

**INFORME FINAL
PROGRAMA LICITACIONES SISTEMA NACIONAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR**

**MINISTERIO DE JUSTICIA
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA**

**PANELISTAS:
CLAUDIA ORMAZABAL (COORDINADORA)
ANA MARIA VALLINA
GONZALO ZAMBRANO**

ENERO – AGOSTO 2012

TABLA DE CONTENIDOS

I. INFORMACIÓN DEL PROGRAMA.....	4
1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA.....	4
1.2. CARACTERIZACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO.....	9
1.3. ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS.....	13
II. EVALUACION DEL PROGRAMA	15
1. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA.....	15
2. EFICACIA Y CALIDAD	18
2.1. A NIVEL DE RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES (EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE PROPÓSITO Y FIN).....	18
2.2. RESULTADOS A NIVEL DE COMPONENTES (PRODUCCIÓN DE BIENES O SERVICIOS).....	21
2.3. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN DEL PROGRAMA (POR COMPONENTES EN LOS CASOS QUE CORRESPONDA)	22
2.4. CALIDAD (SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EFECTIVOS, OPORTUNIDAD, COMPARACIÓN RESPECTO A UN ESTÁNDAR)	27
3. ECONOMÍA.....	30
3.1. FUENTES Y USO DE RECURSOS FINANCIEROS.....	31
3.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PROGRAMA	33
4. EFICIENCIA	35
4.1. A NIVEL DE RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES.....	35
4.2. A NIVEL DE ACTIVIDADES Y/O COMPONENTES. RELACIONA GASTOS CON PRODUCTOS.....	35
4.3. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.....	38
5. CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL.....	38

III. RECOMENDACIONES 43

BIBLIOGRAFÍA 46

ENTREVISTAS REALIZADAS 47

ANEXOS DE TRABAJO 49

ANEXO 1: REPORTE SOBRE EL ESTADO Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA Y NECESIDAD DE REALIZAR ESTUDIO COMPLEMENTARIO. 49

ANEXO 2: ANÁLISIS DEL DISEÑO 54

ANEXO 2(A): MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA..... 54

ANEXO 2(B): MEDICIÓN DE INDICADORES MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA, PERÍODO 2008-2011..... 57

ANEXO 2(C): ANÁLISIS DE DISEÑO 59

ANEXO 3: PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA 61

ANEXO 4: ANÁLISIS DE GÉNERO 81

ANEXO 5: FICHA DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS Y DE GASTOS 83

I. INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

1.1. Descripción general del programa

La Ley N°19.968 del año 2004 que crea los Tribunales de Familia incorpora la mediación familiar¹ como mecanismo de resolución de conflictos de carácter voluntario y gratuito para las partes. Dicha Ley establece como regla general la gratuidad del servicio para la mediación de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular². Para acceder a la gratuidad, los usuarios interesados deberán acreditar: 1) su nivel de ingresos, 2) el número de integrantes de su grupo familiar; y, finalmente, 3) la capacidad de pago. Los criterios de gratuidad están establecidos en el Art 4º del Decreto Supremo N° 2308, que fija la clasificación socioeconómica para los servicios de mediación, precisando que; “La magnitud e importancia que implica la prestación de servicios de mediación queda de manifiesto por la circunstancia de constituir un pilar fundamental para la descongestión de tribunales y normal funcionamiento del sistema de justicia familiar siendo uno de los objetivos de la Ley N° 19.968 y sus posteriores modificaciones, permitir que este nuevo sistema de resolución de conflictos se consolide en la ciudadanía³”.

A raíz de la congestión observada en los Tribunales de Justicia durante el año 2005, el ejecutivo decide incorporar modificaciones a la mencionada ley, lo cual se materializó en la Ley N° 20.286 del año 2008,

¹ La mediación es un mecanismo de resolución alternativa de conflictos. Es una instancia que tiene como objetivo el acercamiento entre las personas que presentan una posición controvertida. Así, la mediación intenta lograr un acuerdo satisfactorio entre las partes involucradas, sin tener que recurrir al Tribunal de Justicia (de allí su carácter extrajudicial). La mediación es entendida como “*aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos*”. (artículo 103 de la Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia). En términos prácticos significa que si una persona quiere demandar por alguna de estas tres materias, el tribunal la derivará a un mediador(a) que intervendrá para que las partes, sin costo alguno, intenten un acuerdo que ponga término al conflicto, sin necesidad de un juicio. Los acuerdos alcanzados ante un mediador(a), si son aprobados por el juez, tienen el mismo valor jurídico que una sentencia, evitándose todo el tiempo y costo de un juicio. Si las partes no llegan acuerdo, ya que no están obligadas a ello, se retoma el curso normal de un juicio.

² Derecho de Alimentos: Los alimentos deben habilitar al alimentado para subsistir modestamente de un modo correspondiente a su posición social. Comprenden la obligación de proporcionar al alimentario menor de veintinueve años la enseñanza básica y media, y la de alguna profesión u oficio. Fuente: Art. 323 del Código civil chileno.

Cuidado Personal: Forma parte de los derechos y obligaciones entre los padres e hijos establecidos en la legislación: Toca de consuno a los padres, o al padre o madre sobreviviente, el cuidado personal de la crianza y educación de sus hijos. Tratándose de padres separados, toca a la madre el cuidado personal de los hijos. No obstante: 1) Los padres de común acuerdo, podrán determinar que corresponda al padre.(solemne, inscripción, revocable). 2) Por resolución judicial el juez podrá confiar el cuidado personal al otro padre. Por inhabilidad física o moral de ambos padres, el juez podrá confiar el cuidado personal de los hijos a otra persona/as competentes, debiendo preferirse a los consanguíneos más próximos, y sobre todo, a los ascendientes. (Fuente: Artículo 224 y 225 del Código Civil).

Relación Directa y Regular: El padre o madre que no tenga el cuidado personal del hijo no será privado del derecho ni quedará exento del deber, que consiste en mantener con él una relación directa y regular, la que ejercerá con la frecuencia y libertad acordada con quien lo tiene a su cargo, o, en su defecto, con las que el juez estimare conveniente para el hijo. Se suspenderá o restringirá el ejercicio de este derecho cuando manifiestamente perjudique el bienestar del hijo, lo que declarará el tribunal fundadamente. Fuente: Artículo 229 del Código Civil.

Al regular las materias de Cuidado Personal del/los hijos, es obligatorio regular la Relación Directa y Regular (se desprende del Artículo 48 de la Ley 16.618).

³ El criterio de calificación socioeconómica determinado por el Ministerio de Justicia (Decreto Supremo N°2308/2009), consiste en que la mediación será gratuita para aquellas personas con ingresos iguales o inferiores a \$884.961 per cápita (Según deciles de la Encuesta CASEN 2006) y que excepcionalmente, se cobrará por las sesiones de mediación cuando este criterio o alguno de los factores de vulnerabilidad socioeconómica no se acrediten. A continuación se mencionan algunos de estos factores, los que deben respaldarse en una declaración jurada simple : a) Ser Beneficiario/a de FONASA grupos A-B-C o contar con tarjeta de gratuidad, acreditado con el carnet o tarjeta respectiva, b) Encontrarse cesante, durante los 6 meses anteriores a la fecha de la solicitud, acreditado con el finiquito o cobro del subsidio de cesantía, c) Ser beneficiario/a de subsidios estatales, tales como el subsidio de la discapacidad mental, de agua potable o el pilar solidario (perteneciente a la Reforma Previsional), se acredita mediante comprobante de pago de dicho subsidio emitido por la institución correspondiente, d) Ser beneficiario de programas sociales del Estado tales como los Programas Habitacionales del Ministerio de Vivienda; Programa PUENTE; Chile Barrio o Chile Solidario, se acredita mediante el certificado emitido por la institución correspondiente y/o credencial, e) Haber obtenido un puntaje inferior a los 14.598 puntos, conforme a la Ficha de Protección Social de MIDEPLAN, entre otros.

que entre otros aspectos, estableció la derivación a mediación, en forma previa y obligatoria en las materias de alimentos, relación directa y regular y cuidado personal. Dicha modificación legal entró en vigencia gradualmente en junio de 2009, terminando su implementación en todo el territorio nacional en diciembre de 2009⁴.

El programa “Licitaciones del Sistema Nacional de Mediación Familiar” comenzó su implementación el año 2006⁵, no teniendo fecha de término asignada y con un ámbito de acción nacional. La Unidad de Mediación, encargada de su ejecución, depende jerárquicamente de la División Judicial del Ministerio de Justicia, que fue creada en el año 2006 mediante Resolución Exenta N° 15 y cuya misión es “Potenciar la mediación como un mecanismo moderno, eficiente y menos confrontacional de resolución de conflictos en la sociedad en su conjunto”.

El modelo con el que opera el programa para otorgar servicios de mediación familiar en todo el territorio nacional es a través de un sistema nacional de licitaciones. Para estos efectos el país se encuentra dividido en 71 zonas jurisdiccionales comprendiendo uno o más Tribunales de Familia y/o Juzgado de Letras con competencia en asuntos de familia en cada una de dichas zonas.

La siguiente tabla muestra la cantidad de centros de mediación familiar licitados conforme las zonas jurisdiccionales.

Cuadro N° 1 Centros de mediación familiar licitados por regiones

Oferta de centros de mediación familiar licitados por regiones	
Regiones	Cantidad
Región XV Arica y Parinacota	2
Región I Tarapacá	1
Región II Antofagasta	6
Región III Atacama	6
Región IV Coquimbo	15
Región V Valparaíso	23
Región Metropolitana	26
Región VI Bernardo OHiggins	13
Región VII Del Maule	21
Región VIII del Bío Bío	33
Región IX de la Araucanía	18
Región XIV de Los Ríos	7
Región X de Los Lagos	17
Región XI Aysén	5
Región XII Magallanes y antártica chilena	5
Total	198

Fuente: Página Web mediación familiar (marzo 2012)⁶

⁴ El sistema de derivación a mediación previa obligatoria se implementó de manera gradual en los siguientes plazos: 9 meses después de la publicación de la ley en las regiones I, II, III, IV, VI, IX, XI, XII, XIV Y XV. 12 meses después de la publicación de la ley en las regiones V, VII, VIII Y X. Finalmente 15 meses después de la publicación de la ley en la región metropolitana.

⁵ El año 2005 fue el inicio piloto del sistema de mediación en Chile como modelo de resolución de conflictos en temas de familia, a partir del año 2006 se crea el programa.

⁶ A la fecha de esta información no existen empresarios individuales.

De acuerdo a lo señalado en la Ley 19.968, la contratación de los servicios de mediación familiar debe ser regional, es decir, debe ser efectuada por el Secretario Regional Ministerial de Justicia de cada región del país. Las bases de licitación son elaboradas en el nivel central por la unidad de Mediación. En términos generales las bases se componen de una propuesta técnica (ponderada en un 70%) y una propuesta económica (ponderada en un 30%)⁷. Para efectuar estos cálculos, la Unidad de Mediación cuenta con un Sistema Informatizado de Evaluación y Selección de Ofertas de Servicios de Mediación Familiar (ESOMEF). Efectuado los puntajes se genera el acta de evaluación y la resolución que adjudica, las cuáles son firmadas por toda la comisión evaluadora cuyos integrantes están establecidos en las Bases de Licitación (la integran representantes de la División Judicial, Ministerio de Justicia, Unidad de Mediación y SEREMI)⁸.

La Subsecretaría de Justicia, a través de la Unidad de Mediación, efectúa la coordinación para velar por una adecuada oferta de mediadores y la debida prestación de los servicios por parte de los Centros de Mediación contratados, actuando como contraparte técnica de los contratos celebrados.

La manera de acceder a los Centros de mediación familiar es por alguna de las siguientes vías: 1) derivación por el propio Tribunal en el que se intentó demandar; 2) asistiendo directamente a uno de los Centros de mediación contratados; 3) derivación desde la Corporación de Asistencia Judicial⁹.

Una vez hecho el ingreso del usuario al sistema, el Centro de Mediación contacta a las partes quienes concurren en la fecha y hora indicadas. El acuerdo de mediación se obtendrá en la cantidad de sesiones que sean necesarias y en un plazo máximo de 60 días ampliable por otros 60 días.

Los acuerdos alcanzados en la mediación son aprobados por un Tribunal de Familia y tienen el mismo valor jurídico que una sentencia. Si las partes no llegan a acuerdo o al menos una de ellas no concurre, se genera el acta de mediación frustrada¹⁰, ya que las partes intervinientes no están obligadas a alcanzar un acuerdo. Este documento que elabora el mediador/a, es un requisito legal para entablar una demanda en caso de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular, pudiendo pasar a juicio si las partes intervinientes así lo determinan.

Conforme el diseño de la matriz de marco lógico del programa¹¹, sus objetivos a nivel de Fin y Propósito son los siguientes:

FIN: Contribuir a mejorar el acceso a la justicia a todas aquellas personas que presenten un conflicto en materias de familia

PROPÓSITO: Personas han tenido la alternativa de resolver su conflicto de familia en las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular.

⁷ Los procesos de licitación cuentan con Bases Especiales cuando se presentan los siguientes aspectos: a) Si el número de causas estimadas para la zona, hacen rentable un contrato con un particular con precio por acuerdo, b) accesibilidad a la zona, entendiendo esta como la distancia de los centros urbanos de la región y la calidad de las vías de acceso y c) El número de oferentes que potencialmente podría postular a la zona de licitación en cuestión. Para la reciente licitación, hubo cinco zonas jurisdiccionales en dicha situación, a saber: Isla de Pascua, Undécima b),c) y d) y Duodécima regiones.

⁸ Decreto 904 del 2009 y Resolución 188 del 2011 respectivamente.

⁹ Las estadísticas del programa respecto de las vías de ingreso al sistema, al año 2011, señalan que un 42.3% lo hace por ingreso directo o espontáneo a un centro de mediación familiar, un 38.8% ingresa por derivación de Tribunales y un 17.8% ingresa por derivación de las Corporaciones de Asistencia Judicial, CAJ, y un 1.1% lo hace a través de la Fundación de Asistencia Legal de la Familia (derivación que solo opera en la Región Metropolitana).

¹⁰ La emisión de las Actas se rige por el Manual de procedimientos para la administración de las causas, documento que establece la emisión de Actas conforme sea la materia. Es decir ante materia de alimentos se emite Acta de mediación frustrada cuando ocurre una ausencia a citación. Para el resto de las materias se establece la ausencia a dos citaciones. El criterio técnico de ello se encuentra establecido en el Artículo N°109 de la Ley de Tribunales de Familia, en virtud del carácter de urgencia que tiene la materia de alimentos

¹¹ La versión de la MML sujeta a esta evaluación fue consensuada con el programa, acogiendo las sugerencias efectuadas por el panel en reuniones de trabajo efectuadas entre enero y febrero del 2012

Para cumplir su propósito el programa cuenta con tres componentes:

Componente 1: Servicio de mediación familiar licitado¹².

Servicio disponible gratuitamente en todo el país para las personas que presenten conflictos de familia en las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular, las que son de carácter obligatorio según la Ley. Tal como se señaló en páginas precedentes para acceder al servicio las personas deben acreditar gratuidad, según las reglas de focalización establecidas en el Decreto Supremo N° 2308 del 2009. Dicho criterio de calificación socioeconómica determinado por el Ministerio de Justicia, consiste en que la mediación será gratuita para aquellas personas con ingresos iguales o inferiores al décimo decil de ingresos, esto es, \$884.961 per cápita (En referencia a la Encuesta CASEN 2006), existiendo además otros modos de acceder a la gratuidad acreditando alguno(s) de los factores de vulnerabilidad socioeconómica enumerados en la misma normativa y señalados en pie de página N° 3.

Aquellas materias de mediación que se demandan de manera voluntaria¹³ se consideran sin costo para las partes, conforme lo señalado en el Art. 19 del Decreto Supremo N° 763/2008, es decir, sólo si las personas cumplen con el privilegio de pobreza, o sean éstas patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial o alguna institución pública o privada destinada a prestar asistencia jurídica gratuita.

El servicio de mediación familiar no se encuentra disponible para las materias que no están sujetas a mediación según la Ley 19.968¹⁴.

Componente 2: Registro de Mediadores disponible para usuarios/as del Servicio de Mediación Familiar.

Disponible para usuarios/as del servicio de mediación familiar en todo el territorio nacional. Contiene información de mediadores que prestan sus servicios de mediación en todas las regiones del país, indicando datos básicos como nombre, dirección, e mail, teléfono, horarios de atención, entre otros. Este registro es común para los usuarios de los centros de mediación licitados y privados y es administrado por las Seremis. La unidad de Mediación es la encargada de proveer una herramienta informática de administración, consolidar la información recepcionada a nivel regional, e informar a tribunales de familia la actualización del registro.

Componente 3: Promoción y Difusión de la Mediación Familiar

Este componente promueve y difunde la mediación como mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia. La unidad de mediación genera los contenidos de la difusión y promoción. En términos generales se realiza mediante contenidos en página www.mediacionchile.cl, material gráfico

¹² El programa de mediación elabora bases de licitación y efectúa una evaluación de la oferta técnica y económica que presentan los interesados a través del mercado público. El proceso productivo de los componentes del programa se encuentra descrito en el Anexo 3 Organización y gestión del programa.

¹³ La Ley considera también la mediación voluntaria o facultativa entendida como aquella en que las partes, libremente y sin la sugerencia de un juez ni la imposición de la ley, pueden acudir a mediación para intentar poner término a alguno de los siguientes conflictos familiares: a) Aspectos educativos en la crianza de los hijos e hijas. b) Asuntos relacionados con la patria potestad. c) Autorización para salir del país. Compensación económica. d) Declaración de Bien(es) Familiar(es). e) Separación Judicial de Bienes.

¹⁴ Las siguientes materias quedan expresamente excluidas de la posibilidad de ser mediadas y, por tanto, necesariamente deben ser conocidos y fallados por un juez. Dichas materias, según lo establece el art. 106 de la Ley N° 19.968, son las siguientes: a) Estado civil (salvo hipótesis de la Ley de Matrimonio Civil). b) Declaración de interdicción. Maltrato de niños, niñas o adolescentes. c) Adopción. d) Violencia Intrafamiliar (salvo la hipótesis del inciso final del artículo 106).

(trípticos, gigantografías, medios de prensa escrita) y material audiovisual (usado fundamentalmente el año 2009 a través de la televisión y otros medios de comunicación)¹⁵.

Para su gestión, el programa cuenta con una estructura orgánica conformada por una coordinación central y tres áreas de su dependencia: Área de contratación y evaluación, Área de Estudios y Gestión y Área de Pagos. La Unidad de Mediación tiene definidas su misión y funciones. Su dotación (Enero 2012) es de 26 funcionarios, entre profesionales y administrativos.

El programa se relaciona con los Tribunales de Familia, las SEREMIS de Justicia y las Corporaciones de Asistencia Judicial para coordinar la adecuada derivación a los servicios de mediación. En cuanto a Tribunales, le corresponde a éstos derivar a mediación las causas de familia en materias de alimentos, relación directa y regular y cuidado personal. Les compete a éstos resolver judicialmente sobre los acuerdos que han alcanzado las partes o dictar sentencia en caso de que la mediación se haya visto frustrada informando de ello en el Acta correspondiente. Lo anterior se registra en el sistema SITFA (Sistema de Tribunales de Familia).

Por su parte, las Seremis de Justicia actualizan el registro de mediadores cada vez que ocurre una nueva incorporación o modificación de la información, informando de ello al nivel central del programa que administra el registro único. Al respecto la coordinación con las Seremis es la que el programa ha intentado mejorar a través de una mayor descentralización, especialmente en los procesos de supervisión a los centros de mediación, lo cual se evalúa favorablemente porque permite a las regiones mayor involucramiento con el programa y evita burocratización en los diferentes procesos.

En este sentido las metas vinculadas al Programa de Mediación en el PMG institucional son las siguientes¹⁶:

- SEREMI con facultad de actuar activamente frente a los mediadores, velando por la calidad del servicio y correcta ejecución de los contratos. (Porcentaje de regiones que cuentan con evaluaciones efectuadas al servicio de mediación, la meta anual propuesta es de un 50%, la que fue alcanzada)¹⁷.
- Las siguientes metas comenzarán a ser medidas a contar del 2013: a) SEREMI con facultad de velar por la correcta administración del registro de mediadores y b) SEREMI con facultad de definición de características especiales del servicio como aspectos geográficos de las zonas que conforman la región y de los lugares de prestación del servicio, entre otras.

Por su parte, la coordinación con las corporaciones de asistencia judicial consiste en que éstas derivan a mediación a los interesados, a través de oficio a los CMF licitados que corresponda por jurisdicción.

Adicional a lo anterior, el programa realiza mesas interinstitucionales cuatro veces al año, en las que participan funcionarios de los Tribunales de Familia, de las Corporaciones de Asistencia Judicial, de los Centros de Mediación Contratados, del Ministerio de Justicia, a través del Secretario Regional

¹⁵ El programa señala que solamente han existido dos campañas de difusión en Televisión. La primera en el año 2009, cuando se implementó la reforma, y la segunda en el año 2011, en virtud de un proyecto realizado con aporte de la Unión Europea, en el ámbito de la mediación en distintas materias. Dicha campaña no se realizó con motivo de la mediación familiar y no se realizó con presupuesto del Programa.

¹⁶ Estas metas están consideradas sólo para 4 regiones (I, IV, VI y XII), dado que el objetivo es comenzar con una implementación gradual de estas metas y porque los recursos en las SEREMIS son limitados. La elección de estas regiones fue producto de una mezcla de factores como cantidad de centros, inspecciones realizadas por la propia Unidad (regiones menos inspeccionadas tenían prioridad) y por la calidad de la gestión de los Encargados de Mediación de dichas SEREMIS. Fuente: Información proporcionada por el programa al panel en reunión del mes de junio 2012.

¹⁷ Fuente: Informe Evaluación Sistema PMG Descentralización, 2011

Ministerial y de los funcionarios de la Unidad de Mediación. Estas instancias permiten dar soluciones a las temáticas e inquietudes regionales y locales de cada zona en particular.

1.2. Caracterización y cuantificación de población potencial y objetivo.

Población Potencial y Población Objetivo por componentes

Para definir las poblaciones Potencial y Objetivo el panel usó como criterio de cuantificación las “*personas*” (adultos, niños/as y adolescentes) por su capacidad universal de uso¹⁸.

A partir de este criterio se elaboraron las definiciones de población potencial y objetivo que a continuación se describen:

Componente N ° 1: Servicio de mediación licitado en todo el país para las personas que presenten conflictos de familia en alguna de las materias de mediación previa obligatoria o mediación voluntaria.

Definición de población potencial: Equivale a la población de Chile dado que todas las personas pueden cambiar su condición actual de edad, estado civil, ingresos económicos, ocupación, entre otros, pudiendo presentar conflictos familiares en el futuro, aún cuando en el presente no los exhiba y en consecuencia podrían requerir los servicios de mediación.

Método de cálculo: Estimación cantidad de habitantes total del país, según Instituto Nacional de Estadísticas (INE) al mes de junio de cada año de evaluación del programa. La población total del país es la siguiente:

Año	Cantidad de habitantes total
2008	16.763.470
2009	16.928.873
2010	17.094.275
2011	17.248.450

Fuente: Elaboración del panel con información del INE

Definición de población objetivo: La población objetivo corresponde a aquellas personas que, presentando un conflicto de familia, han sido derivadas a mediación previa o ingresado espontáneamente su causa a un centro de mediación familiar licitado o privado.

