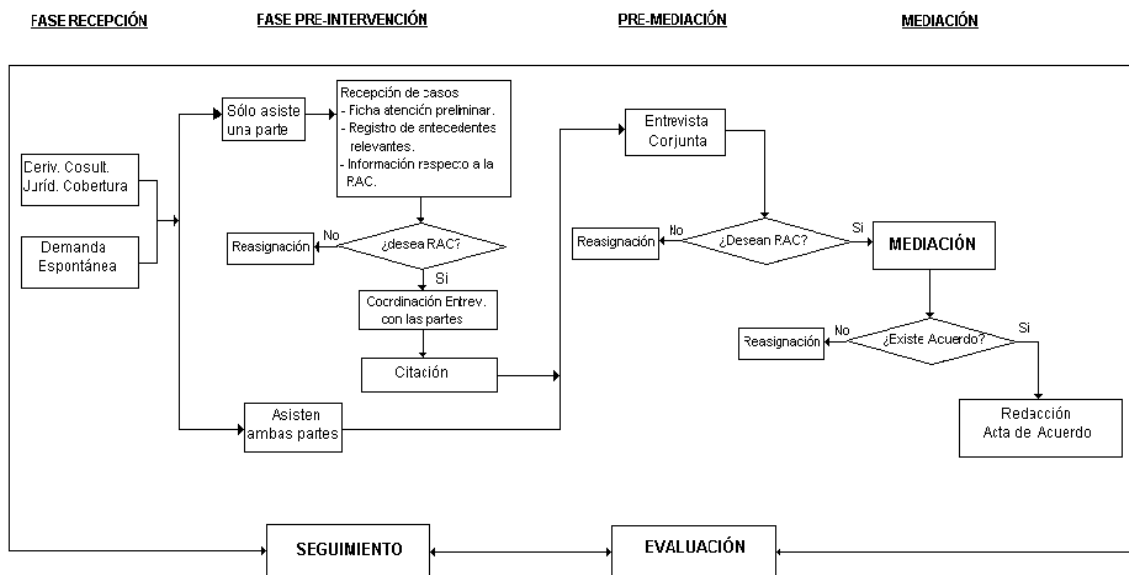
En el evento que el caso termine sin acuerdo, el mediador deberá coordinar el ingreso judicial del solicitante para seguir la etapa judicial en caso de ser procedente de acuerdo a los criterios de focalización socioeconómica y viabilidad jurídica vigentes. Misma asistencia se le otorgará al solicitado, en el caso de ser pertinente en atención a los criterios y viabilidad ya enunciados.

Existen dos categorías más, que deben ser consignadas para el termino del proceso de Se considerará que un caso no ha llegado a acuerdo también la circunstancia de haber iniciado un proceso de mediación, y transcurrido una sesión solo asiste una de las partes o ninguna.

También se considerará un caso sin acuerdo, aquel en donde le mediador se encuentra imposibilitado de intervenir el conflicto, ya sea por razones técnicas u operativas que le impiden mediar.

4.2. Flujo de atención

DIAGRAMA DE FLUJO



4.3. Cobertura del servicio de Mediación.

La cobertura de esta vertiente de la línea de SCC se realiza a través de los Centros de Mediación especializados de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Estos Centros en la actualidad son 11, y se encuentran presentes en la mayoría de las capitales regionales del país.

En la actualidad, se dispone de Centros de Mediación en Iquique, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Punta Arenas.

4.4. Dotación profesional que otorga el servicio de Mediación.

Sin perjuicio del alto nivel de calificación profesional, académica y de experiencia laboral que poseen en la actualidad los mediadores de las Corporaciones de Asistencia Judicial, el modelo de atención debe establecer un mínimo de horas de formación en mediación, para lo cual se ha estimado una base de 180 horas teóricas y 40 prácticas, ejercidas a modo de post grado, teniendo como formación inicial el profesional una carrera del área de las ciencias sociales.

4.5. Condiciones para el otorgamiento del servicio de Mediación.

Sobre el particular, se da por reproducido para este acápite lo preceptuado en el punto referido a la infraestructura y equipamiento del servicio de conciliación, haciendo presente que el estándar

de confortabilidad y de privacidad debe ser superior, en el entendido que se trata de un Centro dedicado exclusivamente a ofertar el servicio de solución colaborativa de conflictos.

4.6. Apoyo Administrativo del servicio de Mediación.

Los equipos debiesen contar con el apoyo de una secretaria recepcionista formada en mediación, a fin de que colabore en tareas de información general sobre la misión institucional del Centro de Mediación.

Idealmente, se requiere de la asistencia de un funcionario notificador, pudiendo ser una misma persona según el flujo de casos que recibe el centro.

BIBLIOGRAFÍA

- “La Mediación: Una Política de Justicia Horizontal a Escala Humana”, Gómez Paulina y Fernández Marcela, en Anuario de Filosofía Jurídica y Social Nº 21, año 2003.
- “Manual de Conciliación y Mediación”; Dr. Jorge Henón Risso.
- Suares, Marinés – Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas.
- Michea, Rubén, Apuntes Diploma en Mediación; Noviembre de 1997.

ANEXO 1

ENCUESTA DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTO.¹⁸

En cuanto al servicio de Mediación/ Conciliación

1.- Luego de solicitar la mediación, ¿Cuánto tiempo transcurrió hasta que fue citado?

- a) Una semana o menos
- b) 2 semanas
- c) tres semanas
- d) Un mes o más

2.- ¿Cómo evalúa usted que fue el trato recibido por parte del mediador/conciliador?

- a) Excelente, si es posible indique porqué
- b) Bueno
- C) Regular
- d) Malo, si es posible indique porqué.

3.- En términos generales como evalúa el proceso de mediación/conciliación

- a) Excelente, si es posible indique porqué
- b) Bueno
- C) Regular
- d) Malo, porque, si es posible indique porqué.

4.- Usted recomendaría a otras personas la mediación/conciliación.

- a) Si, porqué.....:
- b) No, porqué.....

En cuanto al cumplimiento de los acuerdos

5.- El acuerdo se cumplió o ha cumplido

- a) Totalmente
- b) Parcialmente
- c) No se ha cumplido o cumplió.
- d) Otro, especificar.....

6.- En caso de no haberse cumplido el acuerdo de mediación, a su juicio las razones del incumplimiento.

- A) Por falta de voluntad o irresponsabilidad con el compromiso adquirido
- b) Por falta de claridad en el acuerdo.
- c) Por falta de recursos económicos
- d) Otro, especificar.....

¹⁸ Esta encuesta ha sido elaborada por el equipo técnico de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, y se le han efectuado ajustes a fin de ser aplicada luego de un proceso de solución colaborativa de conflictos llevado a cabo tanto por conciliación, como por mediación.

7.- En caso que el acuerdo no se haya cumplido, ¿desea volver a tratar este tema en mediación/conciliación?

a) Si, porque.....

b) No, porque.....