Año	Población objetivo
2009	289.735
2010	711.785
2011	738.922

Fuente: Elaboración conjunta programa - panel

¹⁸ Se descartó de la definición de población potencial y objetivo: a) El concepto de familia por la diversidad de enfoques teóricos e ideológicos que implica su definición particularmente en la sociedad actual, caracterizada por la diversidad y multiculturalidad. b) El concepto de causa (denominación usada por el Sistema judicial y el SIMEF para referirse a los involucrados en una materia de mediación y que por lo general considera a dos partes; un demandado y un demandante) por excluir a los niños/as y adolescentes que son parte de un conflicto.

Metodología de cálculo: Para estimar la población objetivo, se consideró el porcentaje de causas correspondiente al sistema licitado versus el sistema privado. Al respecto, si bien no existen cifras oficiales en cuanto al porcentaje de causas que se tramitan de manera privada y en consideración a los criterios de focalización, éstas no debieran superar el 1% del total de causas que han sido ingresadas o derivadas a mediación licitada.

Luego se consideró el número de causas que, habiendo sido derivadas o ingresadas espontáneamente al sistema licitado, no califican para mediación gratuita, lo que de acuerdo a información extraída de SIMEF corresponde al 1,54%¹⁹.

En tercer lugar, se consideraron los siguientes supuestos:

- Que el número de personas por causa es de 2,04
- Que cada familia tiene 1,89 hijos/as que son beneficiarios también del proceso de mediación
- Que el porcentaje de causas relativas a niños, niñas y adolescentes entre 0 y 21 años; y entre 22 y 28 años para aquellos/as que estén estudiando o presenten una discapacidad, es del 95%.

La ecuación es: La multiplicación de las causas ingresadas (Ci) por el número de usuarios/as por cada una de las causas (2,04); más los niños, niñas o adolescentes estimados como el número de causas ingresadas (Ci) por el número de hijos/as por familia (1,89) y multiplicado por 0,95. Esta cifra debe ser multiplicada por el porcentaje de personas que no califican (1+1,54%) y por el porcentaje de causas del sistema privado (1+1%), de acuerdo a lo que se señala en la siguiente ecuación:

$$Po(t) = \{Ci(t) \times 2,04 + Ci(t) \times 1,89 \times 0,95\} \times 1,0154 \times 1,01$$

Donde:

Po(t) = Población objetivo para el año t

Ci(t) = Causas ingresadas efectivas (con gratuidad) para el año t

Componente N° 2: Registro de Mediadores disponible para usuarios/as del Servicio de Mediación Familiar.

Población potencial: Equivale a la población de Chile dado que todas las personas pueden cambiar su condición actual de edad, estado civil, ingresos económicos, ocupación, entre otros, pudiendo presentar conflictos familiares en el futuro, aún cuando en el presente no los exhiba y en consecuencia requerir acceder al registro único de mediadores disponible para toda la ciudadanía a nivel nacional.

Método de cálculo: Estimación cantidad de habitantes total del país, según INE al mes de junio de cada año de evaluación del programa. La población total del país es la siguiente:

Año	Cantidad de habitantes total
2008	16.763.470
2009	16.928.873
2010	17.094.275
2011	17.248.450

Población objetivo: La población objetivo corresponde a aquellas personas que, presentando un conflicto de familia, han sido derivadas a mediación previa o ingresado espontáneamente su causa a un centro de mediación familiar licitado o privado.

¹⁹ Esta información considera causas ingresadas a SIMEF entre el 1-6-2009 y el 31-12-2011.

En este caso, la población objetivo corresponde a la misma que el componente anterior.

La **población objetivo** para el periodo de evaluación es la siguiente:

Año	Población objetivo
2009	289.735
2010	711.785
2011	738.922

Fuente: Elaboración conjunta programa- panel

Componente N° 3: Mediación familiar promovida y difundida como mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia.

Población potencial: Equivale a la población de Chile dado que todas las personas pueden cambiar su condición actual de edad, estado civil, ingresos económicos, ocupación, entre otros, pudiendo presentar conflictos familiares en el futuro, aún cuando en el presente no los exhiba y en consecuencia requerir los servicios de mediación.

Método de cálculo: Estimación Cantidad de habitantes total del país, según INE al mes de junio de cada año de evaluación del programa la población total del país es la siguiente:

Año	Cantidad de habitantes total
2008	16.763.470
2009	16.928.873
2010	17.094.275
2011	17.248.450

Población objetivo: Equivale a la población potencial. Es decir, independiente de que una persona presenta o no un conflicto de familia, ésta puede ser objeto y receptor de la difusión y promoción del programa.

A continuación se presenta las cantidades relativas a población potencial y objetivo desagregada para cada uno de los componentes de la matriz de marco lógico²⁰:

Cuadro 2 -A: Población Potencial y Objetivo Período 2009-2011 Componente 1

<i>Año</i>	<i>Población Potencial</i>	<i>Población Objetivo</i>	<i>Cobertura de Población Objetivo respecto de la Potencial (%)</i>
2009	16.928.873	289.735	1.71%
2010	17.094.275	711.785	4.16%
2011	17.248.450	738.922	4.28%

Fuente: Elaboración conjunta programa panel

²⁰ El programa fue evaluado en el periodo junio 2009 y 2011, dado que hasta el año 2008 no se contemplaba la mediación previa obligatoria. Este acuerdo fue adoptado en reunión de febrero del 2012 por el panel, programa y Dipres.

Cuadro 2 -B: Población Potencial y Objetivo Período 2009-2011 Componente 2

<i>Año</i>	<i>Población Potencial</i>	<i>Población Objetivo</i>	<i>Cobertura de Población Objetivo respecto de la Potencial (%)</i>
2009	16.928.873	289.735	1.71%
2010	17.094.275	711.785	4.16%
2011	17.248.450	738.922	4.28%

Fuente: Elaboración conjunta programa panel

Cuadro 2 -C: Población Potencial y Objetivo Período 2009-2011 Componente 3

<i>Año</i>	<i>Población Potencial</i>	<i>Población Objetivo</i>	<i>Cobertura de Población Objetivo respecto de la Potencial (%)</i>
2009	16.928.873	16.928.873	100%
2010	17.094.275	17.094.275	100%
2011	17.248.450	17.248.450	100%

Fuente: Elaboración conjunta programa panel

Enfoque de género en la población objetivo para los componentes:

Respecto al enfoque de género, el programa maneja información estadística desagregada por género tanto de los mediadores/as ingresados en el Registro único de Mediadores, así como de los mediadores/as contratados por el Ministerio de Justicia. (85% de los mediadores/as del registro que mantiene el Ministerio de Justicia son de género femenino, y un 15% masculino); mientras que entre los mediadores/as licitados estas cifras son relativamente similares (86% de mediadores/as contratados/as de género femenino).

A nivel de beneficiarios del sistema de mediación licitado, un 72% de los/as solicitantes son de género femenino, mientras que un 28% de género masculino. A su vez, de los/as solicitados/as, un 67% son de género masculino y un 33% de género femenino.

Además de caracterizar en cuanto al género tanto a los mediadores/as como a los beneficiarios/as, el programa sostiene el enfoque de igualdad de las partes en el proceso de mediación, más allá de las funciones asociadas tradicionalmente en la cultura.

La Unidad de Mediación efectuó el año 2011 un Estudio de Brechas e Inequidades de Género del Sistema Nacional de Mediación, el cual dio origen a una meta comprometida en el PMG para el año 2012: "100 funcionarios/as de los Centros de Mediación capacitados/as en materia de Género aplicada a la Mediación, así como los lineamientos para la intervención de casos de violencia intrafamiliar ingresados al servicio". Esta meta representa el 15% de cobertura.

El panel evalúa positivamente que la incorporación del enfoque de género se haya efectuado a partir de un diagnóstico de brechas y que con ello se haya elaborado un plan de acción posterior.

1.3. Antecedentes presupuestarios

La institución responsable es la Subsecretaría de Justicia. Se observa que el programa representa un porcentaje bajo respecto al presupuesto total de la institución, el que no supera el 5%. Su importancia en términos presupuestarios, tuvo un incremento del 2,3 por ciento al transformarse el programa de voluntario a obligatorio, en tres temas que se consideran fundamentales, lo que es compatible con una situación de cambio de programa, esto es, mayor cobertura y supervisión de un número prácticamente 10 veces más de causas de mediación. A pesar de ello, su misión y objetivos estratégicos están en línea con la institución y proveen un servicio que permite asegurar y mejorar acceso en temas de familia que se han definido como los más relevantes o urgentes de resolver. Las cifras se muestran en el cuadro que se presenta a continuación:

Cuadro 3: Presupuesto total del programa 2008-2012 (miles de \$ año 2012)

Año	Presupuesto total del programa (incluye todas las fuentes de financiamiento) ²¹	Presupuesto del Programa proveniente de la Institución Responsable (a)	Presupuesto Total Institución Responsable (b)	Participación del programa en el presupuesto de la Institución Responsable (%) (a/b)
2008		\$2.773.126	\$94.718.704	2,7%
2009		\$4.210.474	\$148.270.077	2,8%
2010		\$7.834.418	\$152.943.723	5,1%
2011		\$7.789.650	\$154.016.677	5,1%
2012		\$7.812.342	\$176.065.502	4,4%

Fuente: Ley de Presupuesto Dipres y Presupuesto Estimado por Unidad de Mediación.

La Unidad de Mediación es parte del presupuesto de la Subsecretaría de Justicia, para los ítems presupuestarios de Gastos en Personal (sub. 21), Remuneraciones Variables (asig. 004) tanto para el personal de planta, contrata como otras remuneraciones. Las remuneraciones de personal de planta (ítem 01), contrata (ítem 02) y otras remuneraciones (ítem 03) son manejados a nivel central dentro del Ministerio de Justicia, pero se presentan los valores de acuerdo al personal vigente en la Unidad de Mediación al 1 de enero de cada año. Lo mismo ocurre con el subtítulo Bienes y Servicios de Consumo (sub. 22), incluyéndose además en el análisis el presupuesto ligado a Materiales de Uso o Consumo (ítem 04), Servicios Básicos (ítem 05), Mantenimiento y Reparaciones (ítem 06) y Servicios Generales (ítem 08), que son manejados a nivel central dentro del Ministerio de Justicia y que se presentan prorrateados de acuerdo al número de personal con que cuenta la Unidad de Mediación. Además, la Unidad de Mediación contó el año 2009 con presupuesto para la Adquisición de Activos No Financieros (sub. 29), prorrateándose en el resto de los años el presupuesto total del Ministerio de acuerdo a la cantidad de personal de la Unidad de Mediación.

Finalmente, la Unidad de Mediación cuenta con presupuesto propio para el Programa de Licitaciones del Sistema Nacional de Mediación (asig. 001) destinado al pago por los servicios de mediación licitados, lo cual es contemplado como gasto de producción. Sumado a lo anterior, la Unidad cuenta con presupuesto para transferencias corrientes (sub. 24) al sector privado (ítem 01) destinado a la realización de Auditorías Externas y Estudios al Sistema Nacional de Mediación (asig. 002), con el objetivo de que a través de consultorías externas se propongan mejoras al Sistema Nacional de

²¹ En caso que el financiamiento del programa provenga de una única institución, no debe completarse esta columna.

Mediación. Consecuentemente, se consideraron los gastos de Auditorías Externas y Estudios dentro de los gastos de producción del componente 1 realizados durante el período de evaluación.

El año 2008 se incluyó sólo como referencia, dado que el programa sufrió cambios importantes de diseño y organización (migración de voluntario a obligatorio), lo que repercute en los datos disponibles en los sistemas de registro de información. Para tener como referencia los gastos del año 2008, el panel, estimó el gasto de acuerdo al mismo concepto de prorrateo utilizado para los años 2009 y 2010, aun cuando la Unidad de Mediación contaba con la mitad de la dotación del personal que actualmente labora en ella. Las cifras calculadas tienen como origen los presupuestos e informes de ejecución presupuestaria publicados en el sitio Web de la DIPRES, por lo que son menos exactas que las de los años siguientes.

También se consideraron los recursos humanos destinados a la actualización del registro de mediadores, según el tiempo promedio dedicado mensualmente tanto en las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia como en la Unidad de Mediación.

En términos absolutos, el presupuesto del Programa aumenta en 52% y el de la Subsecretaría de Justicia en 57% del 2008 al 2009. Considerando el incremento para el año 2010, los recursos presupuestados para el programa aumentan en 86% y de la Subsecretaría de Justicia en 3%, lo que es consistente con el decisivo cambio que se realizó en su cobertura. Para los años 2011 y 2012 el presupuesto asignado al programa permanece prácticamente en el mismo nivel, mientras que el presupuesto de la Subsecretaria entre 2011 al 2012 se incrementó en 14%. Las trayectorias de las asignaciones presupuestarias están acordes con el cambio de modalidad aplicada al programa y las necesidades generadas por ello.

II. EVALUACION DEL PROGRAMA

1. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

El problema que aborda el programa se considera bien definido, con iniciativas que exploran caminos alternativos a los habitualmente usados para solucionar conflictos familiares, contribuyendo adicionalmente con el fortalecimiento del sistema de justicia de familia.

Al igual que en Chile, en países como España y Argentina, que han aprobado leyes que regulan la mediación como método aprobado para la solución de conflictos familiares, la mediación es una instancia extra judicial. El diagnóstico de sus orígenes es común al que se observa en Chile, es decir, congestión de tribunales de familia con la lentitud y burocratización de los procesos, su capacidad limitada para ofrecer soluciones rápidas y de bajo costo a conflictos entre particulares. Los movimientos de reforma de la justicia iniciados en los países de Latino América en la última década han incluido los llamados métodos alternativos de resolución de conflictos en las leyes.

Se debe considerar que la justicia es un bien público, en tanto debe ser proporcionado por el Estado. Las estadísticas del servicio de mediación cuando la Ley se inició de manera voluntaria fueron las siguientes²²:

Años 2007-2008

Causas ingresadas a Tribunales de Familia	= 686.764
Causas susceptibles de mediación	= 285.311
Causas derivadas a mediación	= 44.432

Las causas derivadas a mediación para el periodo 2007-2008 representan el 15,6% respecto del total de causas susceptibles de mediación y el 6,5% respecto del total de causas ingresadas a Tribunales de Familia. A partir de estas cifras, se infiere que la congestión de tribunales continuó. Al iniciar la prestación del servicio de manera previa obligatoria y gratuita para las partes, las estadísticas se invierten considerablemente aumentando a 346.627 causas en el periodo junio 2009-junio 2011, lo que representa el 40% respecto del total de causas que ingresaron a Tribunales en el periodo. Estas cifras indican que se logró la descongestión de tribunales en las materias de mediación previa obligatoria. Cabe destacar que con la obligatoriedad de la mediación, las causas susceptibles de mediación equivalen automáticamente a causas derivadas a mediación.

Para mayor ilustración se presentan los datos desagregados de los años 2007-2008

Año 2007

Causas ingresadas a Tribunales de Familia	= 345.477
Causas susceptibles de mediación	= 145.940 (42%)
Causas derivadas a mediación	= 20.431 (6%)

Año 2008

Causas ingresadas a Tribunales de Familia	= 341.287
Causas susceptibles de mediación	= 139.371 (41%)
Causas derivadas a mediación	= 24.002 (7%)

Para el año 2010 las causas derivadas a mediación fueron 180.954 y para el año 2011 fueron 187.853²³

²² Fuente: Anuario estadístico Justicia de Familia 2007, 2008 y 2010. Ministerio de Justicia.

²³ Las cifras señaladas correspondientes a los años 2010 y 2011 fueron proporcionadas por el programa al panel. Esta información difiere de la que se encuentra disponible en la base de datos de SIMEF, al igual que la información pública disponible

Los datos indican que en el periodo 2007-2008 sólo un 6.5% (promedio de ambos años) fue derivado a mediación familiar versus un 40% para el periodo 2010-2011. Ello demuestra que la descongestión de tribunales con la existencia de la mediación previa obligatoria ocurre al menos en un 40%, porcentaje que representa las cifras señaladas para los años 2010 y 2011, respecto de las causas derivadas a mediación.

Otro aspecto importante a considerar es el tiempo de duración del proceso de mediación. Al respecto, cabe señalar que el tiempo de duración del proceso de mediación es menor que el tiempo de duración de los juicios de familia. Éstos últimos, de acuerdo a estudios efectuados cuando se implementó la mediación previa obligatoria, duraban aproximadamente un año, versus 60 días de duración máxima de un proceso de mediación prorrogable por 60 días más si fuese necesario. Lo anterior, se refrenda en los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios, en que un 78% de los entrevistados declaró que el proceso de mediación que culmina en acuerdo, duró menos de 3 semanas (Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del Sistema de Mediación Familiar, Time Research, 2010).

Por otra parte, la justicia es también un bien meritorio, especialmente en consideración a que se persigue el bien superior del niño y su desarrollo integral. Esto último responde a convenciones y tratados que se materializan en la legislación chilena a través del código civil, Art 222º inciso 2 “la preocupación fundamental de los padres es el interés superior del hijo, para lo cual procurarán su mayor realización espiritual y material posible, y lo guiarán en el ejercicio de los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana de modo conforme a la evolución de sus facultades”. En consecuencia la mediación familiar se inspira en la declaración de dichos principios. Adicionalmente, se espera que ésta sea una solución más rápida y armoniosa a los conflictos familiares, que tiende a minimizar los traumas infantiles. Este argumento justifica la intervención del Estado dado que debe dar cumplimiento a la Convención de los Derechos del niño que el país suscribió en 1990 y dado además de que no se generó un mercado espontáneamente por su característica de bien público.

Los argumentos precedentes, justifican que el programa se implemente, asegurando con ello el acceso a la mediación familiar en las materias obligatorias y voluntarias en todo el país.

La población objetivo y potencial para cada uno de los componentes se definieron a propósito de esta evaluación, siendo necesaria la utilización de un conjunto de supuestos para estimar la población objetivo de los componentes 1 y 2, tal como se señaló en el punto 1.2. Caracterización y cuantificación de población potencial y objetivo.

El programa ha sido capaz de responder a los desafíos de cobertura y de existencia de un mercado que demande suficiente número de causas, de manera tal que existan privados interesados en entregar el servicio a través del sistema de licitaciones.

El problema por tanto, de facilitar el acceso a la justicia, fue bien definido y es esperable que la acción del Estado provoque un mayor conocimiento del servicio que si el mismo se deja solo llevar por el mercado o sin un medio alternativo de resolución de conflictos. En este sentido, la Unidad de Mediación licitó para el año 2012 la realización de una evaluación de impacto de la mediación en la solución de conflictos familiares, estudio que permitiría entre otras cosas conocer la sustentabilidad de los acuerdos²⁴.

en el Anuario estadístico de Justicia de Familia, del Ministerio de Justicia para el año 2010 y de la información que dispone el poder judicial para el año 2011. En estas dos fuentes las cifras son superiores a las proporcionadas por el programa. El panel privilegió la información proporcionada por el programa para el periodo 2010-2011

²⁴ El estudio de impacto fue adjudicado a la Pontificia Universidad Católica de Chile. Los resultados finales de este estudio licitado el 2012 no estarán disponibles para incluirlos en esta evaluación.

El informe de avance N° 2 de este estudio propone 7 dimensiones que se han conceptualizado y 30 indicadores para su medición, correspondiendo 2 indicadores a nivel del Fin y 28 a nivel de Propósito, (Se utilizaron las definiciones de la matriz de marco lógico elaboradas para esta evaluación).

El siguiente cuadro resume la propuesta del estudio:

OBJETIVOS	DIMENSION	Nº de indicadores
FIN: Contribuir a mejorar el acceso a la justicia en materia de familia	Mejoramiento de la relación entre las partes	1
	Generación de autonomía de las partes en la gestión de conflictos futuros	1
PROPOSITO: Las personas resuelven sus conflictos familiares en materias de alimentos, cuidado personal y relaciones directa y regular.	Durabilidad de los acuerdos	3
	Nivel de cumplimiento de los acuerdos	16
	Cumplimiento de los principios de la mediación	5
	Satisfacción de las partes	3
	Resolución de conflictos	1
Total		30

En términos de diseño, el panel estima que las dimensiones definidas para el estudio permitirán evaluar el impacto de la mediación familiar como mecanismo de resolución de conflictos. Es importante precisar que por tratarse de un estudio en proceso, no se considera pertinente que el panel emita un juicio evaluativo al respecto.

DESEMPEÑO DEL PROGRAMA

2. EFICACIA Y CALIDAD

2.1. A nivel de resultados intermedios y finales (evaluación del cumplimiento de objetivos de propósito y fin).

Con respecto al cumplimiento del objetivo a nivel de propósito y teniendo como base de análisis la cuantificación de los indicadores definidos en la Matriz de Evaluación, se tiene que:

- **Indicador:** *Porcentaje de causas en que se realizó al menos una sesión conjunta de mediación familiar durante el año t respecto del total de causas ingresadas durante el año t*
Considerando que la derivación a mediación previa es obligatoria, un indicador destacado favorablemente es “el porcentaje de causas que logran conformar al menos una sesión conjunta”, en términos de su evolución favorable para el periodo de evaluación (un 61,4% en promedio entre 2009 y 2011), lo cual permite deducir que existe un paulatino conocimiento de este servicio por parte de la ciudadanía y un interés por hacer uso de éste, consecuentemente se evidencia que existe un amplio espacio para mejorar este indicador. Cabe señalar que, si bien el procedimiento es de carácter obligatorio, existen dos situaciones a considerar: la primera está relacionada con la libertad de concurrencia a la citación para la realización de la respectiva sesión de mediación, la cual no es obligatoria, de tal forma que si una de las partes no asiste a la citación para la correspondiente sesión, se levanta un Acta de Mediación Frustrada, que señala la inasistencia de una de las partes.

Es importante precisar que el programa en la actualidad, no posee estándares comparativos con otros países que han implementado este tipo de sistema de resolución de conflictos en familia. El panel considera relevante para el programa comparar las experiencias de diseño, implementación, ejecución y evaluación de este tipo de sistema de resolución de conflictos en países que tengan realidades relativamente homologables con la chilena.

- **Indicador:** *Porcentaje de causas que logran un acuerdo durante el año t respecto del total de causas en que se realizó al menos una sesión conjunta de mediación familiar durante el año t*²⁵

Se destaca favorablemente el nivel de acuerdo que se presenta una vez que las personas o partes involucradas han asistido al menos a una sesión conjunta. En el periodo de evaluación, junio 2009-diciembre 2011, un 65,4% de las causas que ingresan al SIMEF han llegado a acuerdo al finalizar el proceso de mediación, lo cual da cuenta de la capacidad del programa en resolver un conflicto de familia en las materias que le son facultadas. La variabilidad del indicador para el periodo de evaluación indica que el programa aún se encuentra en estado inicial y en proceso de maduración. La tendencia no sería registrable aún, dado que se trata de un programa con una trayectoria de 2,5 años en su implementación (obligatoria). El panel considera que el tiempo transcurrido del programa es insuficiente todavía para pronunciarse respecto de una tendencia definida. A lo anterior se suma el hecho de que el programa no tiene asociada metas de desempeño para dicho indicador.

En cuanto a la sustentabilidad de los acuerdos al finalizar un proceso de mediación no existe información sistematizada. Este aspecto constituye en el presente horizonte de la evaluación una debilidad del programa. En efecto, el 2012 el programa licitó un estudio para conocer el impacto de la mediación en la solución de conflictos familiares, el que fue adjudicado a la Pontificia universidad Católica de Chile tal como se señaló en páginas precedentes.

²⁵ Las bases de licitación para el periodo de evaluación (DS 904/2009) consideran causa en trámite aquella en que se ha realizado al menos una sesión con asistencia de ambas partes. El acuerdo es cuando se ha alcanzado en todas las materias derivadas o ingresadas a mediación.

- Indicador: *Nota promedio de calificación en encuesta de satisfacción de usuarios de los centros de mediación contratados en una escala de 1 a 7 durante el año t*
El comportamiento del indicador es similar para el año 2010 y 2011. La satisfacción de los usuarios con el servicio de mediación se efectuó en tanto atributos de calidad del producto. El programa informa que estos resultados son puestos en conocimiento de los centros de mediación mediante talleres participativos voluntarios de difusión, en los cuales se entregan recomendaciones técnicas²⁶.
- Respecto a los indicadores “Índice de Calidad del Proceso de Mediación durante el año t” y “Tiempo promedio de duración del proceso de mediación”, no se dispone de la cuantificación a la fecha de elaboración de este informe. No obstante el programa tiene considerado comenzar estas mediciones a contar del 2012. El índice de calidad del proceso de mediación tiene cinco componentes: legitimidad, proceso comunicacional, proceso participativo, proceso resolutorio y beneficios del proceso de mediación²⁷. A su vez el indicador “Tiempo promedio de duración del proceso de mediación” será cuantificado en SIMEF a contar de junio 2012. Para ambos casos, el panel no dispondrá de datos para ser considerados en la evaluación.
- El siguiente indicador es parte del Formulario H del programa: “Porcentaje de causas resueltas con acuerdo total vía mediación durante el año t respecto del total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total parcial o frustrada durante el año t”. Al respecto, los resultados obtenidos en el periodo 2010-2012 son los siguientes:

Nombre	Formula	Meta	Resultado	Dimensión	Instrumentos de Gestión vinculados
Porcentaje de causas resueltas con acuerdo total vía mediación durante el año t respecto del total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total parcial o frustrada durante el año t.	(Causas terminadas con acuerdo total durante el año t/ Total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t)*100	38,00%	51,41%	Eficacia	Formulario H 2010
Porcentaje de causas resueltas con acuerdo total vía mediación durante el año t respecto del total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total parcial o frustrada durante el año t.	(Causas terminadas con acuerdo total durante el año t/ Total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t)*100	43,00%	49,92%	Eficacia	Formulario H 2011
Porcentaje de causas resueltas con acuerdo total vía mediación durante el año t respecto del total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total parcial o frustrada durante el año t.	(Causas terminadas con acuerdo total durante el año t/ Total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t)*100	47,00%	55,24%	Eficacia	Formulario H 2012 (Mayo)

Fuente: Unidad de Mediación Familiar, junio 2012

²⁶ El programa está analizando la posibilidad de incorporar este indicador como un estándar dentro del Manual de Calidad que está en proceso de elaboración, sin perjuicio de constituir un indicador de la matriz de marco lógico.

²⁷ Los componentes del índice de calidad del proceso de mediación fueron propuestos por el estudio adjudicado a la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, “Informe Final Auditoría Externa para la Evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar”. Julio 2011

Se observa que si bien para todos los años del período de evaluación se ha alcanzado resultados incluso superiores a la meta establecida año a año, para que estas metas sean más realistas y exigentes requieren reformularse a futuro considerando los resultados del año anterior²⁸.

Respecto a la contribución del programa al **Propósito**, se destaca:

- **Menores tiempos:** El tiempo de duración del proceso de mediación es menor que el tiempo de duración de los juicios de familia, los que de acuerdo a estudios efectuados cuando se implementó la mediación previa obligatoria, duraban aproximadamente un año. En general, con la mediación previa, una vez que se solicita una mediación, se agenda la primera sesión conjunta para un plazo de 10 días corridos.

En efecto, de acuerdo a la información señalada por los usuarios/as, un 77,9% de los entrevistados declara que el proceso de mediación que culmina en acuerdo duró menos de 3 semanas el año 2010²⁹ y un 83% que duró menos de un mes el año 2011³⁰

- **Menores costos:** El costo promedio por causa terminada con acuerdo total en el Sistema de mediación licitado es de \$ 52.740 (2011), por su parte el costo por causa terminada con acuerdo total en el sistema de mediación privado se estima en \$92.796³¹.
- **Mediación como solución pertinente:** La mediación, de acuerdo a la literatura³² es una solución más pertinente en los conflictos de familia que la opinión de un tercero, como ha sido tradicionalmente la resolución de un juez. Si bien se desconocen resultados que pudiesen ser comparables, el sistema de mediación familiar se ha implementado en países como Argentina, México, España e Inglaterra.
- **Menor congestión de Tribunales:** Se espera que la mediación contribuya a disminuir la congestión que presentaban los Tribunales de Familia dado que se implementó la mediación previa obligatoria a partir del año 2009. Del total de causas terminadas en el periodo junio 2009 – diciembre 2011, 178.320 de ellas han llegado a acuerdo en mediación y no han debido pasar a proceso de sentencia judicial, lo que representa un 42% de las causas terminadas³³.

Respecto a la contribución del programa al **Fin**, es posible sostener que:

La mediación es una alternativa pertinente y oportuna a la solución de los conflictos de familia en materias señaladas, destacándose lo siguiente:

Mayor acceso: Los/as usuarios que requieran acudir a mediación disponen de tres vías de ingreso al Sistema: Los Tribunales de Familia o Juzgados de Letras con competencia en familia, los consultorios de

²⁸ Al respecto el programa señala que esto ha sido una determinación expresa en argumentación a que la calidad de la mediación no es atribuible exclusivamente a la calidad del proceso de mediación sino a otros aspectos como el tipo de conflicto familiar y sus complejidades.

²⁹ “Informe Final. Aplicación y Análisis Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del Sistema de Mediación Familiar”, Time Research, 2010.

³⁰ “Informe Final. Servicio de diseño, aplicación y análisis de encuesta de satisfacción de usuarios/as e instituciones relacionadas del Sistema Nacional de Mediación”, ClioDinámica, 2011.

³¹ El monto de \$52.740 corresponde al gasto promedio por causa de mediación familiar terminada con acuerdo total y el monto de \$92.796 se calculó asumiendo el supuesto de una misma tasa de efectividad que en el Sistema de mediación licitado (41,8% de causas terminadas con acuerdo total para el periodo junio 2009-noviembre 2011, Fuente: UMED con información extraída de SIMEF). En consecuencia el monto estimado para el sistema de mediación privado se obtiene aplicando la siguiente fórmula: tasa de efectividad multiplicado por número de tres sesiones promedio por \$74.000 (valor por sesión de mediación en el sistema de mediación privado)

³² Proyecto Salud Jurídica y Mediación Comunitaria (Varios Autores, 2009); Mediación prejudicial (Sergio Abrevaya, 2008); Hacia una mediación de calidad (Florencia Brandoni, 2011).

³³ Fuente: Programa de Mediación Familiar

la Corporación de Asistencia Judicial, los Centros de Mediación Familiar (ingreso espontáneo) y, en el caso de la Región Metropolitana, la Fundación de Asistencia Legal y Social para la Familia (FALF).

En síntesis, la contribución del programa al Fin está dada por su intención de resolver los conflictos de familia mediante un mecanismo que aporte a mejorar el acceso a la justicia con un diseño menos discrecional del procedimiento y con mejor oportunidad en la prestación del servicio. La contribución del programa al Fin es valorada positivamente.

En cuanto a la posibilidad de comparar los resultados del programa con programas similares, ya sea a nivel nacional o internacional (del sector público o privado), en la actualidad no hay disponibles estudios que permitan comparar resultados. Ello constituye en el presente una debilidad del programa.

2.2. Resultados a nivel de Componentes (producción de bienes o servicios)

En lo referente a la producción de los componentes y su suficiencia para el logro del propósito del programa y considerando para esto los indicadores definidos en la Matriz de Evaluación y la cuantificación del nivel de producción de los componentes, es posible señalar lo siguiente:

Componente 1: Servicio de mediación licitado en todo el país para las personas que presenten conflictos de familia en las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular:

- a) Respecto al indicador “porcentaje de zonas que cuentan con al menos un centro mediación contratado durante el año t respecto del total de zonas del país durante el año t”, durante el periodo de evaluación, ha existido una cobertura del 100% de las zonas con algún centro de mediación contratado, toda vez que el programa debe garantizar la prestación del servicio. Actualmente existe un promedio de 2,8 oficinas por zona en el 100% de los territorios jurisdiccionales del país (198 oficinas para 71 zonas). En términos de cobertura geográfica, este indicador se evalúa positivamente.
- b) Respecto al indicador “porcentaje de recursos pagados por el servicio de mediación familiar durante el año t respecto del total de recursos programados para el año t”, los porcentajes de ejecución presupuestaria han sido del 100% durante los años 2010 y 2011, siendo menores el año 2009, con un 70,23%. Esto último se explica porque los contratos por servicios de mediación comenzaron gradualmente el segundo semestre 2009³⁴. Este aspecto es evaluado positivamente en términos de ejecución presupuestaria.

Componente 2: Administración del Registro de Mediadores:

- a) Respecto al indicador “Número de actualizaciones de la Nómina de Mediadores realizadas durante el año t en relación al total de actualizaciones programadas para el año t”, el cumplimiento es del 100% para todos los años del periodo de evaluación, para actualizaciones programadas mensualmente, lo cual se evalúa positivamente por el panel.
- b) Si bien la cantidad de mediadores no es un indicador de la matriz de marco lógico, se consideró importante señalar que el sistema de mediación licitado cuenta con una oferta de 449 mediadores de un total de 2.239 inscritos en el Registro Único de Mediadores (A marzo 2012). Dicho registro incluye a mediadores que prestan servicios en centros de mediación licitados y privados indistintamente. Respecto a la relación mediador/cantidad de causas, el programa ha establecido una cantidad no superior a 800 causas anuales para una jornada de mediador de 45 horas semanales, 400 causas anuales para una jornada de 22 horas semanales y 200 causas anuales para una jornada de 12 horas semanales. Cada sesión dura un promedio de 45 minutos. El promedio de duración de la sesión, es considerado adecuado, en tanto existe consenso en las disciplinas de las ciencias humanas que el

³⁴ En atención a la gradualidad, la región metropolitana comenzó su servicio en diciembre del 2009.

tiempo de concentración y atención de los participantes, en sesiones de esta naturaleza, comienza a decaer cuando se excede de dicho tiempo. El promedio de causas anuales por mediador fue estimado por el programa en consideración a la duración de cada sesión.

- c) Respecto del indicador “Tiempo promedio de duración del proceso de incorporación o modificación del Registro de Mediadores”, no se cuenta con datos para su cuantificación. En la actualidad está en ejecución una auditoría que tiene como objetivo la actualización de la información contenida en el registro, debido a que se presume que muchos mediadores/as inscritos no han informado de cambios o incorporaciones a la información que se tiene registrada. Esto, si bien no está programado como un indicador, podrá generar una serie de acciones tendientes a mejorar la administración del Registro de Mediadores.

Componente 3: Promoción y Difusión de la Mediación como mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia:

- a) La significativa disminución de recursos para los años 2010 y 2011, se debe fundamentalmente a que ante la implementación de la Mediación Previa Obligatoria (2009), se realizó un importante traspaso de recursos para promoción y difusión del Sistema de Mediación, el que incluyó marketing directo e indirecto, mediante publicidad en televisión, radio y medios de transporte público, además de folletería. Durante los años 2010 y 2011 se ha realizado en menor escala el marketing indirecto, a través de publicidad en medios de comunicación escrita e impresión de folletería.

Si bien, es razonable pensar que en una primera fase la difusión de un nuevo servicio es fundamental, el Panel no está en condiciones de evaluar si esta disminución de recursos es adecuada por cuanto se desconoce el nivel de conocimiento que la población tiene del Sistema de Mediación. Además cabe señalar que, el programa al instalarse como un mecanismo de resolución de conflictos alternativo al judicial, supone un cambio cultural en la población, el cual debe estar vinculado a actividades de Promoción y Difusión³⁵. Según información proporcionada por el programa, el contenido de este componente no presenta definiciones estratégicas para el próximo periodo. Sólo se conoce por medio de encuestas de opinión que el 80% de los encuestados señala la Televisión como principal medio de difusión de la mediación familiar. (Fuente: Informe Clodinámica)³⁶. La difusión ha estado centrada en introducir en la ciudadanía el conocimiento de la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

- b) En cuanto al indicador “Porcentaje de personas de la población potencial que conocen la mediación como un mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia”, no se cuenta con información para ser analizada en esta evaluación, siendo factible que el programa disponga de ella mediante estudios de seguimiento de campañas de difusión, así como considerando al momento de ingresar una causa al sistema la pregunta sobre el medio de difusión a través del cual se informó de la existencia del servicio de mediación.

2.3. Cobertura y focalización del programa (por componentes en los casos que corresponda)

Las siguientes son las definiciones de población beneficiaria para calcular los beneficiarios efectivos en cada uno de los componentes³⁷.

³⁵ Revista Iberoamericana de Arbitraje y Mediación, 10 de Mayo de 2006 Autores: Dr. Daniel Gay Barbosa y Dra. Gabriela Magris.

³⁶ Es importante precisar que la pregunta se realizó en relación a la campaña de difusión en televisión del programa AGCI-UE sobre mediación en distintos ámbitos. Esta campaña no fue coordinada ni financiada por el programa.

³⁷ Las definiciones de población y su cuantificación fueron acordadas con el programa, panel y Dipres en reunión de análisis del Informe de Avance, 16 de abril 2012.

Beneficiarios efectivos del Componentes 1 Servicio de mediación licitado en todo el país para las personas que presenten conflictos de familia en las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular: La población beneficiaria corresponde a aquellas personas que han sido derivadas a mediación o ingresadas espontáneamente y que califican para ser atendidas gratuitamente por los centros de mediación familiar contratados y que acuden al menos a una sesión, sea esta conjunta o individual, de acuerdo a los criterios de focalización establecidos por el Ministerio de Justicia para las materias de mediación previa, y de acuerdo a las normas del privilegio de pobreza para las materias de mediación voluntaria.

La cuantificación de los beneficiarios efectivos para el periodo de evaluación del programa es la siguiente:

Año	2009	2010	2011
Beneficiarios efectivos del Componente 1	282.515	694.049	720.510

Fuente elaboración: Panel con información del programa

Metodología de cálculo:

Se asumen los siguientes supuestos al igual que para la estimación de la población objetivo:

- Que el número de personas por causa es de 2,04
- Que cada familia tiene 1,89 hijos/as que son beneficiarios también del proceso de mediación
- Que el porcentaje de causas relativas a niños, niñas y adolescentes entre 0 y 21 años; y entre 22 y 28 años para aquellos/as que estén estudiando o presenten una discapacidad, es del 95%.

La ecuación es: Suma de las partes vinculadas a mediación, es decir, la multiplicación de las causas ingresadas (C_i)³⁸ por el número de usuarios/as por cada una de las causas (2,04); más los niños, niñas o adolescentes estimados como el número de causas ingresadas (C_i) por el número de hijos/as por familia (1,89) y multiplicado por 0,95.

$$Pb(t) = \{C_i(t) \times 2,04 + C_i(t) \times 1,89 \times 0,95\} \times 1,0154 \times 1,01$$

Donde:

$Pb(t)$ = Población beneficiaria para el año t

$C_i(t)$ = **Causas Ingresadas efectivas (con gratuidad) para el año t**

Beneficiarios efectivos del Componente 2 Administración del Registro de Mediadores: Corresponde a aquellas personas que, presentando un conflicto de familia, han sido derivadas a mediación previa obligatoria o ingresado espontáneamente su causa a un centro de mediación familiar licitado o privado. En este caso, la población beneficiaria corresponde a la misma que la población objetivo, debido a que el registro único de mediadores está al servicio de los centros de mediación licitados y privados.

La cuantificación de los beneficiarios efectivos para el periodo de evaluación del programa es la siguiente:

Año	2009	2010	2011
Beneficiarios efectivos del Componente 2	289.735	711.785	738.922

Fuente elaboración: Panel con información del programa

³⁸ Las causas que no obtienen gratuidad en el servicio durante la evaluación socioeconómica quedan en estado pre-ingresada dentro del Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF).

Beneficiarios efectivos del Componente 3: No existe cuantificación. No se dispone de cifras que puedan determinar los beneficiarios/as a los cuales ha accedido el Programa, debido a que se realizan distintas campañas en medios de comunicación, transporte público e impresión de folletería y otros productos dirigidos a la población en general. Con todo no es posible realizar una estimación.

Cuadro 4: N° de Beneficiarios Efectivos Años 2008-2011

	2008	2009	2010	2011	% Variación 2009-2011
Componente 1		282.515	694.049	720.510	155%
Componente 2		289.735	711.785	738.922	155%
Componente 3		s/i	s/i	s/i	s/i
Total					

Fuente: Elaboración del panel con datos proporcionados por la Unidad de Mediación

El cuadro 5 se presenta sin la suma total por columnas, dado que las poblaciones beneficiarias no son sumables³⁹.

La tabla no considera el año 2008 dado que el programa tal como está diseñado en el horizonte de esta evaluación comenzó su implementación en junio del 2009.

Respecto del análisis de cobertura de la población beneficiaria en relación a la población potencial (población total que presenta el problema) y en relación a la población objetivo (población que se ha considerado atender), lo primero es señalar que, dadas las características particulares de las distintas poblaciones del programa, el panel ha decidido presentar el análisis por componentes y considerar la información del periodo 2009 – 2011, ya que se encuentra sistematizada. No se incluye el año 2008 por no contar con información para dicho periodo. Además, es importante señalar que el programa no tiene metas de cobertura anuales asociadas.

Para el Componente N° 1 Se puede señalar que el porcentaje de cobertura de beneficiarios respecto de la población potencial es de un 3.3% promedio para el periodo de evaluación del programa (2009-2011), siendo la variación porcentual de un 150.3% para el mismo periodo. En cuanto a la cobertura de la población beneficiaria respecto a la población objetivo se ha mantenido constante durante el periodo de evaluación (97.51%). Esta variación porcentual demuestra un comportamiento relativamente estacionario para el periodo de evaluación, lo cual si bien podría evaluarse como una debilidad del programa indicando la necesidad de establecer metas asociadas a un incremento en la cobertura, resulta razonable su comportamiento si se considera la etapa de desarrollo del programa (tres años de implementación en la modalidad de mediación previa obligatoria).

Para el componente N° 2 “Registro de Mediadores disponible para usuarios/as del Servicio de Mediación Familiar”. En cuanto al análisis de cobertura de la población beneficiaria en relación a la población potencial y en relación a la población objetivo, para este Componente, se puede señalar que la relación porcentual de beneficiarios respecto a la población potencial es de un 3.4% promedio para el periodo de evaluación, siendo la variación porcentual para el mismo periodo de un 150.3%. En lo referido a la cobertura entre la población beneficiaria y la población objetivo, se ha mantenido para el periodo de evaluación en 100 %, sin variación.

El Panel evalúa positivamente el comportamiento del Componente en el periodo de evaluación, toda vez que manifiesta una tendencia hacia el logro de la cobertura total. Se requiere un análisis respecto a la

³⁹ Respecto de la evolución anual de cada componente, es importante precisar que cada vez que se usa el servicio, el sistema considera el ingreso como un nuevo beneficiario y por tanto el SIMEF lo vuelve a contabilizar.

modalidad de gestionar con mayor eficiencia este componente usando los beneficios que otorgan los medios tecnológicos e informáticos.

Para el Componente N° 3 “Mediación familiar promovida y difundida como mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia”. En relación al análisis de cobertura de la población beneficiaria en relación a la población potencial y en relación a la población objetivo, para este Componente, el Panel no puede realizar el análisis requerido ya que no se cuenta con información sistematizada para el periodo de evaluación.

A continuación se presenta el cuadro 6A, desagregado por Componentes.

Cuadro 6 A: Cobertura Años 2008-2011 Componente 1 Servicio de mediación licitado en todo el país para las personas que presenten conflictos de familia en las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular

Año	Población Potencial (a)	Población Objetivo (b)	Beneficiarios Efectivos (c)	% Beneficiarios respecto a Población Potencial (c)/(a)	% Beneficiarios respecto a Población Objetivo (c)/(b)
2009	16.928.873	289.735	282.515	1.67%	97.51%
2010	17.094.275	711.785	694.049	4.06%	97.51%
2011	17.248.450	738.922	720.510	4.18%	97.51%
% Variación 2009-2011	1.89%	155%	155%	150.3%	0%

Fuente: Panel con información proporcionada por el Programa

Cuadro 7 B Cobertura Años 2008-2011 Componente 2 Administración del Registro de Mediadores

Año	Población Potencial (a)	Población Objetivo (b)	Beneficiarios Efectivos (c)	% Beneficiarios respecto a Población Potencial (c)/(a)	% Beneficiarios respecto a Población Objetivo (c)/(b)
2009	16.928.873	289.735	289.735	1.71%	100%
2010	17.094.275	711.785	711.785	4.16%	100%
2011	17.248.450	738.922	738.922	4.28%	100%
% Variación 2009-2011	1.89%	155%	155%	150.3%	0%

Fuente: Panel con información proporcionada por el Programa

Cuadro 7 C Cobertura Años 2008-2011 Componente 3 Promoción y Difusión de la Mediación como mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia

Año	Población Potencial (a)	Población Objetivo (b)	Beneficiarios Efectivos (c)	% Beneficiarios respecto a Población Potencial (c)/(a)	% Beneficiarios respecto a Población Objetivo (c)/(b)
2009	16.928.873	289.735	s/i	s/i	s/i
2010	17.094.275	711.785	s/i	s/i	s/i
2011	17.248.450	738.922	s/i	s/i	s/i
% Variación 2009-2011	1.89%	155%			

Fuente: Panel con información proporcionada por el Programa

En lo referido a la evaluación de la pertinencia de los criterios de focalización y selección en función de la población objetivo definida y de los mecanismos e instrumentos de selección, cabe señalar que, dado el mandato legal que hace obligatoria la prestación del servicio, se consideran adecuados los criterios de focalización y selección, en tanto son criterios inclusivos de la población respecto al servicio prestado por el estado.

La justicia como bien público debe procurar el acceso y la oportunidad de dicho acceso a la ciudadanía de manera universal. En ese sentido, el programa es comparable al derecho que tienen los ciudadanos para acceder gratuitamente a la defensoría pública.

Cabe precisar que, los datos obtenidos del SIMEF indican que del total de causas ingresadas a mediación en el periodo 2009-2011, el 1.54% de ellas, no calificaría para gratuidad del servicio. Esto implica que el programa de mediación familiar es efectivo en su focalización y posee una amplia cobertura contribuyendo así a la descongestión de los tribunales de familia.

Respeto a la estimación de las causas, ésta se encuentra establecida en las bases de licitación que rigieron para el periodo 2009 – 2012, así como en el periodo de licitación siguiente. La metodología de cálculo de la demanda consideró las materias susceptibles de mediación, lo que representa el 42%. De este porcentaje el programa estimó que un 70% accede a los servicios de mediación⁴⁰.

La siguiente tabla muestra la demanda de causas proyectada por regiones y que se sometieron a licitación para el periodo 2012-2015.

CUADRO N° 8 DEMANDA PROYECTADA POR REGIONES			
REGION		CANTIDAD DE CAUSAS LICITADAS	ANUAL
XV	ARICA PARINACOTA	8.800	2.933
I	TARAPACA	13.600	4.533
II	ANTOFAGASTA	24.000	8.000
III	ATACAMA	12.600	4.200
IV	COQUIMBO	20.200	6.733
V	VALPARAISO	59.400	19.800
VI	BDO OHIGGINS	36.400	12.133
VII	MAULE	30.600	10.200
VIII	BIO BIO	59.400	19.800
IX	ARAUCANIA	26.800	8.933
XIV	LOS RIOS	15.600	5.200
X	LOS LAGOS	28.600	9.533
XIV	AYSEN	4.600	1.533
XII	MAGALLANES	5.000	1.667
	METROPOLITANA	192.800	64.267
TOTAL		538.400	179.467
Universo de causas susceptibles de ser mediadas y proyectadas por región a 3 años			
Fuente:			
http://www.mediacionchile.cl/documents/licitacion/Regiones_Zonas_Juzgados_Comunas_y_Causas_a_Licitar.pdf			

⁴⁰ Información proporcionada por el programa en reuniones con el panel.

2.4. Calidad (satisfacción de los beneficiarios efectivos, oportunidad, comparación respecto a un estándar)

El programa cuenta con medición de la satisfacción de usuarios/as efectivos para el periodo 2010 y 2011, medición de la calidad de los procesos de mediación para el año 2011 y con un diseño preliminar de un manual de calidad dirigido a los centros de mediación familiar licitados⁴¹.

Además de lo anterior el programa licitó para el año 2012 un estudio de impacto de la mediación como solución a los conflictos de familia.

Respecto de la Satisfacción de Usuarios/as⁴²⁴³

El mecanismo usado por el programa para medir la satisfacción de usuarios/as con la calidad del servicio es mediante encuestas. El año 2010 se realizó una encuesta a cargo de la empresa TimeResearch y el 2011 a cargo de ClioDinámica.

La encuesta aplicada el año 2010 tuvo como objetivo: Conocer las percepciones y opiniones de los usuarios del sistema de mediación familiar, estableciendo una métrica de la satisfacción de estos con la atención recibida. Se aplicó a usuarios de los centros de mediación familiar, sean estos hombres o mujeres, que hayan participado en procesos de mediación que han llegado a un acuerdo total. La muestra total se constituyó por 1.303 casos a nivel nacional y se efectuó de manera presencial.

La encuesta aplicada el año 2011 tuvo como objetivo: Medir la satisfacción y/o conformidad de los distintos usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación, mediante el diseño, la aplicación y análisis de una encuesta en terreno a los usuarios y usuarias de los Centros de Mediación contratados por la Subsecretaría de Justicia, hombres y mujeres, mayores de 18 años que participaron de un proceso de mediación como solicitantes o solicitados. Así como a miembros de las instituciones relacionadas con el Sistema Nacional de Mediación. La muestra fue de 2.444 usuarios/as de los Centros de Mediación Licitados a nivel nacional. Del total de la muestra, 1.599 casos corresponden a un Acuerdo Total. Para este año la encuesta se aplicó vía telefónica.

Dadas las diferencias metodológicas entre ambas encuestas, se compararon los resultados promedio por centro de mediación familiar en aquellas encuestas respondidas por quienes lograron acuerdo total para ambos años de aplicación.

Año de aplicación de la encuesta	Nota promedio final en escala de 1 a 7, obtenida por los centros de mediación familiar licitados (Considera los indicadores que miden satisfacción)
Año 2010	6.0 (108 casos)
Año 2011	6.2 (101 casos)

Fuente: Programa de Mediación

Se aprecia una leve mejoría en los resultados para el año 2011, lo cual se evalúa positivamente.

El cuadro siguiente contiene los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios correspondientes a los años 2010 y 2011. Cabe señalar que las poblaciones encuestadas poseen perfiles diferentes. El 2010 respondieron exclusivamente la encuesta los usuarios que alcanzaron acuerdo total y

⁴¹ Es importante precisar que la versión de manual de calidad revisada por el panel constituye un documento preliminar que aún no ha sido formalizado por la institución y cuyo diseño es reciente.

⁴² Informe de Resultados "Aplicación y Análisis Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del Sistema de Mediación Familiar", TimeResearch disponible en http://www.mediacionchile.cl/MinJusPubl/Upload/SPDocs/EST_13.pdf

⁴³ "Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as e Instituciones relacionadas", ClioDinámica. Informe Final disponible en <http://www.mediacionchile.cl/2012-03-22-18-01-11/estudios-y-auditorias.html>.

el 2011 la respondieron aquellos usuarios/as independiente del resultado obtenido en la mediación e instituciones relacionadas con el sistema de mediación familiar. Por otra parte los instrumentos de recolección de información aplicados el 2010 y 2011 poseen diseños diferentes en cuanto a los objetivos, ítems que aborda, así como en la modalidad de aplicación⁴⁴. Se presenta a continuación los indicadores que exhiben continuidad en ambos años, considerando las diferencias señaladas⁴⁵.

CUADRO N° 9 Resultados de la Satisfacción de beneficiarios con el servicio de mediación

Indicadores de la satisfacción de beneficiarios con el servicio de mediación	Nota promedio año 2010 (*)	Nota promedio año 2011 (*)
Conformidad con el acuerdo alcanzado	5,8	5,9
Cumplimiento del acuerdo alcanzado	s/i	5,8
Cumplimiento de expectativas	5,8	5,2
Evaluación de la mediación como instancia previa al juicio	6,4	6,1
Evaluación del mediador/a	6,1	6,1
Evaluación del proceso	6,2	6,0

(*) Nota en una escala de 1 a 7.

De la tabla anterior, es posible inferir que:

- Indicador 1: Conformidad con el acuerdo alcanzado, no presenta diferencias significativas entre ambos años.
- Indicador 2: Cumplimiento del acuerdo alcanzado sólo tiene medición el 2011.
- Indicador 3: Cumplimiento de expectativas presenta una leve disminución el 2011 de 0.6 puntos respecto del 2010, lo cual se podría atribuir a que los usuarios encuestados para el año 2010 fueron los que alcanzaron el resultado esperado en el proceso de mediación.
- Indicador 4: Evaluación de la mediación como instancia previa al juicio, presenta una disminución el 2011 de 0.3 puntos respecto del 2010, lo cual se podría atribuir a que los usuarios encuestados para el año 2010 fueron los que lograron una mediación exitosa y en consecuencia consideran positivamente el servicio.
- Indicador 5: Evaluación del mediador/a se mantiene en un mismo nivel en ambos periodos
- Indicador 6: Evaluación del proceso, presenta una leve disminución de 0.2 puntos el 2011 respecto del 2010, lo que se atribuiría a que los usuarios encuestados para el año 2010 fueron los que obtuvieron resultados satisfactorios en el proceso de mediación.

Los indicadores señalados responden a una medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio de mediación, en tanto se consideraron los atributos de calidad del producto. El panel los considera adecuados, sin embargo, no se incluyó la percepción con la calidad del servicio como una variable de estudio en sí misma, considerando aspectos como: Amabilidad, tiempo de espera, proximidad y horarios de atención, entre otros.

El programa señala que los resultados de estos estudios son informados a los Centros de mediación en talleres desarrollados centralmente y con participación voluntaria. El panel considera relevante que exista continuidad en esta medición de la satisfacción para los próximos años como un indicador de la matriz de marco lógico.

⁴⁴ Fuente: Fichas técnicas de ambas encuestas proporcionadas por el programa e Informes de resultados de ambas encuestas disponibles en <http://www.mediacionchile.cl/2012-03-22-18-01-11/estudios-y-auditorias.html>

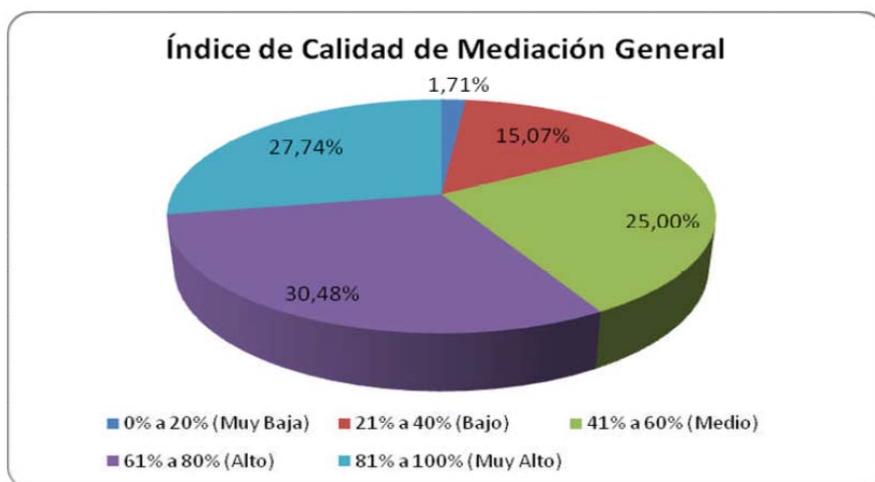
⁴⁵ En atención a las diferencias metodológicas no es posible establecer comparación desagregada de los indicadores para cada año de aplicación sólo es posible establecer inferencias.

Respecto de la Calidad de la Mediación⁴⁶

El año 2011 se realizó una auditoría que tuvo como objetivo evaluar la calidad del proceso de mediación desde el punto de vista de lo que ocurre al interior de las sesiones de mediación. La entidad que se adjudicó la auditoría⁴⁷ propuso la creación de cuatro componentes de proceso (legitimidad, proceso comunicacional, proceso participativo y proceso resolutivo) medidos mediante supervisiones en terreno y un componente de producto (beneficios del proceso de mediación) medido a través de una encuesta de satisfacción. El estudio se realizó con 305 observaciones en salas de mediación, de una muestra total 317 casos, lo que representa un 96,21% de ésta, constituyendo un importante porcentaje de participación en la evaluación por parte de los centros de mediación (26 centros participaron del estudio).

Entre los resultados obtenidos destacan:

Gráfico 1: Índice de la calidad de la mediación en general



Estas cifras permiten evidenciar que en general, el 58,22% de los procesos observados alcanza niveles de calidad Alto y Muy Alto, y el 41,88% de éstos evidencia un desempeño inferior. Asimismo, se observa que existe heterogeneidad en los índices de calidad que presenta la muestra, 5 casos de muy baja calidad que representa el 1,71%, 44 casos de baja calidad, que representa el 15,07%, 73 casos de calidad media, que representa el 25%, 89 casos de alta calidad que representa el 30,48%, y 81 casos de calidad muy alta que representa el 27,74%.

Respecto a este estudio, el panel concluye que a partir de los resultados existe una vinculación entre el tiempo de duración del proceso de mediación y la calidad observada, ya que se aprecia una mayor frecuencia de prácticas de calidad en aquellos casos que consideran más de una sesión. Por último, se desprende del estudio, la necesidad de identificar la presencia de éstos componentes de la calidad de la mediación familiar, en aquellos casos en que efectivamente se ha logrado acuerdo. Esto permitiría identificar los componentes claves de un proceso de mediación exitoso.

Otro aspecto relacionado con la calidad, es el modelo teórico con el cual se desarrolla la medicación familiar. Al respecto, el programa declara no adherir a un modelo teórico de mediación familiar determinado, no obstante busca velar por los aspectos de calidad del servicio que se otorga en los centros de mediación familiar licitados, mediante un manual de calidad que posee una versión preliminar. El panel

⁴⁶ Informe Final definitivo Auditoría Externa para la Evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar disponible en http://www.mediacionchile.cl/MinJusPubl/Upload/SPDocs/EST_16.PDF

⁴⁷ Universidad Católica de Valparaíso, CEAL. Informe Final Auditoría Externa para la Evaluación de los Procesos de Gestión y funciones de los Centros de Mediación contratados por el Ministerio de Justicia. Julio 2011.

evalúa positivamente el hecho de no adherir a un modelo teórico predeterminado, dado que así se generan espacios para la innovación metodológica y teórica.

Respecto a la versión preliminar del Manual de Calidad y en conformidad al objetivo señalado: “Es así, que la Unidad de Mediación ha decidido elaborar un Manual de Calidad de Servicios de Mediación Familiar Contratados por el Ministerio de Justicia, que permita dar a conocer su postura frente a determinados temas técnicos que cruzan los procesos de mediación, así como también fijar estándares vinculantes de atención para todos los contratados a lo largo y ancho del país, conforme lo señalado en las obligaciones esenciales del contrato de prestación de servicios, suscrito con esta Cartera de Estado” (Fuente: Versión preliminar del Manual de Calidad), las observaciones del Panel son las siguientes:

- El manual en su versión preliminar no identifica actividades de monitoreo y control que deben llevar a cabo los centros de mediación familiar licitados para con sus mediadores, no obstante, el programa está a la espera de los resultados que se obtengan del estudio de impacto de los procesos de mediación, los que permitirán identificar adecuadamente las actividades de monitoreo y control. El panel evalúa positivamente la incorporación de este insumo para la mejora del programa.
- Respecto del Manual propuesto es dable señalar que está presentado en su estructura como un mix de categorías documentales, es decir, contiene algunos elementos propios de un manual de calidad, pero en su mayoría contiene elementos del plan operativo. Por lo tanto, dado el alcance del documento presentado se podría denominar “Manual Operativo” (con algunos puntos de Manual de Calidad). En ese sentido se hace necesario definir los Atributos de Calidad que serán evaluados en el Manual.

Respecto al estudio de evaluación de impacto de la mediación licitado el 2012

El 2012 el programa licitó un estudio para conocer el impacto de la mediación en la solución de conflictos familiares, el que fue adjudicado a la Pontificia Universidad Católica de Chile y cuyos objetivos son: evaluar la durabilidad de los acuerdos, el nivel de cumplimiento de los acuerdos y el cumplimiento de los objetivos de la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos familiares. El estudio considera el levantamiento de indicadores cuantitativos y cualitativos para cada uno de los objetivos mencionados, dentro de los cuales se contempla; causas que contemplen reingreso al sistema judicial para exigir cumplimiento de los acuerdos, causas que presenten reingreso al sistema nacional de mediación familiar para mediar nuevamente la misma materia, entre otros. El panel evalúa adecuados técnicamente estos indicadores contenidos en el contrato de prestación de servicios de auditoría (Decreto Exento 6590 de diciembre 2011).

3. ECONOMÍA

A contar de junio del 2009 y con el carácter de obligatoriedad que asume el programa, hay un cambio significativo en los recursos asignados y una mejora considerable en la calidad de la información.

La ejecución presupuestaria del programa es cercana al 100% en los dos últimos años (2010 y 2011). En este periodo además se mejora significativamente la ejecución de los ítems propios del programa junto con rebajar los gastos de administración. La asignación específica prácticamente se triplica, dada la mayor demanda estimada para el programa. En cambio la asignación presupuestaria a gastos generales no alcanzan a duplicarse (ítems 21, 22 y 29).

3.1. Fuentes y uso de recursos financieros

Cuadro 10: Fuentes de Financiamiento del programa 2008-2012 (Miles de \$ 2012)

Fuentes de Financiamiento	2008		2009		2010		2011		2012		Variación 2008-2012
	Monto	%	%								
1. Presupuestarias ⁴⁸	2.773.126	100	4.210.474	100	7.518.680	100	7.425.165	100	7.813.089	100	181
1.1. Asignación específica al programa	2.440.351	88	3.686.524	88	7.186.568	96	7.199.572	97	7.200.319	97	195
1.2. Asignación institución responsable (ítem 21, 22 y 29, entre otros ⁴⁹)	332.775	12	523.950	12	647.890	4	590.078	3	612.770	3	84
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas ⁵⁰											
2. Extrapresupuestarias ⁵¹											
Total	2.773.126	100	4.210.474	100	7.518.680	100	7.425.165	100	7.813.089	100	181

Fuente: Ley de Presupuesto Dipres y Presupuesto Estimado por UMED, 2008 estimación del Panel.

El programa se financia sólo utilizando fuentes presupuestarias y la asignación de las mismas es realizada de manera creciente y en forma específica al programa, pasando de un 88 por ciento en 2008 a un 97 por ciento en 2012. Además, los fondos asignados al programa prácticamente se triplicaron, mientras que aquellos que provienen de los gastos generales de la Subsecretaría sólo crecen casi al doble. Consecuentemente, la administración del programa ha aumentado su eficiencia.

Cuadro 11: Gasto Total del programa 2008-2011 (Miles de \$ 2012)

AÑO	Gasto Devengado ⁵² de la institución responsable del programa ⁵³	Otros Gastos ⁵⁴	Total Gasto del programa
2008	\$1.801.334	0	\$1.801.334
2009	\$3.748.205	0	\$3.748.205
2010	\$7.345.522	0	\$7.345.522
2011	\$7.704.230	0	\$7.704.230
Variación 2008-2011	327,7%	0	327,7%

Fuente: Ley de Presupuesto Dipres y Presupuesto Estimado por UMED, 2008 estimación del Panel.

⁴⁸ Las Fuentes Presupuestarias corresponden al presupuesto asignado en la Ley de Presupuestos aprobada anualmente por el Congreso Nacional.

⁴⁹ Son los recursos financieros aportados al Programa por la institución responsable del mismo y que están consignados en la Ley de Presupuestos en los subtítulos 21 "Gastos en Personal", 22 "Bienes y Servicios de Consumo" y 29 "Adquisición de Activos No Financieros" del presupuesto de la institución responsable respectiva.

⁵⁰ Los aportes en presupuesto de otras instituciones públicas: son los recursos financieros incorporados en el presupuesto de otros organismos públicos (Ministerios, Servicios y otros), diferentes al responsable del programa.

⁵¹ Las Fuentes Extrapresupuestarias corresponden a los recursos financieros que no provienen del Presupuesto del Sector Público, tales como: aportes de Municipios, organizaciones comunitarias, los propios beneficiarios de un programa, privados o de la cooperación internacional, en este último caso, siempre que no estén incluidas en 1.1, 1.2 ó 1.3.

⁵² Gasto devengado corresponde a todas las obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstas hayan sido o no pagadas (Fuente: Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación - Oficio C.G.R. N° 60.820, de 2005).

⁵³ Corresponde al gasto con cargo a los recursos consignados en 1.1. y 1.2. del cuadro "Fuentes de Financiamiento del Programa".

⁵⁴ Corresponde a gastos con cargo a recursos aportados por otras instituciones públicas o privadas o los propios beneficiarios.

El gasto del programa se triplicó entre 2008 al 2011. El crecimiento del gasto fue mayor que el del presupuesto porque en el año 2009, al cambiar la prestación del servicio de voluntario a obligatorio, se le asignaron al programa recursos adicionales para que pudiera absorber el mayor gasto por causas presentadas a mediación. Con ello se puede presumir la existencia de economías de escala.

Cuadro 12: Desglose del Gasto Devengado⁵⁵ en Personal, Bienes y Servicios de Consumo, Inversión y otros 2008-2011 (Miles de \$ 2012)

	2008		2009		2010		2011		Variación 2008-2011
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	%
1. Personal	255959	14	371389	10	497835	7	484773	6	89
2. Bienes y Servicios de Consumo	74953	4	900641	24	204421	3	121268	2	62
3. Inversión	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. Otros (identificar)	1470422	82	2476167	66	6642266	90	7118189	92	384
Total Gasto Devengado	1801334	100	3748205	100	7345522	100	7704230	100	328

Fuente: Ley de Presupuesto Dipres y Presupuesto Estimado por UMED, año 2008 estimación del Panel.

La mayoría de los recursos son utilizados en la partida ítem “otros” se refiere a cuentas relacionados con el pago a los Centros de Mediación y, en menor cuantía, a la contratación de Estudios y Auditorías.

En el año 2009, el cambio de la forma de operar del programa requirió mayor presupuesto para aumentar los pagos a los centros de mediación, así como el pago del diseño y ejecución de un software especializado para el mayor nivel de causas que ingresaron al sistema, dado que éstas se incrementaron en prácticamente 10 veces. A contar del 2010, aumenta el gasto de personal, lo que corresponde con las necesidades de implementación y seguimiento de la modalidad obligatoria. El desempeño de los gastos es consistente con los cambios que ha experimentado el Programa de Mediación Familiar.

Es necesario precisar que el indicador utilizado en la matriz del marco lógico a nivel de Propósito “Costo por causa de mediación ingresada durante el año t”, mide el costo promedio anual (“Presupuesto total del Programa de Licitaciones año t/ Número de causas ingresadas el año t”). El indicador ha tenido el siguiente comportamiento: \$ 33.360 en el 2009, \$36.680 en 2010 y \$37.770 en 2011. Es decir, se aprecia que a medida que se ha asegurado el mercado para los centros de mediación, dada la obligatoriedad a contar de junio 2009, ello les ha permitido entregar sus servicios de manera eficiente.

Sin embargo, el costo de producción total del componente 1 debe incluir los costos asociados a Auditorías y Estudios externos, así como los costos indirectos relacionados con los gastos de personal y otros ítems que incurre la Subsecretaría de Justicia en la entrega de este servicio.

⁵⁵ Corresponde al gasto con cargo a los recursos consignados en 1.1. y 1.2. del cuadro “Fuentes de Financiamiento del Programa”.

Cuadro 13: Gasto Total⁵⁶ por Componente 2008-2011 (Miles de \$ 2012)

Componentes	2008		2009		2010		2011		Variación 2008- 2011
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	%
Componente 1	1463421	98,0	2457293	75	6637746	98,6	7095260	98,9	385%
Componente 2	28635	2,0	31.241	1	32.647	0,5	32991	0,5	15%
Componente 3	s/i		776.265	24	58.316	0,9	44055	0,6	-94%
Total	1492056	100	3264799	100	6728709	100	7172306	100	381%

Nota: Variación componente 3 se calcula desde 2009 al 2011

Fuente: Ley de Presupuesto Dipres y Presupuesto Estimado por UMED, año 2008 estimados por el Panel.

El componente 1 incluye el pago del servicio de mediación, a través de los Centros o mediadores, y la ejecución de estudios como de satisfacción del consumidor, diseño de sistemas de gestión, auditorías, entre otros, lo que permite que el programa cuente con herramientas para poder aplicar mejoramiento continuo.

El componente 2 considera la estimación de horas de personal dedicadas a nivel central, así como en las Seremis, para la actualización del registro de mediadores.

El costo de producción del componente 3 considera los gastos asociados a campañas publicitarias y otras actividades específicas de promoción realizadas para dar a conocer el servicio que presta el programa a la ciudadanía. La estimación de dichos gastos fue realizada por la Unidad de Mediación, dado que no cuentan con una partida propia, ni este tipo de gastos tienen una asignación directa en el presupuesto.

3.2. Ejecución presupuestaria del programa

El análisis de ejecución presupuestaria del programa muestra que respecto al presupuesto inicial asignado ha aumentado el porcentaje de gasto devengado.

Cuadro 14: Presupuesto del programa y Gasto Devengado 2008-2011 (Miles de \$ 2012)

Año	Presupuesto Inicial del programa (a)	Gasto Devengado (b)	% ⁵⁷ (b/a)*100
2008	\$2.773.126	\$1.801.334	65
2009	\$4.210.474	\$3.748.206	89
2010	\$7.834.418	\$7.345.522	94
2011	\$7.789.650	\$7.704.230	99

Fuente: Ley de Presupuesto Dipres y Presupuesto Estimado por UMED, 2008 estimado por Panel

Se concluye que la ejecución presupuestaria fue mejorando. La mayor diferencia se produce en el año 2008, siendo la fuente más probable que la demanda por mediación familiar voluntaria fue sobreestimada. Con la modalidad obligatoria, la ejecución presupuestaria aumenta, pero la misma no denota problemas de disponibilidad de recursos para el pago de los servicios entregados en mediación durante el año presupuestario. Sin embargo, de acuerdo a la información entregada por el programa, enfrentan presupuestos de caja ajustados para pagar todas las mediaciones efectuadas durante el año,

⁵⁶ Incluye las tres fuentes de gasto: gasto devengado del presupuesto asignado, gasto de transferencias de otras instituciones públicas y aporte de terceros (recursos consignados en 2, Extrapresupuestarias, del cuadro Fuente de Financiamiento del Programa). No incluye información de gastos de administración.

⁵⁷ Porcentaje que representa el gasto devengado sobre el presupuesto inicial del programa.

especialmente para aquellas presentadas a pago en el mes de diciembre. Esto ocurre particularmente en el año 2009, debido a que el cambio de modalidad y nivel de operación no permitió procesar todos los pagos correspondientes a las causas que en dicho año utilizaron los servicios prestados por el sistema de mediación licitado. Se observa la mencionada situación al considerar el presupuesto final con ajustes disponible durante los años 2009 al 2011. Considerando que este problema está asociado al pago directo de las causas mediadas, se elaboró el siguiente cuadro que muestra los presupuestos asignados y gastados por pago de causas del Sistema Nacional de Mediación:

CUADRO 14 A Presupuesto ajustado del programa y gasto devengado 2009-2011

Años	Presupuesto Inicial (a)	Presupuesto Ajustado (b)	Gasto Devengado Ejecutado (c)	Gasto Devengado Total (d)	c/b	d/a	d/b
2009	3635797	3370917	2261547	2412772	67,1%	66,4%	71,6%
2010	7084988	6500928	6499414	6192015	100,0%	87,4%	95,2%
2011	7097848	6996076	6996059	6088980	100,0%	85,8%	87,0%

Nota: Gasto Devengado total considera causas pagadas y adeudadas por año de prestación de servicios.

Fuente: Elaboración propia en base información de DIPRES y UMED

De acuerdo a la información que entrega la Unidad de Mediación Familiar, se produjo un desfase en las solicitudes de pago generadas por los centros de mediación licitados, que no se presentó cuando los recursos estaban disponibles. Ello se aprecia en que el gasto devengado total para los años 2010 y 2011 se podría haber cancelado aún con el presupuesto ajustado. El gasto ejecutado es mayor que el devengado en los años 2010 y 2011 porque dichos años se pagaron causas del 2009, año en que el presupuesto ejecutado correspondió a 62% de los fondos iniciales entregados al Programa para financiar dicho concepto.

Respecto al mecanismo de pago, es importante señalar que las Bases tipo de licitación pública y sus anexos para la contratación de servicios de mediación familiar aprobadas en Decreto Supremo de Justicia N° 904, del 2008 y la Resolución Exenta de Justicia N° 503 del 2009, establecen los siguientes tipos de pago:

- Pago en Trámite: corresponde este tipo de pago en todas aquellas causas en que se haya logrado la sesión conjunta entre las partes, este pago es el 20% o 30% del precio adjudicado con acuerdo total (según la región).
- Pago con Acuerdo Total: corresponde este tipo de pago en todas aquellas causas que se haya logrado acuerdo en la totalidad de las materias derivas o ingresadas.

Dichas bases también contemplan el pago de incentivos para los servicios de mediación familiar, destinándose el 10% del presupuesto disponible de cada año.

Las nuevas Bases de licitación para el periodo 2012-2015, modifican el sistema de pago existente. Los nuevos tipos de pago son:

- Pago Base: corresponde este tipo de pago a todas aquellas causas en que habiendo sido citadas las partes, estas no logran la sesión conjunta, este pago es el 10% del precio adjudicado con acuerdo total con tope de \$7.000.-
- Pago en Trámite: corresponde este tipo de pago en todas aquellas causas en que se haya logrado la sesión conjunta entre las partes, este pago es el 20% o 30% del precio adjudicado con acuerdo total (según la región).
- Pago con Acuerdo: corresponde este tipo de pago en todas aquellas causas que se haya logrado acuerdo en alguna de las materias derivadas o ingresadas, corresponde al 100% del precio adjudicado por causa con acuerdo.
- Pago Extraordinario por Materia Adicional Mediada: corresponde este pago a todas las causas ingresadas por derivación al Centro de Mediación, en las que habiendo llegado a acuerdo, se incluya

una nueva materia (en la que se logre acuerdo) en el mismo proceso de mediación o en otro dentro de los 6 meses contados desde la fecha de la resolución Judicial.

Esta modificación a la modalidad de pago se evalúa positivamente por cuanto contribuye a la sustentabilidad del servicio que proveen los centros de mediación familiar licitados, asegurándoles un nivel mínimo para sus gastos de operación y un incentivo al aumentar en un 10% el precio ofertado.

4. EFICIENCIA

4.1. A nivel de resultados intermedios y finales.

En cuanto a la relación gasto/resultados intermedios, el costo promedio por causa de mediación familiar licitada para el periodo de evaluación es de \$ 21.141 el año 2009, \$ 17.814 el año 2010 y \$ 20.250 el año 2011⁵⁸.

A nivel de resultados finales el panel comparó el costo del servicio provisto por el programa versus el costo de un servicio similar en el ámbito privado. En cuanto a la relación gasto/resultados finales, el costo promedio por causa de mediación familiar terminada con acuerdo total es de \$ 116.446 para el año 2009, \$ 47.174 el año 2010 y \$ 52.740 el año 2011⁵⁹. Al respecto, el costo del servicio otorgado por el programa es menor que la opción del servicio privado, asegurando en forma competitiva el acceso a la resolución de conflictos familiares vía mediación.

De lo anterior, el panel señala que a nivel de comparación respecto de efectividad entre el sistema licitado y el sistema privado, los costos promedio del primero ascienden a \$52.740 (2011) y los costos promedio del sistema privado ascenderían a \$ 92.796⁶⁰. Estas cifras se obtienen a partir de las causas terminadas con acuerdo total respecto del total de causas terminadas en el periodo junio 2009-noviembre 2011, lo que representa el 41.8% de efectividad. Esto se explica por la incorporación de la obligatoriedad de la mediación que aumentó la rentabilidad social del programa al doble.

Cabe señalar que para el 2010 el costo unitario por causa en Tribunales de Familia se estimó en \$275.731⁶¹.

Ahora bien, si las partes no resuelven sus conflictos vía mediación y deciden optar por la vía judicial, éstos costos tienden al alza, dado que los honorarios profesionales están en directa relación a los ingresos económicos de las partes, siendo muy amplio el rango de costos por el servicio.

4.2. A nivel de actividades y/o componentes. Relaciona gastos con productos

Los cuadros que a continuación se presentan constituyen ejemplos de información y de indicadores de gastos relevantes. Para este programa en el componente 1 el indicador relevante es el costo promedio por causa, dado que se paga un monto por las causas con acuerdo independiente del número de sesiones que se hayan registrado

⁵⁸ Estos valores fueron calculados considerando el gasto total del programa multiplicado por 30% (correspondiente al pago de causa en trámite) y dividido por el número de causas terminadas menos el número de causas frustradas sin sesión conjunta.

⁵⁹ Estos valores se calcularon dividiendo el gasto total del programa por las causas terminadas con acuerdo total (cuadro 5 del Anexo 5 Ficha de presentación antecedentes presupuestarios y de gastos / cuadro 4 de la ficha de antecedentes del programa información complementaria).

⁶⁰ Método de cálculo fue descrito en páginas precedentes.

⁶¹ Fuente: www.mediacionchile.cl/estudios-y-auditorias.html.

Cuadro 16: Gasto Promedio por Unidad de Producto⁶² 2008-2011 (Miles de \$ 2012)

	2008	2009	2010	2011	Variación 2009-2011
Componente 1		\$46,2	\$53,7	\$62,2	34,6%
Componente 2		\$2.386,3	\$2.603,4	\$2.749,3	15,2%
Componente 3	s/i	s/i	s/i	s/i	

Fuente: Información UMED y Anexo 5

El gasto promedio por unidad de producto se estima desde el año 2009 al 2011, dado que es el periodo en que la mediación familiar es previa y obligatoria, por lo que son los años comparables, precisando que el comienzo fue junio del año 2009.

La unidad de producto para el componente 1 son las causas que al menos tienen una sesión en conjunto, por lo tanto las cifras para el 2009, 2010 y 2011 son 53.189, 123.701 y 114.137 causas respectivamente⁶³. Cabe destacar que para este periodo se pagaba por la entrega del servicio de mediación para lo cual se consideraba que las partes debían asistir al menos a una sesión conjunta⁶⁴.

El gasto en el componente 1 ha ido aumentando progresivamente en el periodo de evaluación, esto debido al cambio de magnitud de los gastos relacionados a la instalación de la mediación previa obligatoria. El costo promedio consigna lo gastado por el servicio de mediación licitado, más los gastos efectuados por el ítem presupuestario "Estudios" incluyendo los gastos asociados a la administración. Lo anterior, obedece a la necesidad de incorporar prácticas de mejoramiento continuo al sistema.

En 2011, el número de causas terminadas fue menor que en 2010, influyendo en el aumento de costo por unidad.

El costo unitario por causa ingresada al sistema de mediación se ha incrementado en 13% para el periodo de evaluación. Esta cifra se explica porque en este período, el mecanismo de pago a los centros de mediación ocurría sólo si las partes se reunían al menos una vez. Cabe señalar que el cambio de voluntario a obligatorio que vivió el sistema, justifica el comportamiento del gasto.

Respecto a la unidad del componente 2, la unidad de producto, definida por la Unidad responsable del programa es la actualización mensual del registro único de mediadores. El costo anual del componente 2 por unidad de producto se obtiene al convertir el gasto relacionado con las horas asignadas mensualmente a esta función.

El costo por unidad del componente 2 ha ido en aumento en el periodo de evaluación, debido al reajuste salarial del sector público, pasando de \$2.386.300 a \$2.749.300 entre 2009-2011, representando una variación acumulada de 15.2% . Los recursos requeridos para generar este componente son altos, existiendo alternativas más económicas, especialmente de tipo informático, utilizadas ampliamente por otros servicios públicos como Servicio Civil y Conicyt, entre otros. Dado que las actividades las realiza personal contratado que efectúa muchas otras tareas, el nivel de gasto no disminuiría pero las horas liberadas, especialmente en regiones, se podrían usar en actividades con mayor valor agregado, como monitoreo, servicio al usuario u otras tareas asociadas o responsabilidades del Ministerio de Justicia.

El gasto del componente 3 no es factible de medirlo actualmente, dado que su nivel de actividad fue relativamente baja, y aunque se tiene el número de folletería y afiches, además de la utilización de otros

⁶² En algunos casos los programas no cuentan con información que permita distinguir entre gasto promedio por unidad de producto y gasto promedio por beneficiario, o sólo manejan uno de ellos; por ejemplo: los servicios de salud registran número de atenciones y no número de pacientes. No incluye información de gastos de administración.

⁶³ Fuente: 2 Ficha de antecedentes del programa. Información complementaria.

⁶⁴ Fuente: Información proporcionada por el programa en reunión con el panel.

medios de difusión, se necesitaría conocer cuántos son los puntos de contactos estimados por cada medio, para poder obtener un costo promedio en la misma unidad de medida.

Cuadro 17: Gasto Promedio Componente por Beneficiario 2008-2011 (Miles de \$ 2012)⁶⁵

	2008	2009	2010	2011	Variación 2009- 2011
Componente 1		0,009	0,010	0,010	11,1%
Componente 2		0,11	0,05	0,04	-175%
Componente 3		s/i	s/i	s/i	

Fuente: Elaboración en base a información UMED y Anexo 5

Respecto a la evolución del costo por beneficiario del componente 1, se mantiene constante, es decir, aunque el costo por unidad de producción aumentó, se mantuvo el costo por beneficiario. Lo anterior responde a la magnitud en el tamaño de la cantidad de beneficiarios por lo cual, los aumentos que se perciben a nivel de producto pasan a ser marginales cuando se considera el total de la población beneficiaria.

El costo del componente 2 disminuye por beneficiario, debido a que el gasto de producción se mantiene, dado que el número de mediadores que se incorporan al registro único de mediadores y la actualización de su status cada año del periodo de evaluación se ha mantenido relativamente constante.

La población beneficiaria del componente 3 no puede ser estimada con representatividad, por lo que no se puede calcular su valor.

Cuadro 18: Gasto Total Componente 1 por Beneficiario y Total programa Por Beneficiario C1⁶⁶ 2008-2011 (miles de \$ año 2012)

Año	Gasto Total Componentes por Beneficiario ⁶⁷	Gasto Administración por Beneficiario	Gasto Total programa por Beneficiario ⁶⁸
2008			
2009	\$8,7	\$1,7	\$10,4
2010	\$9,6	\$0,9	\$10,5
2011	\$9,8	\$0,7	\$10,5
Variación 2008-2011	11,1%	-58,8%	1%

Fuente: Elaborado en base a información UMED y Anexo 5

Nota: Dado que los componentes no se pueden sumar y el C1 representa más del 99%, el gasto total por beneficiario se calculó únicamente para el Componente 1.

Es destacable como han ido disminuyendo los gastos de administración, por lo que mayoritariamente los recursos del programa se destinan a la generación de estudios y auditorías. Mientras los gastos para generar el componente 1 aumentan en 11%, los gastos totales del programa por beneficiario se mantienen prácticamente en el mismo nivel, por lo tanto se observa que el programa se está manejando en forma cada vez más eficiente.

⁶⁵ No incluye información de gastos de administración.

⁶⁶ Si es necesario, diferenciar el gasto por beneficiario entre los distintos componentes.

⁶⁷ El gasto total de componentes por beneficiario se obtiene dividiendo el total de gasto de producción de los componentes del programa por el N° de beneficiarios efectivos. Los gastos totales de producción de los componentes del programa están consignados en el ítem 2.4 de la Ficha de Antecedentes Presupuestarios y de Gastos.

⁶⁸ El gasto del Programa por beneficiario se obtiene dividiendo el total de gasto del programa por el N° de beneficiarios efectivo. El total de gasto del programa está consignado en el ítem 2.3 de la Ficha de Antecedentes Presupuestarios y de Gastos.

No se identifican componentes o actividades que no es producido(a) en la actualidad y que podría mejorar la eficacia y/o eficiencia del programa. Así también, aunque el problema/necesidad que aborda el programa es provisto por el sector privado a través de centros de mediación familiar privados (no licitados por el Ministerio de Justicia), esto no lo hace prescindible, dado que la población objetivo que atiende el programa es diferente a la que atiende el sector privado y además a partir del año 2009 la ley establece que la mediación previa tenga un carácter obligatorio, constituyéndose en un imperativo legal que el estado disponga de una oferta gratuita.

4.3. Gastos de Administración⁶⁹

Cuadro 19: Gastos de Administración del programa 2008-2011 (Miles de \$ 2012)

Año	Gastos de Administración	Total Gasto del programa ⁷⁰	% (Gastos Adm / Gasto Total del programa)*100
2008	\$309278	\$1801334	17,2
2009	\$483406	\$3748205	12,9
2010	\$616813	\$7345522	8,4
2011	\$531924	\$7704230	6,9

Fuente: Anexo 5

Los gastos de administración disminuyen respecto al gasto total del programa dado que la forma de operar presenta economías de escala. En todas las zonas jurisdiccionales debe existir al menos un centro de medicación familiar, sea éste privado o licitado. Además, el programa cuenta con fondos asignados a una partida especial para su gasto por UMED en lo que se refiere a estudios. Esta situación le permite al programa retroalimentación oportuna para mejorar su funcionamiento y tornarse más eficiente.

5. CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL

Juicio global del desempeño del programa

Como juicio global, el panel considera que el programa presenta un desempeño acorde a sus años de funcionamiento y a los cambios que se han realizado a nivel de diseño. El sistema de licitaciones se evalúa adecuado como mecanismo de prestación del servicio, toda vez que el Estado no tiene la capacidad de brindar cobertura a la población que presenta el problema/necesidad si no lo hace a través de particulares. Para gestionar este diseño, existe debilidad del programa, dado que no dispone de metas asociadas a su desempeño, lo que impide interpretar los resultados que arrojan los indicadores de la matriz de marco lógico para el periodo de evaluación.

El programa cumple su propósito logrando posicionar la mediación como alternativa a la resolución de conflictos en materia de familia, contribuyendo, entre otras iniciativas, a la descongestión de los Tribunales de Familia. En el periodo de evaluación, junio 2009-diciembre 2011 se destaca favorablemente el nivel de acuerdo que se presenta una vez que las partes involucradas han asistido al menos a una sesión conjunta, un 65,4% de las causas que ingresan al Sistema llegan a acuerdo al finalizar el proceso de mediación; por otra parte el tiempo de duración del proceso de mediación es menor que el tiempo de duración de los juicios de familia (78% de los entrevistados declara que el proceso de mediación que culmina en acuerdo, duró menos de 3 semanas). Por último, el costo promedio por causa ingresada es de \$52.740 lo que se compara favorablemente con el sistema privado cuyo costo es de \$92.796.

⁶⁹ Se deben incorporar los ítems considerados y los supuestos utilizados en las estimaciones.

⁷⁰ El total debe ser igual a la cifra de la tercera columna del cuadro "Gasto total del Programa".

Por otra parte, se detectaron falencias en los siguientes aspectos: a) Registro de los tiempos de duración de los procesos de mediación. b) Información sistematizada de los procesos de supervisión e inspección. c) Información de seguimiento ex post proceso de mediación, en el sentido de conocer sustentabilidad de los acuerdos, y d) seguimiento y supervisiones que realiza el programa.

Se destaca la iniciativa de mejoramiento de procesos y resultados a través de estudios y auditorías, los que han estado centrados fundamentalmente en el componente 1.

Conclusiones de Eficacia:

- La principal debilidad de la eficacia del programa es la ausencia de metas asociadas a su desempeño. La única meta la constituye el indicador: “Porcentaje de causas resueltas con acuerdo total vía mediación durante el año t respecto del total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total parcial o frustrada durante el año t”, que es parte de los compromisos del servicio en Formulario H. Al respecto, el panel cumple con precisar que existe un error metodológico en el horizonte de evaluación, en tanto no se considera el porcentaje de logro alcanzando el año anterior como línea base para el año siguiente.
- En consideración a la mediación previa obligatoria, se destaca el resultado del indicador “porcentaje de causas que logran conformar al menos una sesión conjunta”, en términos de su evolución favorable para el periodo de evaluación (un 61,38% en promedio entre 2009 y 2011), lo cual permite deducir que existe un paulatino conocimiento de este servicio por parte de la ciudadanía y un interés por hacer uso de éste, toda vez que, los usuarios/as del sistema no están obligados a participar del proceso. La variabilidad del indicador para el periodo de evaluación indica que el programa aún se encuentra en estado inicial y en proceso de maduración. La tendencia no sería registrable aún dado que se trata de un programa con una trayectoria de 2,5 años en su implementación (obligatoria). El panel considera que el tiempo transcurrido del programa es insuficiente aún para pronunciarse respecto de una tendencia definida.
- Se destaca favorablemente el nivel de acuerdo que se presenta una vez que las personas involucradas han asistido al menos a una sesión conjunta. En el periodo de evaluación un 65,42% de las causas han llegado a acuerdo al finalizar el proceso de mediación, lo cual da cuenta de la capacidad del programa en resolver un conflicto de familia en las materias que le son facultadas.
- En cuanto a la sustentabilidad de los acuerdos al finalizar un proceso de mediación no existe información. Este aspecto constituye en el presente horizonte de la evaluación una debilidad del programa.
- Se aprecia una leve mejora en los resultados de satisfacción de usuarios para el año 2011 respecto del 2010, lo cual se evalúa positivamente, para este análisis se consideró el promedio obtenido por los centros de mediación familiar licitados en aquellos casos en que se logró acuerdo total en la mediación. Los indicadores utilizados para medir la satisfacción con el servicio de mediación son los siguientes: Conformidad con el acuerdo alcanzado, Cumplimiento del acuerdo alcanzado, Cumplimiento de expectativas, Evaluación de la mediación como instancia previa al juicio, Evaluación del mediador/a y Evaluación del proceso.
- Respecto a los indicadores “Índice de Calidad del Proceso de Mediación durante el año t” y “Tiempo promedio de duración del proceso de mediación”, no se dispone de la cuantificación a la fecha de elaboración de este informe. La cuantificación de estos indicadores estará disponible, en el caso del primero una vez sea entregado el estudio de impacto licitado el 2012 y en el caso del segundo a contar de junio 2012 conforme desarrollo del SIMEF.

- Respecto al indicador “porcentaje de zonas que cuentan con al menos un centro Mediación contratado durante el año t respecto del total de zonas del país durante el año t”, durante el periodo de evaluación, ha existido una cobertura del 100% de las zonas con algún Centro de Mediación contratado. Actualmente existe un promedio de 2,8 oficinas por zona en el 100% de los territorios jurisdiccionales del país (198 centros de mediación familiar para 71 zonas). En términos de cobertura, este indicador es evaluado positivamente.
- En lo referido a la necesidad del programa de instalarse como un mecanismo de resolución de conflictos alternativo al judicial, ello supone un cambio cultural en la población, el cual debe estar vinculado a actividades de Promoción y Difusión.
- Respecto de la inclusión de criterios y supuestos metodológicos para la cobertura y focalización del programa, este aspecto es evaluado positivamente, dado que se cumple con el acceso a la justicia y con la descongestión de tribunales.
- No se identifican componentes o actividades que no es producido(a) en la actualidad y que podría mejorar la eficacia y/o eficiencia del programa. Así también, aunque el problema/necesidad que aborda el programa es provisto por el sector privado a través de centros de mediación familiar privados (no licitados por el Ministerio de Justicia), esto no lo hace prescindible, dado que la población objetivo que atienden los centros de mediación familiar privados no consideran privilegio de gratuidad y además a partir del año 2009 la ley establece que la mediación previa tenga un carácter obligatorio, constituyéndose en un imperativo legal que el estado disponga de una oferta gratuita. En efecto, si se considera la obligatoriedad de la mediación previa a contar del año 2009, las cifras indican que la mediación voluntaria (periodo mayo 2007- mayo 2009) tuvo una derivación de 43.677 causas y la mediación previa (periodo junio 2009-junio 2011) tuvo una derivación de 346.627 causas⁷¹. Estos datos indican un aumento de cobertura dado el mandato legal del servicio de medición.
- Las cifras de operación muestran que en promedio un 61.4% de las causas derivadas tienen al menos una sesión conjunta y estas un 65.4% llegan a acuerdo. Considerando que en Chile no existía una práctica generalizada de mediación, las cifras obtenidas mostrarían que la aplicación del programa está logrando insertar esta nueva modalidad, obteniendo éxito en al menos 60% de los casos que se benefician del servicio de mediación. Además, el número de mediadores registrados se ha incrementado en 40% lo que reflejaría una cierta sostenibilidad del programa desde la oferta, lo que aún es necesario mirar con cautela, especialmente a contar del año 2012 en que se eliminaron las metas asociadas a incentivos para los centros de mediación.
- Si se considera la vía de derivación se tiene que el tribunal deriva el 38.8% de las causas que ingresan al sistema de mediación, la Corporación de Asistencia judicial deriva el 36.1% de las causas, la Fundación de asistencia legal de la familia el 1.1% (sólo para la región metropolitana) y el ingreso espontáneo concentra el 42.3% del ingreso de causas, siendo la vía de ingreso más utilizada⁷². Esta distribución estadística indica que la ciudadanía estaría manejando un cierto nivel de conocimiento del servicio de mediación acudiendo a solicitarlo sin un intermediario.
- Al considerar las materias que ingresan al sistema de mediación familiar se tiene que: alimentos congrega el 62.2%, cuidado personal el 11.1%, relación directa y regular 26.1%, otras materia 0.6%. Esta distribución estadística indica que la mediación esta fundamentalmente enfocada a resolver acuerdos económicos entre las partes.

⁷¹ Fuente: SMEF 2012

⁷² Fuente: SIMEF 2012

Conclusiones de Calidad:

- Los indicadores usados para medir la satisfacción de usuarios, responden a una medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio de mediación en tanto atributos de calidad del producto. En ese sentido se consideran adecuados, sin embargo, no se incluye la percepción con la calidad del servicio como una variable en términos generales, es decir: Amabilidad, tiempo de espera, proximidad y horarios, entre otros. Con todo, se considera relevante que exista continuidad en esta medición de la satisfacción para los próximos años.
- Respecto al estudio de calidad de los procesos de mediación, el panel concluye que a partir de los resultados existe una vinculación entre el tiempo de duración del proceso de mediación y la calidad observada, ya que se aprecia una mayor frecuencia de prácticas de calidad en aquellos casos que consideran más de una sesión. Por último, se desprende del estudio la necesidad de identificar la presencia de éstos componentes de la calidad de la mediación familiar, en aquellos casos en que efectivamente se ha logrado acuerdo. Esto permitiría identificar los componentes claves de un proceso de mediación exitoso.
- Respecto al manual de calidad en versión preliminar no formalizada aún por la institución, no queda suficientemente claro que los atributos de calidad estén depositados en los Centros de Mediación, más bien se aprecia como atributos depositados en los mediadores, cuestión que no sería aconsejable, toda vez que las exigencias contractuales son para con la entidad contratante. Es el Centro de Mediación quien debe asegurar y cautelar el fiel cumplimiento del Manual de Calidad y la Unidad de Mediación fiscalizar y supervisar su cumplimiento. En ese sentido se hace necesario definir los Atributos de Calidad que serán evaluados en el Manual.

Conclusiones de Economía:

- Los gastos de administración del programa han ido disminuyendo en el periodo de evaluación, lo cual se considera positivo. Han logrado mantener el nivel del servicio que oferta el programa disminuyendo el gasto de administración.
- Respecto a la ejecución presupuestaria se observa que hay una mejora en la forma de administrar los recursos asignados, especialmente en el ítem de mayor magnitud que es el de licitaciones. Sin embargo, es necesario solucionar el tema del déficit que presenta para cancelar todas las prestaciones de mediación otorgadas durante un año presupuestario.
- Es destacable que el cambio del programa de voluntario a obligatorio aumentara en cerca de 10 veces el número de causas que ingresaron al sistema y el gasto aumentara en una proporción mucho menor. Esto destaca que existirían economías de escala que permitieron que el programa enfrentara esta transformación de manera muy eficiente.
- La asignación expresa de presupuesto asignado a estudios y auditorías externas se considera relevante como apoyo para los responsables del programa y fundamental para el perfeccionamiento de este tipo de programa, una iniciativa innovadora que implementa una nueva forma de resolver los conflictos de familia.
- El programa no dispone de presupuesto asignado directamente a ellos para los componentes 2 y 3, siendo necesario efectuar esta distinción para estimar los gastos de producción.

- Respecto al sistema de pago que se implementó con las actuales bases de licitación (2012-2015), se considera que le otorga más estabilidad al programa al asegurar un nivel mínimo de recursos a los centros de mediación familiar licitados.
- El programa presenta un desfase entre pagos por mediaciones correspondientes en el año calendario y los tiempos presupuestarios. Otro punto adicional, es que no hay suficiente claridad en el costo de producción de los diferentes componentes del programa. Con la actual evaluación se ha detectado que se ha mejorado tanto en identificación de los bienes y servicios que produce el programa como en los gastos asociados a ellos.

Justificación de la continuidad del programa:

El problema/necesidad que da origen al programa (acceso oportuno a la justicia en materia de conflictos de familia) presenta una evolución en torno al 60% promedio para el periodo de evaluación. Con ello el programa está contribuyendo a la descongestión de tribunales otorgando soluciones en menor tiempo (60 días prorrogables por 60 días versus 1 año promedio que duraba la resolución de las causas por las mismas materias antes de la existencia del sistema de mediación previa obligatoria) y otorgando cercanía del servicio a los usuarios (198 CMF licitados en 71 zonas jurisdiccionales y en todas las regiones del país).

Los datos indican que en el periodo 2007-2008 sólo un 6.5% (promedio de ambos años) fue derivado a mediación familiar versus un porcentaje superior al 40% para el periodo 2010-2011. Ello demuestra que la descongestión de tribunales con la existencia de la mediación previa obligatoria ocurre al menos en un 40%, porcentaje que representa las cifras señaladas para los años 2010 y 2011 respecto de causas derivadas a mediación. De estas causas derivadas a mediación un 65.4% promedio durante el periodo de evaluación logran un acuerdo. Por tanto es esperable que el 34.6% restante (correspondiente a quienes no llegaron a acuerdo) acudan eventualmente a tribunales de familia para resolver sus conflictos.

Si se considera que el programa es una oferta nueva y que como tal necesita un mayor tiempo de socialización en la ciudadanía, sumado a que la justicia es un bien público y meritorio proporcionado por el Estado, se concluye que el programa debería continuar con algunas modificaciones principalmente a nivel de su gestión. El panel lo resume en:

- Identificar metas asociadas al desempeño del programa (se espera que el estudio de impacto licitado el año 2012 conlleve a esta determinación).
- Identificar línea base en todos los indicadores asociados a metas.
- Mantener al menos por un periodo de 3 años los indicadores de la matriz de marco lógico permitiéndole al programa tener un horizonte de evaluación con resultados.
- Incrementar la digitalización y automatización del sistema de actualización del registro de mediadores familiares.
- Mejorar registros sobre capacitaciones para conocer frecuencia, contenido y calidad de las mismas y diseñar un plan de capacitación alineado al manual de calidad.
- Mejorar el seguimiento y supervisiones que realiza el programa a los centros de mediación licitados y automatizar estas acciones en el sistema informático.
- Mejorar la descentralización de la gestión del programa en regiones aumentando gradualmente los actuales compromisos de descentralización señalados en el PMG institucional.
- Diseñar claros propósitos de difusión y promoción para el componente 3 para no descuidar la difusión permanente en la ciudadanía, puesto que lo que se intenta introducir es un cambio cultural y ello requiere mayor tiempo.
- Establecer un presupuesto asociado a los componentes 2 y 3 ya que en la actualidad no poseen estimación del gasto de producción.
- Asegurar la sustentabilidad del programa (oferta del servicio en todo el territorio nacional).

III. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que a continuación se detallan surgen de las conclusiones de cada una de las dimensiones de la evaluación:

a) Recomendaciones de Eficacia:

- Establecimiento de metas asociadas al nivel de desempeño del programa, de manera tal que el programa pueda evaluar sus logros a partir de estándares y líneas base. La identificación de metas se espera para los indicadores de la matriz de marco lógico.
- Cumplir con las líneas bases del Formulario H respecto de las metas establecidas.
- Diseñar un plan de capacitación orientado a instalar la gestión de la calidad en los centros de mediación familiar licitados. Ello acompañado de un sistema de registro de las actividades realizadas, las que hoy no se encuentran sistematizadas y además no se corresponden con un programa que haya sido intencionadamente diseñado con propósito en el corto o mediano plazo.
- Establecer un plan de difusión y promoción para el componente 3 como un mecanismo efectivo de resolución de conflictos familiares. Lo anterior en tanto lo que se intenta introducir es un cambio cultural y ello requiere mayor tiempo. Es recomendable identificar canales de difusión gubernamentales y extra gubernamentales.
- Respecto a la vinculación con instituciones relacionadas es aconsejable establecer claros propósitos de vinculación con instancias como SERNAM, SENAME, MINEDUC, entre otros. Ello orientado a fortalecer en la comunidad de diferentes grupos etéreos la credibilidad de la mediación familiar como mecanismo efectivo de resolución de conflictos.
- Evaluar el medio de difusión y promoción más efectivo respecto al conocimiento del sistema de mediación familiar por parte de la ciudadanía, de manera tal que la orientar la campaña hacia la credibilidad se utilice el medio de mayor efectividad. En cuanto al indicador de la MML “Porcentaje de personas de la población potencial que conocen la mediación como un mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia”, no se cuenta con información para ser analizada en esta evaluación, siendo factible que el programa disponga de ella mediante estudios de seguimiento de campañas de difusión, así como considerando al momento de ingresar una causa al sistema la pregunta sobre el medio de difusión a través del cual se informó de la existencia del servicio de mediación.
- El Panel recomienda incorporar como medida de mejoramiento de la gestión global del programa, la implementación del un Sistema de Gestión de Calidad, basado en Norma ISO 9001:2008, con el objetivo de normalizar el proceso productivo de los componentes del programa, y a su vez todos los procesos que son de apoyo o soporte para el correcto funcionamiento administrativo y operacional. De igual forma su sugiere que los Centros de Mediación Licitados, también incorporen la implementación de este Sistema de Gestión, dejando a discrecionalidad su certificación.

De esta forma la fiscalización puede desarrollarse de manera aleatoria, dado que existirían estándares de calidad previamente definidos y frente a los cuales los centros de mediación familiar licitados deben responder.

- Se recomienda efectuar un estudio del perfil socioeconómico de los usuarios efectivos del programa, teniendo como referencia los criterios de focalización establecidos en la Ley. Esta recomendación se sustenta en que el SIMEF II permitirá acceder a la información de ingreso socioeconómico por cada causa ingresada, lo que actualmente no es factible.

b) Recomendaciones de Eficiencia:

- Incorporar automatización del sistema de actualización del registro de mediadores familiares. En este caso se podría considerar alternativas más eficientes que liberaran horas de trabajo, especialmente con aplicación de TICS. Se recomienda un diseño Web que permita el registro automático de los interesados.
- Mejorar la equivalencia de información pública del programa, la que en la actualidad presenta discrepancias para un mismo dato. Esto ocurre con la información de la Unidad de Mediación en el sitio Web y con el Anuario de Justicia.

c) Recomendaciones de Calidad:

- El estudio de calidad de los procesos de mediación identifica componentes de la calidad de la mediación: legitimidad, comunicación eficaz, participación y resolución de conflictos en el ámbito de la mediación familiar. El análisis conclusivo de esta información le permite al panel proponer correlacionar los resultados de la calidad de la mediación familiar con aquellos casos en que efectivamente se ha llegado a acuerdo. Esto permitiría identificar los componentes claves de un proceso de mediación exitoso usando los mismos componentes señalados en este estudio.
- Se recomienda que los resultados de la medición de satisfacción de usuarios no sólo sean conocidos por los Centros de mediación sino que estén vinculados a acciones de mejora cuando ello fuese necesario. Con todo, se considera relevante que exista continuidad en esta medición de la satisfacción para los próximos años, considerando que es un indicador contemplado en la MML.
- El panel recomienda que el programa incorpore al colegio de mediadores de Chile en la elaboración conjunta de un código de ética del mediador, el que debería estar disponible en el sitio Web para conocimiento de los profesionales que trabajan en los centros de mediación. La adhesión a este código de ética debiese ocurrir conjuntamente cuando el interesado ingresa por primera vez al registro de mediadores y renovarlo cada vez que actualice información.
- Dado que el programa está diseñando un Manual de Calidad adecuado a su propósito y naturaleza, es recomendable seguir los lineamientos descritos en la norma NCh-ISO 9001:2009 "Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos", y revisar NCh-ISO 9001:2010 "Fundamentos y Vocabulario". Este Manual de calidad es uno de los cuatro manuales o instructivos que rigen a los centros de mediación contratados por el Ministerio de Justicia, por tanto se debe complementar con el Manual de Administración de causa, Manual de Ejecución de contratos y pagos y con las Bases de Licitación que otorgan los términos de referencia. Es aconsejable que la implementación de este tipo de normativa sea extensiva, en su momento, a los centros de mediación familiar privados, con el propósito de estandarizar la calidad del servicio de mediación familiar con independencia de su modalidad.

El panel sostiene que en estas condiciones de operación de los centros de mediación familiar licitados, la fiscalización se puede desarrollar de manera aleatoria contribuyendo así no sólo a la calidad sino a la eficiencia del programa.

d) Recomendaciones de Economía:

- Considerar en eventuales modificaciones o rediseños del programa que éste claramente tiene economías de escala, al disminuir los costos promedios cuando se compara 2008 (voluntario) con 2010 (obligatorio) por lo que el aseguramiento de la universalidad de atención no implica necesariamente destinar mayores recursos en la misma escala y si provee al sistema con un mercado de tamaño suficiente para asegurar la atención.
- Respecto al desfase presupuestario, se recomienda que se le asignen los recursos al programa para solventarlo y así dicho problema no se siga prolongando, pudiendo crear impactos adicionales en el programa, como por ejemplo de credibilidad. Esta recomendación se basa en que el 2009 el programa no usó todos sus recursos, teniendo un saldo de 372.269 miles de pesos (moneda 2012). Consecuentemente, en términos interanuales, sería una reasignación temporal de recursos más que un aumento de los fondos destinados al programa. Adicionalmente, se acaba de realizar un nuevo proceso de licitación, por lo que sería aconsejable que este ciclo tenga un comienzo sin arrastres de deudas y permitiría realizar un control presupuestario más preciso para monitorear las modificaciones implementadas mediante las nuevas bases de licitación como en el sistema de pagos y otras áreas.
- Se recomienda que el SIMEF II incluya la información del monto del pago realizado a cada causa ingresada, incluyendo una desagregación de las etapas del proceso desde la solicitud, validación, hasta el pago efectivo. Con ello no sólo se tendría una base de datos sino un sistema de gestión informático integral que permita sistemas de alertas para controlar los pagos, el estado de las causas, entre otros.
- Se recomienda mejorar la gestión de pago con los tiempos presupuestarios, con el propósito de obtener una ejecución presupuestaria eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

- *Dipres, Presupuestos Históricos e Informes de Ejecución Presupuestaria*, www.dipres.cl
- *Ernst & Young, Diagnóstico al Sistema Licitado de Mediación Familiar*, Marzo 2010
- *Fuentes, Claudio, Felipe Marín y Eric Ríos, Informe sobre el funcionamiento de los tribunales de familia de Santiago, capítulo libro “Experiencia e Innovación”, CEJA.*
- *PUCV-CEAL, Auditoria Externa para la evaluación de procesos de Gestión y Función de los centros de Mediación Contratados por el Ministerio de Justicia*, Julio 2011
- *PUCV-CEAL, Auditoria Externa para la evaluación de los procesos de Mediación Familiar*, Septiembre 2011
- *Vargas, Macarena et al., Niños, niñas y adolescentes en los tribunales de familia*, UDP- UNICEF, Santiago, enero 2010.
- Informe Final. Aplicación y Análisis Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del Sistema de Mediación Familiar”, Time Research, 2010.
- Informe de Evaluación Sistema, PMG descentralización, Subsecretaría de Justicia
- Informe de Avance. Servicio de diseño, aplicación y análisis de encuesta de satisfacción de usuarios/as e instituciones relacionadas del Sistema Nacional de Mediación”, ClioDinámica, 2011.
- Proyecto Salud Jurídica y Mediación Comunitaria (Varios Autores, 2009); Mediación prejudicial (Sergio Abrevaya, 2008); Hacia una Mediación de calidad (Florencia Brandoni, 2011).
- Revista Iberoamericana de Arbitraje y Mediación, 10 de Mayo de 2006 Autores: Dr. Daniel Gay Barbosa y Dra. Gabriela Magris.
- Informe Final. Programa de Trabajo 2011, “PMG Género” Unidad de mediación. División Judicial – Ministerio de Justicia
- “AUDITORÍA PARA EVALUAR EL IMPACTO DE LA MEDIACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES-LRA” Subsecretaría de Justicia. INFORME DE AVANCE N° 2
- Minuta Estado de Avance PMG Género Sistema Nacional de Mediación. Junio 2012
- Ley 14.908 del Código Civil
- Ley N° 20.286 de 15 Septiembre de 2008
- Ley N° 19.968 de Tribunales de familia, 30 Agosto de 2004
- Decreto Supremo Exento. N° 2308 de 2009
- Resolución Exenta N° 15 de 2006
- Resolución N° 188 crea bases de licitación para contratación de servicios de mediación familiar.
- Manual de administración del Registro Único de Mediadores a través del Sistema Informático de Mediación Familiar SIMEF, Tercera Versión, Santiago, Agosto de 2010.

- Manual de calidad de los servicios de mediación familiar contratados por el ministerio de justicia, versión preliminar no formalizada, 2012.
- Norma NCh-ISO 9001:2009 “Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos”
- Norma NCh-ISO 9001:2010 “Fundamentos y Vocabulario”.
- <http://www.minjusticia.gob.cl/>
- http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.2005-10-24.2908836766
- http://www.inter-mediacion.com/met_altern_sol_conflic.htm
- http://www.inter-mediacion.com/Resol_altern-conflic.htm
- http://www.mediacionchile.cl/MinJusPubl/Upload/SPDocs/EST_16.PDF
- <http://www.minjusticia.gob.cl/es/documentos/file/231-anuario-justicia-de-familia-2010.html>

ENTREVISTAS REALIZADAS

Incluir listado con nombre de las personas entrevistadas, instituciones y fecha de las entrevistas realizadas durante el proceso de evaluación.

PARTICIPANTES	INSTITUCIONES	FECHAS
María Teresa Hamuy, Karen Delgado, Gonzalo Droguet, Daniela Baez, Paulina González, Alejandro Soto, Roberto Urra, Eduardo Acuña, Claudia Ormazábal, Ana Mará Vallina, Gonzalo Zambrano	Subsecretaría Justicia -Dipres - Panel	19 de enero 2012
Gonzalo Droguet, Daniela Baez, Roberto Urra, Eduardo Acuña, Karen Delgado Claudia Ormazábal, Ana Mará Vallina, Gonzalo Zambrano	Subsecretaría Justicia - Dipres - Panel	21 de febrero 2012
Eduardo Acuña, Roberto Urra y Ana María Vallina	Subsecretaría Justicia – Integrante panel	2 de febrero 2012
Eduardo Acuña, Roberto Urra y Claudia Ormazábal	Subsecretaría Justicia – Integrante panel	2 de febrero 2012
Eduardo Acuña, Roberto Urra, Francisco Contreras y Gonzalo Zambrano	Subsecretaría Justicia – Integrante panel	2 de febrero 2012
Daniela Baez, , Alejandro Soto, Roberto Urra, Eduardo Acuña y Gonzalo Zambrano	Subsecretaría Justicia – Integrante panel	14 de febrero 2012
Karen Delgado, Gonzalo Droguet, Daniela Baez, Roberto Urra, Claudia Ormazábal, Ana Mará Vallina, Gonzalo Zambrano	Subsecretaría Justicia -Dipres - Panel	16 de abril 2012
Karen Delgado, Gonzalo Droguet, Roberto Urra, Eduardo Acuña, Claudia Ormazábal, Ana	Subsecretaría Justicia -Dipres - Panel	23 de mayo 2012

Mará Vallina, Gonzalo Zambrano		
Karen Delgado, Gonzalo Droguet, Roberto Urra, Eduardo Acuña, Claudia Ormazábal, Ana Mará Vallina, Gonzalo Zambrano	Subsecretaria Justicia -Dipres - Panel	3 de julio 2012

ANEXOS DE TRABAJO

Anexo 1: Reporte sobre el estado y calidad de la información del programa y necesidad de realizar estudio complementario.

Reporte sobre el estado y calidad de la información del programa y necesidad de realizar estudio complementario

Bases de datos con información relevante para la evaluación

La Base de datos de las causas tramitadas en Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF) es una sola base de datos y está compuesto por los siguientes reportes:

Nombre	<i>Causas Ingresadas según Vía de Ingreso</i>
Descripción	<i>Incluye todas las causas derivadas desde tribunales de familia, corporaciones de asistencia judicial o juzgado de letras con competencia en familia e ingreso espontáneos. En el caso de la Región Metropolitana, Fundación de Asistencia Legal de la Familia. (FALF).</i>
Período de vigencia	<i>Junio de 2009 a la fecha</i>
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	<i>Censo.</i>
Frecuencia de medición	<i>Mensual</i>
Campos / Variables	<i>Vertical: Región, Zona, Número de Contrato, Nombre del Contratado, Rut Centro Mediación. Horizontal: Tribunal, CAJ, Espontaneo, FALF, Total</i>
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	<i>La información que proporciona la base de datos permite emitir reportes de las causas desagregada por Región, Zona, Contrato y por la Vía de Ingreso. Ello permite al panel disponer de información respecto a la cobertura del programa por causales de ingreso al sistema según región y zona.</i>
Nombre	<i>Causa ingresadas según estado de la causa</i>
Descripción	<i>Incluye todas las causas derivadas desde tribunales de familia, corporaciones de asistencia judicial o juzgado de letras con competencia en familia e ingreso espontaneo. En el caso de la Región metropolitana, Fundación de Asistencia Legal de Familia. (FALF).</i> <i>La Información está desagregada por Región, Zona, Contrato y por el estado de cada una de las causas ingresadas.</i>
Período de vigencia	<i>Junio de 2009 a la fecha</i>
Universo de medición de las variables	<i>Censo.</i>

(censo/muestra)	
Frecuencia de medición	<i>Mensual</i>
Campos / Variables	<i>Vertical: Región, Zona, Número de Contrato, Nombre del Contratado, Rut Centro Mediación. Horizontal: Ingresada, En trámite, Acuerdo total, Acuerdo Parcial, Frustradas con Sesiones Conjuntas, Frustradas con Cero Sesiones, Total. El estado Ingresada y en Trámite son estados transitorios, ya que una vez superados estos estados una causa puede terminar con Acuerdo Total, Acuerdo Parcial, Frustrada con Sesiones Conjuntas y Frustradas con 0 Sesiones.</i>
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	<i>Esta base de datos le permite al panel extraer información respecto a la eficacia del programa mediante reportes que detallan cómo terminaron las distintas materias de una causa. Para extraer este reporte se consideran todas las materias de mediación obligatoria que componían las causas que ya han terminado durante el año 2009, 2010 y 2011</i>
Nombre	<i>Causas Ingresadas por Mes</i>
Descripción	<i>Incluye todas las causas derivadas desde tribunales de familia, corporaciones de asistencia judicial o juzgado de letras con competencia en familia e ingreso espontaneo. En el caso de la Región metropolitana, Fundación de Asistencia Legal de Familia. (FAF). Desagregadas por mes.</i>
Período de vigencia	<i>Junio de 2009 a la fecha</i>
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	<i>Censo.</i>
Frecuencia de medición	<i>Mensual</i>
Campos / Variables	<i>Vertical: Región, Zona, Número de Contrato, Nombre del Contratado, Rut Centro Mediación. Horizontal: Meses, Total.</i>
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	<i>Esta base de datos le permite al panel extraer información respecto a la cobertura del programa mediante reportes mensuales según zona, región y centro de mediación</i>
Nombre	<i>Materias ingresadas</i>
Descripción	<i>Incluye todas las materias ingresadas en una causa derivadas desde tribunales de familia, corporaciones de asistencia judicial o juzgado de letras con competencia en familia e ingreso espontaneo. En el caso de la Región metropolitana, Fundación de Asistencia Legal de Familia. (FAF).</i>
Período de vigencia	<i>Junio de 2009 a la fecha</i>

Universo de medición de las variables (censo/muestra)	<i>Censo.</i>
Frecuencia de medición	<i>Mensual</i>
Campos / Variables	<i>Vertical: Región, Zona, Número de Contrato, Nombre del Contratado, Rut Centro Mediación. Horizontal: Alimentos, Cuidado Personal y Relación Directa y Regular, Otras y Total.</i>
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	<i>La Información está desagregada por Región, Zona, Contrato y reemplaza la Vía de Ingreso por la Materia (Alimentos, Cuidado Personal, Relación Directa y Regular) Otorga información sobre cobertura de las materias atendidas por tipo de de ingresos.</i>
Nombre	Registro de Mediadores
Descripción	<i>Base de Datos a nivel nacional que incorpora a todos los mediadores de familia. El Registro de Mediadores incluye tanto a los Mediadores Licitados como a los Privados. Para poder trabajar en un centro de mediación licitado por el Ministerio de Justicia obligatoriamente el mediador debe estar inscrito en el Registro de Mediadores.</i>
Período de vigencia	<i>Junio de 2009 a la fecha</i>
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	<i>Censo.</i>
Frecuencia de medición	<i>Mensual</i>
Campos / Variables	<i>Vertical: Jurisdicción, RUT, Mail, Teléfono. Horizontal: Nombre Completo.</i>
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	<i>De SIMEF se puede extraer el estado en que se encuentra cada mediador (Vigente, Suspendido, Eliminado). La Unidad de Mediación cuenta con la información de cuántas causas ha mediado cada mediador que ha trabajado en algún centro de mediación contratado por el Ministerio de Justicia. Desde junio de 2009. Esto es parte de la base de datos de las causas tramitadas en SIMEF. Ello permite al panel disponer de información de eficacia del programa</i>
Nombre	Centros de mediación licitados y su estado (Vigente, Terminado).
Descripción	<i>Proporciona información sobre el estado de los centros de medicación licitados, no es una base de datos de los contratos con centros de mediación. No obstante el programa señala que en el caso de los contratos</i>

	<p>terminados se especifica el motivo. Esta información se extrae de SIMEF, incluyendo los mediadores por contrato.</p> <p>Finalmente el número de oficinas depende de la zona en la que esté contratado el Centro de Mediación, de acuerdo a lo que se señala en las bases de licitación que están publicadas en la página web www.mediacionchile.cl</p>
Período de vigencia	2009- a la fecha
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	censo
Frecuencia de medición	Según necesidad de cambio de estado
Campos / Variables	Región, zona, tribunal de familia y jurisdicción, numero contrato, nombres, causas adjudicadas, precio, fecha inicio contrato y término, resolución que aprueba, estado y motivo de término
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	Esta base de datos le proporciona al panel reportes sobre la eficiencia del programa, ya que se pueden obtener las causas enviadas a pago con su respectivo monto, de acuerdo al precio ofertado y al estado de la causa.
Nombre	SIGFE
Descripción	Incluye la información presupuestaria, los gastos devengados y el porcentaje de cumplimiento del presupuesto. Los gastos administrativos están centralizados a nivel de Subsecretaría (se asignaron de acuerdo al personal asignado a la Unidad de Mediación Familiar).
Período de vigencia	Mediados 2009
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	censo
Frecuencia de medición	Presentación anual, pero se puede obtener mensual
Campos / Variables	Personal Bienes Y Servicios de Consumo Inversión Transferencias Otros (no se identifican) Total
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	<p>Otorga información de Personal y bienes de servicios de consumo estimados dado que los montos forman parte del presupuesto de la Subsecretaría.</p> <p>Los gastos relacionados con capacitación no se pueden obtener dado que las realizadas en Santiago no cuentan</p>

	<p><i>con registros especiales y las que se realizan en regiones sólo podrían identificarse de los cometidos, información que no esta sistematizada ni separada por los gastos de la Unidad sino de los cometidos realizados por funcionarios del Ministerio, independiente del motivo. Se considerará dentro del análisis de los gastos globales de la Unidad.</i></p> <p><i>El 2° componente: administración del Registro de Mediadores no tiene recursos especiales asignados, es parte de la labor habitual de la Unidad.</i></p>
--	---

<p>¿Necesidad de realizar estudio complementario?</p>
<p>Fundamentar</p> <p><i>El panel evalúa que la información faltante en materia de gastos se debería recopilar en las reuniones con los encargados de la Unidad de mediación y con un representante del Dpto. Administrativo.</i></p> <p><i>La información referida a satisfacción de beneficiarios se encuentra disponible en informes de resultados de las encuestas de satisfacción realizadas los años 2010 y 2011, así como las notas que obtuvieron los centros de mediación auditados a excepción de Isla de Pascua y zonas afectadas por el terremoto.</i></p> <p><i>La información sobre inspecciones y supervisiones efectuadas por zona, fecha, inspector y centro de mediación inspeccionado existe manualmente. Este módulo está solicitado por el programa, falta desarrollo de sistema, no obstante se solicitó la información consolidada para ser analizada por el panel.</i></p> <p><i>Respecto al impacto del programa de mediación, existe un estudio licitado para el 2012, cuyos términos de referencia fueron solicitados por el panel. Este estudio permitiría conocer la incidencia del programa en la sustentabilidad del proceso de mediación, en tanto las causas mediadas no pasan a juicio.</i></p> <p><i>En consecuencia el panel evalúa que no se necesitaría la realización de un estudio complementario.</i></p>

Anexo 2: Análisis del diseño

Anexo 2(a): Matriz de Evaluación del programa

NOMBRE DEL PROGRAMA: LICITACIONES SISTEMA NACIONAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 2006 MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO RESPONSABLE: SUBSECRETARIA DE JUSTICIA OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA: Fortalecer el acceso a la justicia y su modernización, a través de reformas y modificaciones legales, que permitan establecer procedimientos judiciales breves y transparentes.				
ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES		MEDIOS DE VERIFICACIÓN (Periodicidad de medición)	SUPUESTOS
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control) ⁷³	Fórmula de Cálculo		
FIN: Contribuir a mejorar el acceso a la justicia a todas aquellas personas que presenten un conflicto en materias de familia				
PROPÓSITO: Personas han tenido la alternativa de resolver su conflicto de familia en las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular.	1. Porcentaje de causas en que se realizó al menos una sesión conjunta de mediación familiar durante el año t respecto del total de causas ingresadas durante el año t (*)	$\text{Sesiones Conjuntas (t)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ Causas con al menos 1 sesión conjunta año t}}{\text{N}^\circ \text{ Causas Ingresadas año t}} \times 100$	Informe de Gestión Anual elaborado a partir de información extraída del Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF) y del Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE)	1. Pérdida de interés por parte de la ciudadanía en la mediación como resolución de conflictos de familia. 2. Cambio del gobierno en el enfoque de la política pública relacionada con acceso a la justicia.
	2. Porcentaje de causas que logran un acuerdo durante el año t respecto del total de causas en que se realizó al menos una sesión conjunta de mediación familiar durante el año t (*)	$\text{Acuerdos (t)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ Causas con acuerdo año t}}{\text{N}^\circ \text{ Causas con al menos 1 sesión conjunta año t}} \times 100$	Informe de Gestión Anual elaborado a partir de información extraída del Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF) y del Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE)	3. Modificación a la estructura de aportes al proyecto.

⁷³ Ver Capítulo X de documento “Evaluación de Programas. Notas Técnicas”, División de Control de Gestión, DIPRES, 2009; en www.dipres.cl, Publicaciones, Sistema de Evaluación y Control de Gestión.

Se debe incluir indicadores adecuados para medir las cuatro dimensiones del desempeño del Programa a nivel de propósito y componentes, según corresponda. En particular en el caso de los componentes, teniendo presente su naturaleza, considerar la pertinencia de la aplicación de las diferentes dimensiones y ámbitos de los indicadores.

Incluir los indicadores que forman parte del sistema de monitoreo interno del programa y/o del Sistema de Información de gestión del PMG institucional.

	3. Costo por causa de mediación ingresada durante el año t (*)	$\text{Costo (t)} = \frac{\text{Presupuesto Total Programa de Licitaciones año t}}{\text{N}^\circ \text{ Causas ingresadas año t}}$	Informe de Gestión Anual elaborado a partir de información extraída del Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF) y del Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE)	
	4. Índice de satisfacción de usuarios/as de los centros de mediación contratados en una escala de 1 a 7 durante el año t	$\text{Satisfacción(t)} = \frac{\sum \text{Notas promedio de usuarios en encuesta de satisfacción año t}}{\text{N}^\circ \text{ Centros de mediación evaluados año t}}$	Informe Final Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as	
	5. Índice de Calidad del Proceso de Mediación durante el año t	Por definir	Por definir	
	6. Tiempo promedio de duración del proceso de mediación.	Por definir	Por definir	
COMPONENTES: 1. Servicio de mediación licitado en todo el país para las personas que presenten conflictos de familia en las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular.	1.1 Porcentaje de zonas que cuentan con al menos un centro mediación contratado durante el año t respecto del total de zonas del país durante el año t	$\text{Cobertura (t)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ zonas con al menos un Centro de mediación año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de Zonas del país año t}} \times 100$	Reporte de Situación Contractual elaborado por la Unidad de Mediación a partir de la información extraída de Mercado Público	1. Inexistencia de Centros de Mediación y/o Personas Naturales interesados en contratar con el Ministerio de Justicia.
	1.2 Porcentaje de recursos pagados por el servicio de mediación familiar durante el año t respecto del total de recursos proporcionados para el año t	$\text{Ejecución (t)} = \frac{\text{Presupuesto comprometido para pago de mediadores año t}}{\text{Presupuesto inicial para pago de mediadores año t}} \times 100$	Reporte de Ejecución Presupuestaria elaborado por la Unidad de Mediación a partir de información extraída de SIGFE	
2. Registro de Mediadores disponible para usuarios/as del servicio de mediación familiar	2.1 Número de actualizaciones de la Nómina de Mediadores realizadas durante el año t en relación al total de actualizaciones programadas para el año t	$\text{Registro (t)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ actualizaciones al Registro año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de actualizaciones realizadas al Registro año t}} \times 100$	Informe Semestral de actualizaciones realizadas al Registro	2. Cambio de la institución responsable de llevar a cabo la actualización del Registro de Medidores.
	2.2 Tiempo promedio de duración del proceso de incorporación o modificación del Registro de Mediadores	Por definir	Por definir	
3. Mediación familiar promovida y difundida como mecanismo de resolución alternativa de conflictos de	3.1 Porcentaje del total de presupuesto asignado a la Unidad de Mediación utilizado en promoción y	$\text{Prom y Dif (t)} = \frac{\text{Presupuesto Total Invertido en Promoción y Difusión año t}}{\text{Presupuesto Total Asignado a la Unidad de Mediación año t}} \times 100$	Reporte de Ejecución Presupuestaria elaborado por la Unidad	3. La promoción y difusión de la Mediación como mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia no es prioridad para el gobierno.

familia	difusión 3.2 Porcentaje de personas de la población potencial que conocen la mediación como un mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia	$\text{Penetración } (\%) = \frac{\text{Presupuesto Total Invertido en Promoción y Difusión año } t}{\text{Presupuesto Total Asignado a la Unidad de Mediación año } t} \times 100$	de Mediación a partir de información extraída de SIGFE Informe Final Encuesta de medición del nivel de conocimiento de la mediación en la población potencial	
ACTIVIDADES: COMPONENTE 1 1.1 Contratar los servicios de mediación familiar en el país cada trienio o cuando el servicio lo requiera (Levantar la información, Elaborar las Bases de Licitación, Realizar los llamados a licitación, Evaluar y Adjudicar, Contratar) 1.2 Elaborar normas e instrucciones para los Centros de Mediación contratados por el Ministerio de Justicia (Manuales de Procedimientos, Manuales de Usuarios del sistema, Informes Técnicos, etc.) 1.3 Diseñar y mantener un Sistema Informático para la contratación, ejecución de los contratos y administración de las causas de mediación (SIMEF; ESOMEF) 1.4 Capacitar a los Centros de Mediación sobre las normas e instrucciones establecidas por parte de la Unidad de Mediación 1.5 Verificar la correcta ejecución de los contratos (auditorías externas, inspecciones, supervisiones, reclamos, clínicas de caso) 1.6 Pagar las causas enviadas con sus documentos de respaldo por los Centros de Mediación (Validar la causa, ejecutar el pago, controlar el presupuesto) 1.7 Realizar estudios para incorporar mejoras al Sistema Nacional de Mediación (Generación de Reportes, Indicadores, Estudios Externos, etc.) 1.8 Coordinar a los distintos actores del Sistema Nacional de Mediación (encuentros interinstitucionales, mesas de trabajo, etc.)				
COMPONENTE 2 2.1 Administrar a nivel regional el Registro de Mediadores (registrar incorporaciones o modificaciones, enviar nómina actualizada) 2.2 Actualizar nóminas del Registro de Mediadores (Avisar periódicamente por correo a SEREMIS, compilar nóminas, enviar información al Poder Judicial) 2.3 Fijar el arancel máximo que podrán percibir los mediadores inscritos en el Registro de Mediadores de la Ley 19.968 (Estudio de Mercado, Cálculo de IPC, Elaboración de Decreto que fija arancel)				
COMPONENTE 3 3.1 Generar contenidos para la promoción de la mediación y establecer canales de difusión 3.2 Contratar servicios de publicidad o impresión para la difusión de la mediación 3.3 Disponer de una página web actualizada que contenga información tanto para los/as usuarios/as, mediadores/as registrados/as como para los Centros de Mediación contratados				

Anexo 2(b): Medición de Indicadores Matriz de Evaluación del programa, período 2008-2011

NOMBRE DEL PROGRAMA: LICITACIONES SISTEMA NACIONAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 2006 MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO RESPONSABLE: SUBSECRETARIA DE JUSTICIA OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA: Fortalecer el acceso a la justicia y su modernización, a través de reformas y modificaciones legales, que permitan establecer procedimientos judiciales breves y transparentes.						
<i>Evolución de Indicadores</i>						
<i>Enunciado del objetivo</i>	<i>Indicadores</i>		<i>Cuantificación</i>			
	<i>Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)⁷⁴</i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>
Fin						
Contribuir a mejorar el acceso a la justicia a todas aquellas personas que presenten un conflicto en materias de familia						
Propósito Personas han tenido la alternativa de resolver su conflicto de familia en las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular.	1. Porcentaje de causas en que se realizó al menos una sesión conjunta de mediación familiar durante el año t respecto del total de causas ingresadas durante el año t (*)	$\text{Sesiones Conjuntas (t)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ Causas con al menos 1 sesión conjunta año t}}{\text{N}^\circ \text{ Causas Ingresadas año t}} \times 100$	s/i	60.54%	60.74%	62.85%
	2. Porcentaje de causas que logran un acuerdo durante el año t respecto del total de causas en que se realizó al menos una sesión conjunta de mediación familiar durante el año t (*)	$\text{Acuerdos (t)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ Causas con acuerdo año t}}{\text{N}^\circ \text{ Causas con al menos 1 sesión conjunta año t}} \times 100$	s/i	64.53%	66.90%	64.84%
	3. Costo por causa de mediación ingresada durante el año t (*)	$\text{Costo (t)} = \frac{\text{Presupuesto Total Programa de Licitaciones año t}}{\text{N}^\circ \text{ Causas ingresadas año t}}$	s/i	46,504	38,155	38,765

⁷⁴ Ver capítulo X de documento "Evaluación de Programas. Notas Técnicas", División de Control de Gestión, DIPRES, 2009; en www.dipres.cl, Publicaciones, Sistema de Evaluación y Control de Gestión.

	4. Índice de satisfacción de usuarios/as de los centros de mediación contratados en una escala de 1 a 7 durante el año t	$Satisfacción(t) = \frac{\sum \text{Notas promedio de usuarios en encuesta de satisfacción año t}}{\text{N}^\circ \text{ Centros de mediación evaluados año t}}$	s/i	s/i	6.1	6.0
	5. Índice de Calidad del Proceso de Mediación durante el año t	Por definir	s/i	s/i	s/i	s/i
	6. Tiempo promedio de duración del proceso de mediación.	Por definir	s/i	s/i	s/i	s/i
Componente 1 Servicio de mediación licitado en todo el país para las personas que presenten conflictos de familia en las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular.	1.1 Porcentaje de zonas que cuentan con al menos un centro mediación contratado durante el año t respecto del total de zonas del país durante el año t	$Cobertura(t) = \frac{\text{N}^\circ \text{ zonas con al menos un Centro de mediación año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de Zonas del país año t}} \times 100$	s/i	100%	100%	100%
	1.2 Porcentaje de recursos pagados por el servicio de mediación familiar durante el año t respecto del total de recursos proporcionados para el año t	$Ejecución(t) = \frac{\text{Presupuesto comprometido para pago de mediadores año t}}{\text{Presupuesto inicial para pago de mediadores año t}} \times 100$	s/i	70.23%	100%	100%
Componente 2 Registro de Mediadores disponible para usuarios/as del servicio de mediación familiar	2.1 Número de actualizaciones de la Nómina de Mediadores realizadas durante el año t en relación al total de actualizaciones programadas para el año t	$Registro(t) = \frac{\text{N}^\circ \text{ actualizaciones al Registro año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de actualizaciones realizadas al Registro año t}} \times 100$	s/i	100%	100%	100%
	2.2 Tiempo promedio de duración del proceso de incorporación o modificación del Registro de Mediadores	Por definir	s/i	s/i	s/i	s/i
Componente 3 Mediación familiar promovida y difundida como mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia	3.1 Porcentaje del total de presupuesto asignado a la Unidad de Mediación utilizado en promoción y difusión	$Prom y Dif(t) = \frac{\text{Presupuesto Total Invertido en Promoción y Difusión año t}}{\text{Presupuesto Total Asignado a la Unidad de Mediación año t}} \times 100$	s/i	22.66%	0.84%	0.18%
	3.2 Porcentaje de personas de la población potencial que conocen la mediación como un mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia	$Penetración(t) = \frac{\text{Presupuesto Total Invertido en Promoción y Difusión año t}}{\text{Presupuesto Total Asignado a la Unidad de Mediación año t}} \times 100$	s/i	s/i	s/i	s/i

Anexo 2(c): Análisis de diseño

ANEXO 2(C): ANÁLISIS DE DISEÑO⁷⁵

1. Relaciones de causalidad de los objetivos del programa (Lógica Vertical)

En términos de diseño tanto la formulación del propósito como de fin dan respuesta al problema/necesidad que aborda el programa. La Mediación entendida como un mecanismo de resolución alternativa de conflictos que ayuda a resolver en forma pacífica diferentes tipos de conflictos, es una instancia voluntaria que tiene como objetivo el acercamiento entre las personas que presentan una posición controvertida. Así, la mediación intenta lograr un acuerdo satisfactorio entre las partes involucradas, sin tener que recurrir al Tribunal de Justicia, lo cual la cataloga como instancia de carácter extrajudicial.

El programa contribuye además al objetivo estratégico institucional “Fortalecer el acceso a la justicia y su modernización, a través de reformas y modificaciones legales, que permitan establecer procedimientos judiciales breves y transparentes”.

La Mediación ayuda a las personas a resolver conflictos en forma rápida y económica, en comparación a los procesos judiciales en cuestiones de familia. Ayuda a las partes a preservar su capacidad de auto-determinación, al invitarlas a generar soluciones con las cuales puedan en el futuro manejarse mejor en sus relaciones.

En consecuencia el programa provee de un bien público como es el acceso oportuno a la justicia

Por su parte las actividades diseñadas se estima son las suficientes y necesarias para producir los componentes, y los componentes diseñados son los necesarios y suficientes para el logro del propósito. En consecuencia no se identifica un componente o actividad que no es producido(a) en la actualidad y que podría mejorar la eficacia y/o eficiencia del programa.

Si bien el problema/necesidad que aborda el programa es provisto también por el sector privado a través de centros de mediación familiar privados (no licitados por el Ministerio de Justicia), esto no lo hace prescindible, dado que la población objetivo que atiende el programa es diferente a la que atiende el sector privado y además a partir del año 2009 la ley establece que la mediación previa tenga un carácter obligatorio, constituyéndose en un imperativo legal que el estado disponga de una oferta gratuita.

Los supuestos del programa en relación al objetivo al que están referidos se evalúan adecuados. El programa efectúa difusión permanente a la ciudadanía en el sentido de crear una cultura de resolución de conflictos alternativa al juicio en tribunales, no sólo como una medida previa obligatoria, sino como un mecanismo que cuente con la credibilidad necesaria para su legitimación, con ello se apunta a enfrentar o minimizar el riesgo que significa el/los supuesto(s) identificado(s) a nivel de Fin y Propósito. Lo mismo ocurre con los supuestos identificados a nivel de componentes, cuyo riesgo se minimiza a través del incentivo económico en zonas del país en que es particularmente más difícil contar con una oferta amplia de centros de mediación.

El panel evalúa apropiado el diseño del programa para abordar el problema/necesidad central que da origen a su existencia, así como a las causas que le dan origen (Conflictos de familia en algunas de las

⁷⁵ La MML sometida a evaluación fue consensuada con el programa, quienes acogieron las recomendaciones efectuadas por el panel de evaluación en reuniones sostenidas en el periodo enero-febrero 2012. Estas recomendaciones incluyeron: Redefinición del Propósito, Componentes y Supuestos, así como propuesta de nuevos indicadores de medición faltantes y considerados necesarios para la evaluación.

tres materias que pueden ser mediadas por ley). Estas últimas, si bien no se espera desaparezcan con la creación del programa, se enfrentan con mayor oportunidad que si el programa no existiera.⁷⁶

El panel concluye que se valida la lógica vertical de la matriz.

2. Sistema de indicadores del programa (Lógica Horizontal)

En términos de diseño, el programa no cuenta con metas asociadas a sus indicadores por lo cual el panel no está en condiciones de emitir juicios evaluativos respecto a su desempeño comparado. En cuanto a los indicadores señalados en la matriz, éstos cumplen con la calidad y pertinencia a los objetivos del programa en las dimensiones de eficacia, calidad, eficiencia y economía, así como en los ámbitos de procesos, producto y resultados.

El panel propuso nuevos indicadores a la matriz considerados necesarios para la evaluación, dado que no se consideraba los siguientes aspectos:

A nivel de Propósito: Calidad del Proceso de Mediación durante el año t y Tiempo promedio de duración del proceso de mediación.

Indicadores propuestos:

- Índice de Calidad del Proceso de Mediación durante el año t
- Tiempo promedio de duración del proceso de mediación.

A nivel de Componente 2: Administración del registro de mediadores: El tiempo promedio de incorporación o modificación del Registro de Mediadores

Indicador propuesto:

- Tiempo promedio de duración del proceso de incorporación o modificación del Registro de Mediadores

La medición de estos indicadores presenta una real factibilidad técnica, dado que el Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF) dispone de la información para procesar el reporte que requiere el indicador (a contar del segundo semestre del 2012).

Conforme lo señala el programa la única meta asociada a los indicadores de la matriz de marco lógico es:

Porcentaje de causas que logran un acuerdo durante el año t respecto del total de causas en que se realizó al menos una sesión conjunta de mediación familiar durante el año t.

El programa ha establecido la meta sobre un 60%, no obstante el panel no está en condiciones de evaluar el nivel de exigencia de esta meta por cuanto no existe un estándar que permita comparar dicho resultado.

La principal debilidad en la lógica horizontal de la matriz está dada por la ausencia de metas explícitas del programa que permitan interpretar los resultados obtenidos en el periodo de evaluación.

⁷⁶ El programa mantiene un estándar de atención cuyo plazo máximo es de 60 días. Estas mismas materias de mediación cuando eran atendidas en Tribunales (antes de la mediación previa obligatoria) podrían llegar a durar hasta un año.

ANEXO 3: Procesos de Producción y Organización y Gestión del Programa **ANEXO 3: ORGANIZACIÓN Y GESTION DEL PROGRAMA**

1. Proceso de producción de cada uno de los bienes y/o servicios (componentes) que entrega el programa

El programa cuenta con tres componentes para proveer los servicios de mediación familiar a nivel nacional:

Componente 1: Servicio de mediación licitado en todo el país para las personas que presenten conflictos de familia en las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular.

Componente 2: Registro de Mediadores disponible para usuarios/as del servicio de mediación familiar.

Componente 3: Mediación familiar promovida y difundida como mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia.

A continuación se describe el proceso productivo de cada uno de los componentes que conforman el programa de Licitaciones del Sistema Nacional de Mediación Familiar:

1. 1. Descripción del proceso productivo del componente 1: Servicio de mediación licitado en todo el país para las personas que presenten conflictos de familia en las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular.

El proceso productivo contempla las siguientes actividades:

Actividad 1: Contratación de los servicios de mediación familiar en el país cada trienio o cuando el servicio lo requiera.

Para llevar a cabo esta actividad se contempla:

Levantamiento de Información⁷⁷: Consiste en recoger información en relación a aspectos de mejora que se podrían establecer en un nuevo proceso licitatorio⁷⁸. Es responsabilidad de la Unidad de Mediación.

Elaboración de Bases de Licitación: Consiste en la elaboración de las bases tipo de licitación para el próximo periodo de contratación, incorpora las eventuales mejoras levantadas en la etapa anterior. La redacción de las Bases de Licitación es de responsabilidad de la Unidad de Mediación. La contratación del servicio de mediación se realiza cada tres años a nivel nacional⁷⁹, en el marco de la Ley N° 19.886 de Compras Públicas.

⁷⁷ Esta acción es transversal a las actividades del proceso productivo de todos los componentes.

⁷⁸ Considera la experiencia interna de la Unidad de Mediación, a través de instancias de reunión con distintos actores ligados al Sistema Nacional de Mediación (centros de mediación familiar licitados, mediadores privados, colegio de mediadores, Secretarías Regionales Ministeriales, entre otros), la contratación de estudios a externos, entre otras iniciativas.

⁷⁹ El programa ha adoptado como criterio de gestión un plazo de contratación de tres años por considerarlo un periodo prudente para que los Centros de Mediación dispongan de un año de instalación, recuperen la inversión y en adelante otorguen el servicio adecuadamente a los requerimientos que solicita el programa. Para los contratos que comenzarán el año 2015, producto de una de las metas del PMG de Descentralización, el programa espera mayor participación de los SEREMI en la construcción de las Bases, aportando requerimientos regionales como por ejemplo; el emplazamiento ideal de los Centros de Mediación, entre otros aspectos.

Aprobación de Bases de Licitación: Consiste en la aprobación de la División Judicial, Fiscalía, Subsecretaría y Contraloría General de la República para su toma de razón. Para el proceso de contratación (2012-2015), se han generado nuevas Bases de Licitación⁸⁰

Diseño de Procedimientos y Organización de la Evaluación: Consiste en el diseño de los procedimientos ligados a los llamados de licitación y evaluación de ofertas, con los respectivos plazos y responsables. Esta actividad es de responsabilidad de la Unidad de Mediación.

Generación del Sistema Informático de Evaluación de Ofertas: Consiste en el diseño y programación del Sistema de Evaluación y Selección de Ofertas de Servicios de Mediación Familiar (ESOMEF), el cual automatiza los procesos de evaluación y adjudicación de las ofertas tanto a los evaluadores como a los controladores del proceso.

Realización de llamados de licitación: Una vez que están definidos los procedimientos, plazos y desarrollado el sistema informático, se realizan los llamados a licitación a nivel nacional.

La evaluación de los contratos para el actual proceso de licitación (2012 – 2015) es desarrollado por los profesionales y administrativos de la propia Unidad.

Se emiten llamados a licitación mediante resolución por cada zona⁸¹ a licitar, aprobada por la División Jurídica y firmada por el/la SEREMI, en la cual se establece el número de causas a licitar en la zona considerando para ello el criterio de comportamiento histórico de tribunales de familia respecto de las materias que se deben mediar por ley y los plazos de acuerdo a lo señalado en las Bases tipo.

El llamado se realiza en el portal de Mercado Público y su administración corresponde al Departamento Administrativo con las indicaciones dadas por la Unidad de Mediación.

Toma de Prueba de Conocimientos⁸²: Consiste en la rendición de un examen de conocimientos a los mediadores que deseen postular al Sistema Nacional de Mediación licitado. Para ello se licitó un organismo externo que elaborara una batería de preguntas. La confección final de las pruebas, impresión, corrección y envío a regiones, así como la publicación de los resultados en el portal Web y en Mercado Público (antes de la presentación de las ofertas por parte de los futuros contratados) estuvo a cargo de la Unidad de Mediación. La coordinación de lugares de rendición, toma de examen y su remisión a la Unidad de Mediación fue responsabilidad de los encargados de mediación de las SEREMIAS.

Evaluación de Ofertas: La evaluación de las ofertas⁸³ consiste en la revisión de los antecedentes subidos al portal de Mercado Público por los oferentes y se divide en 3 sub-actividades:

⁸⁰ Dentro de las modificaciones a las Bases de licitación 2012-2015 está la modificación en la modalidad de pago de las causas, estableciendo pagos intermedios, nuevos requerimientos de infraestructura y apoyo administrativo para los centros según cantidad de causas atendidas y la prueba de conocimientos que se aplica a los mediadores que se inscriben en el registro único.

⁸¹ El Ministerio de Justicia ha organizado 4 llamados sucesivos: 1°) Macrozona norte: regiones XV; I; II; III; IV (llamado a licitación realizado el 30 de septiembre de 2011), 2°) Macrozona sur: regiones VIII; IX; X; XI; XII; XIV (llamado a licitación a realizarse aproximadamente el 17 de octubre de 2011), 3°) Macrozona centro: regiones V; VI; VII (llamado a licitación a realizarse aproximadamente el 15 de noviembre de 2011) y 4°) Macrozona R.M. (llamado a licitación a realizarse aproximadamente el 7 de diciembre de 2011). Cada región está dividida por zonas, respecto de las cuales se hace un llamado individualizado con un ID en el Portal de Chilecompras.

⁸² Esta actividad se incorporó en el presente trienio de licitación periodo 2012-2015

⁸³ La prestación de los servicios de mediación familiar puede ser en la modalidad: persona natural, persona jurídica o empresario individual. En el primer caso, la persona natural contratada, debe estar debidamente inscrita en el Registro de Mediadores ya que es ella quien prestará directamente los servicios contratados. En el caso de persona jurídica o empresario individual, deben contratar una nómina de mediadores que pertenezcan a ese mismo registro único.

- Evaluación de Admisibilidad:

Consiste en verificar el cumplimiento de cada uno de los requisitos establecidos en las bases de licitación. De esta revisión de admisibilidad pueden existir tres salidas: a) La oferta se declara admisible y pasa a la etapa de evaluación de oferta técnica, b) la oferta se declara inadmisibile y no continúa el proceso o bien c) al oferente se le solicita aclaración, en cuyo caso una vez respondida la aclaración se evalúa si se declara admisible o inadmisibile.

- Evaluación de Oferta Técnica:

La oferta técnica se pondera en un 70% considerando la siguiente distribución interna: Experiencia del mediador/a (20%), Formación profesional en mediación (30%), Formación profesional en otras materias relacionadas (10%), Docencia en mediación familiar (20%) y Examen de Conocimientos (20%).

Estas ponderaciones son calculadas automáticamente por el Sistema de Evaluación y Selección de Ofertas de Servicios de Mediación Familiar (ESOMEF). Se considera también la solicitud de aclaración cuando procede.

La ponderación entre oferta técnica y económica se evalúa adecuada, dado que se privilegia la calidad técnica del servicio que se otorgará a los beneficiarios.

- Evaluación de Oferta Económica:

Consiste en la aplicación de un puntaje a partir del precio ofertado, el que aplica a todas las ofertas declaradas admisibles, se calcula automáticamente en el Sistema de Evaluación y Selección de Ofertas de Servicios de Mediación Familiar (ESOMEF). La oferta económica se pondera en un 30%.

De acuerdo a los resultados obtenidos se efectúa la asignación de puntaje, siendo posible descartar una oferta por razones económicas, como por ejemplo; que el precio exceda en forma descendente o ascendente a las ofertas presentadas o posible colusión entre los oferentes o interés económico.

Control de Gestión y Calidad de las Evaluaciones: Verifica errores y unifica criterios ante situaciones particulares. Los tipos de controles son: verificar la información ingresada al sistema, revisión de carpetas, revisión de criterios, entre otros.

Adjudicación de Ofertas: Aplicados los puntajes en su oferta técnica y económica, y efectuados los descuentos o bonificaciones establecidas en las bases, se aplica el puntaje final que determina las ofertas adjudicadas. La adjudicación se realiza del puntaje mayor al menor de acuerdo al número de causas al que postuló cada oferente.

De esta manera, si la oferta con mayor puntaje postuló a un número menor al 100% de las causas de la zona, entonces se adjudica al mayor puntaje para las causas que postuló, luego al segundo mayor puntaje con el diferencial de causas y así sucesivamente.

Efectuado lo anterior se genera una minuta con cada uno de los antecedentes de los oferentes por zona, se elabora el acta de evaluación y la resolución que adjudica, las cuáles son firmadas por toda la comisión evaluadora (Unidad de Mediación y SEREMI) en el primer caso, y por el SEREMI en el segundo. Los resultados se publican en el portal Web⁸⁴.

⁸⁴ Conforme lo establece la Ley 1.600 de la Contraloría General de la República, si una de las ofertas supera las 5.000 UTM de recursos a ser pagados durante los 3 años, los antecedentes de la zona (Resolución, Acta, Minutas, Carpetas) deben ser remitidos a la Contraloría Regional para su toma de razón.

Contratación de Oferentes Adjudicados: Se solicita los documentos de rigor a los adjudicados y se firma el contrato tipo establecido en las bases de licitación, lo cual se realiza entre el contratado y el/la SEREMI. Posterior a ello, se debe elaborar el Decreto Aprobatorio del contrato para que comience su ejecución.

Actividad 2: Elaboración de normas e instrucciones para los Centros de Mediación

Esta actividad implica desarrollar las siguientes acciones:

Levantamiento de Información: Consiste en recoger información en relación a aspectos de mejora. Esta etapa es responsabilidad de la Unidad de Mediación.

Elaboración y Aprobación de Normas e Instrucciones: Con la información levantada en la acción anterior se elaboran las normas o instrucciones que aplican a los Centros de Mediación y que cuentan con la debida aprobación por parte de la Subsecretaría, esto es: Manuales de Procedimientos (de Administración de Causas, de Ejecución de Contratos o de Pago de Causas), Manuales de Usuario del Sistema Informático (SIMEF), Informes Técnico-Jurídicos, entre otros.

Comunicación a los Centros de Mediación: Una vez aprobadas las normas e instrucciones por parte de la Subsecretaría, se comunica a los Centros de Mediación a través de correo electrónico y la página Web del programa.

Actividad 3: Diseño y mantención de un Sistema Informático para contratación, ejecución de los contratos y administración de las causas de mediación (SIMEF; ESOMEF)

Esta actividad implica desarrollar las siguientes acciones:

Levantamiento de Información: Consiste en recoger información en relación a aspectos de mejora que se podrían establecer en un nuevo proceso licitatorio. Esta etapa es responsabilidad de la Unidad de Mediación.

Contratación de Empresa Externa: Para prestar servicios de desarrollo y mantención del sistema o para el servicio de respaldo y alta disponibilidad de los servidores se licitan bases y se recepciona su instalación y testeado a nivel informático y funcional. En caso que no se requiera de una empresa externa, esta etapa no se realiza.

Actividad 4: Capacitación a los Centros de Mediación sobre las normas e instrucciones establecidas por parte de la Unidad de Mediación

Esta actividad implica desarrollar las siguientes acciones:

Planificación y Coordinación de Capacitaciones Anual o semestral: Se establecen objetivos, plazos, responsables y modo de capacitación (presencial, videoconferencia, regional, zonal, etc.). Además, se coordina con el Dpto. Administrativo todo lo relacionado con los cometidos funcionarios. Durante el periodo 2009-2012 se han realizado distintas capacitaciones: Difusión de Bases de Licitación (Charlas informativas)⁸⁵, Nuevos desarrollos del Sistema Informático de Mediación Familiar, Instructivo de

⁸⁵ Esto corresponde al nuevo proceso de licitación 2012-2015.

Incentivos a los Centros de Mediación Contratados, Manuales de Procedimientos de Administración de Causas y Ejecución de Contratos, Clínicas de Caso⁸⁶. Finalmente se elaboran Informes de Capacitación. Respecto a información de capacitaciones efectuadas y cantidad de beneficiarios, el programa informó lo siguiente:

2009: Capacitación presencial de 8 horas sobre Procedimientos que regirán al Sistema desde junio de 2009 a mayo de 2012 y Uso del Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF) con 627 participantes entre Mediadores contratados y personal administrativo de todas las regiones. Esta capacitación fue efectuada por profesionales de la Unidad de mediación.

2010: Capacitación Sobre Procedimientos, Bloqueo de Causas, Interconexión con MIDEPLAN e Incentivos con 627 participantes entre mediadores contratados y personal administrativo de todas las regiones. Esta capacitación fue efectuada por profesionales de la Unidad de mediación en modalidad presencial y video conferencia en regiones extremas de la zona sur del país.

Capacitación sobre Prueba de Conocimiento de Mediadores (PCM) dirigida a 305 mediadores contratados por los CMF licitados. Fue efectuada por la Unidad de Mediación en modalidad presencial.

2011: Capacitación de Manual de Incentivos, Procedimientos y Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF) dirigido a 352 mediadores contratados y personal administrativo de los CMF licitados. Fue efectuada por la Unidad de Mediación en modalidad presencial.

Capacitación Nuevas Bases de Licitación dirigido a 134 personas interesadas en prestar servicios de mediación. Fue efectuada por la Unidad de Mediación en modalidad presencial.

El programa informó al panel que no dispone de evaluación de estas actividades de capacitación, lo cual se evalúa negativamente, dado que no le proporciona opinión de los beneficiarios respecto de la calidad de los contenidos, metodología empleada y efectividad en el logro de los propósitos u objetivos definidos en cada una de las actividades. Por otra parte se visualiza una debilidad en términos de que el programa no dispone de un plan de capacitación que se encuentre alineado con la gestión de indicadores.

Actividad 5: Verificación de la correcta ejecución de los contratos (auditorías externas, inspecciones, supervisiones, reclamos, clínicas de caso)

Esta actividad implica desarrollar las siguientes acciones:

Contratación de Auditorías o Estudios Externos anual o semestral: Estos estudios se implementan a partir de las necesidades que se presenten o la evolución propia del Sistema Nacional de Mediación. Los siguientes estudios son parte del periodo 2009-2012:

- Encuestas de Satisfacción de usuarios/as y de instituciones relacionadas (aplicada 2010 y 2011)
- Auditoría evaluación de los procesos de gestión y funciones de los Centros de Mediación contratados por el Ministerio de Justicia (2011) ejecutada por la Universidad Católica de Valparaíso
- Auditoría al sistema de licitación y la calidad del proceso de mediación (2008) Dpto. Economía Universidad de Chile
- Auditoría al Registro de Mediadores (2012) ejecutado por Clodinámica asesorías, consultorías e ingeniería limitada.
- Estudio Diagnóstico al sistema licitado de mediación familiar (2010) ejecutado por Ernest & Young
- Evaluación del impacto de la mediación como solución a los conflictos de familia (Licitado 2012 a la Pontificia Universidad Católica de Chile)

Inspecciones o supervisiones: La planificación de inspecciones o supervisiones se realiza de manera anual o semestral y también ante la recepción de reclamos o alguna circunstancia que requiera realizar una inspección de oficio⁸⁷.

⁸⁶ En las clínicas de caso, se les solicita a los mediadores/as que presenten casos complejos o objeto de aunar criterios e identificar aspectos críticos del Sistema.

⁸⁷ El programa cuenta con un formulario de evaluación aplicado cada vez que se realiza una inspección a un CMF licitado. Los aspectos a evaluar son: Infraestructura de Atención de Usuarios, Sala(s) de Mediación, Mobiliario y Condiciones de Privacidad, Equipamiento Computacional y Conectividad, Apoyo de Personal Administrativo. Todos

Se genera un informe de resultados con recomendaciones técnicas. Este informe es firmado por los inspectores y hecho llegar a la Coordinación de la Unidad de Mediación para su revisión y comunicación al Centro de Mediación inspeccionado.

Si hubiese recomendaciones técnicas, se realiza un seguimiento posterior, a través de una nueva inspección u otros mecanismos que permitan corroborar los cambios realizados.

Esta función ha sido desarrollada centralizadamente por la Unidad de Mediación, sin embargo a contar del año 2011, producto del PMG de Descentralización, los encargados de mediación de las SEREMI efectuaron inspecciones⁸⁸.

Actividad 6: Pago de las causas enviadas con sus documentos de respaldo por los Centros de Mediación

Esta actividad implica desarrollar las siguientes acciones:

Validación de causa: Consiste en el ingreso de la información de las causas al SIMEF, al día hábil siguiente a la fecha de notificación o ingreso de la causa. Una vez terminada la mediación el sistema genera el Acta Ejecutiva de la causa y valida si esta termina con acuerdo o se frustra.

Las causas con derecho a pago son:

- Causa en trámite: causas ingresadas con al menos una sesión conjunta. Para ello se verifica que se encuentre en SIMEF: Notificación del Tribunal, Formulario de Envío de CAJ o Formulario de Ingreso Espontáneo dependiendo de la vía de ingreso de la causa, Acta de Primera Sesión Conjunta, Declaración Jurada Simple de ambas partes.
- Causa terminada con acuerdo total: causas en las que se llegó a acuerdo en todas las materias ingresadas o derivadas. En este caso se debe verificar que se encuentren en SIMEF: Notificación del Tribunal, Formulario de Envío de CAJ o Formulario de Ingreso Espontáneo dependiendo de la vía de ingreso de la causa, Declaración Jurada Simple de ambas partes, Acta Ejecutiva, Acta de Mediación y Resolución Judicial.
- Causa terminada con acuerdo parcial: Causas en las que no se llegó a acuerdo en todas las materias ingresadas o derivadas y que se logró al menos 1 sesión conjunta. Esto sólo procede si la causa no fue presentada como causa en trámite. En este caso se debe verificar: Notificación del Tribunal, Formulario de Envío de CAJ o Formulario de Ingreso Espontáneo dependiendo de la vía de ingreso de la causa., Acta de Primera Sesión Conjunta, Declaración Jurada Simple de ambas partes, Acta Ejecutiva, Acta de Mediación Frustrada por las materias en que no se logró acuerdo.
- Causa frustrada con al menos una sesión conjunta: Causas en las que no se llegó a acuerdo en las materias ingresadas o derivadas y que se logró al menos 1 sesión conjunta. Esto sólo procede si la causa no fue presentada como causa en trámite. En este caso se debe verificar que se encuentren en SIMEF: Notificación del Tribunal, Formulario de Envío de CAJ o Formulario de Ingreso Espontáneo dependiendo de la vía de ingreso de la causa, Acta de Primera Sesión Conjunta, Declaración Jurada Simple de ambas partes, Acta Ejecutiva y Acta de Mediación Frustrada.

Es importante señalar que el SIMEF II (versión mejorada del actual sistema informático) registrará y por ende se podrá extraer reportes de los ingresos económicos mensuales, N° de personas que conforman el grupo familiar, capacidad de pago y el criterio por el cual califican para gratuidad de todas las personas que se les realice la evaluación socioeconómica.

Para el caso de las causas cuyas materias son todas de tipo voluntarias, no son exigibles las declaraciones juradas. En este caso se debe adjuntar en SIMEF el privilegio de pobreza o la documentación que acredite que los beneficiarios son patrocinados por las corporaciones de asistencia

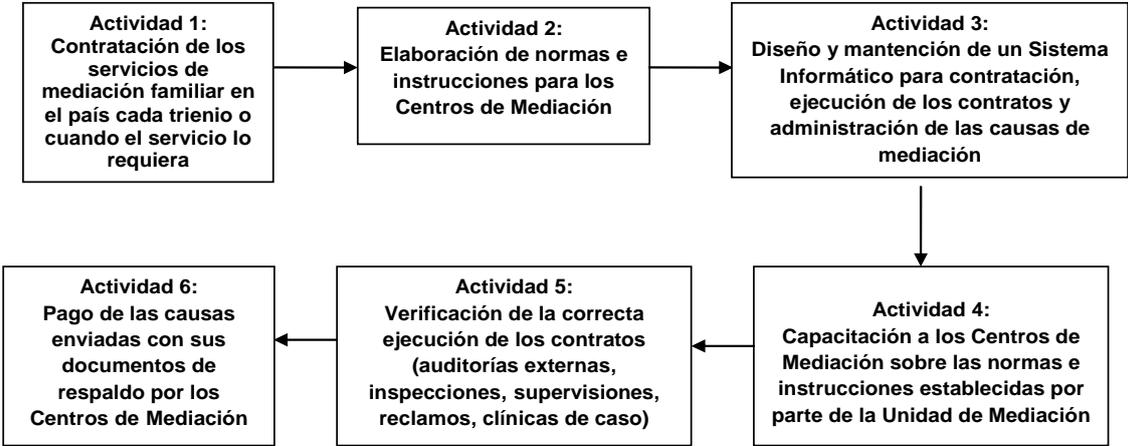
ellos se analizan en virtud de la cantidad de causas adjudicadas al centro elaborándose Resultados obtenidos, Recomendaciones técnicas y Conclusiones.

⁸⁸ La programación de este PMG incluye una implementación gradual de esta facultad en las regiones.

judicial o alguna de las entidades públicas o privadas destinadas a prestar asistencia jurídica gratuita. Ambos beneficiarios deben cumplir con esta condición para que el Ministerio de Justicia apruebe el pago.

Pago: El Departamento Administrativo emite y envía la correspondiente Orden de Compra al contratado a través de www.mercadopublico.cl para su aceptación. El Departamento de Presupuesto recepciona la Orden de Compra, Orden de Pago y documento tributario de respaldo para su validación.

FLUJOGRAMA COMPONENTE 1: Servicio de mediación licitado en todo el país para las personas que presenten conflictos de familia en las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular.



1.2. Descripción del proceso productivo del componente 2: Registro de Mediadores disponible para usuarios/as del servicio de mediación familiar.

El proceso productivo contempla las siguientes actividades⁸⁹:

Actividad 1: Administración a nivel regional del Registro de Mediadores. Consiste en el registro de incorporaciones o modificaciones de los mediadores que ingresan. Las columnas a visualizar son las siguientes: Rut mediador, nombre mediador, región, tipo mediador (licitado o no), contrato, N ° y fecha de resolución, estado (Vigente o no).

Para inscribirse en el Registro de Mediadores, “se requiere poseer título profesional de una carrera que tenga al menos ocho semestres de duración, otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste; acreditar formación especializada en mediación y en materias de familia o infancia, impartida por alguna universidad o instituto que desarrolle docencia, capacitación o investigación en dichas materias, y no haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva, por alguno de los delitos contemplados en los artículos 361 a 375 del Código Penal, ni por actos constitutivos de violencia intrafamiliar”⁹⁰.

Actividad 2: Actualización de nóminas del Registro de Mediadores. Consiste en informar periódicamente las actualizaciones del registro mediante correo electrónico a SEREMIS y al Poder Judicial.

El siguiente cuadro muestra el número de mediadores inscritos en el periodo de evaluación.

Número de Mediadores Inscritos en el Registro 2009-2011⁹¹

2009	2010	2011	% Variación Junio 2009- 2011
1.505	1.776	2.114	40%

Fuente: Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF)

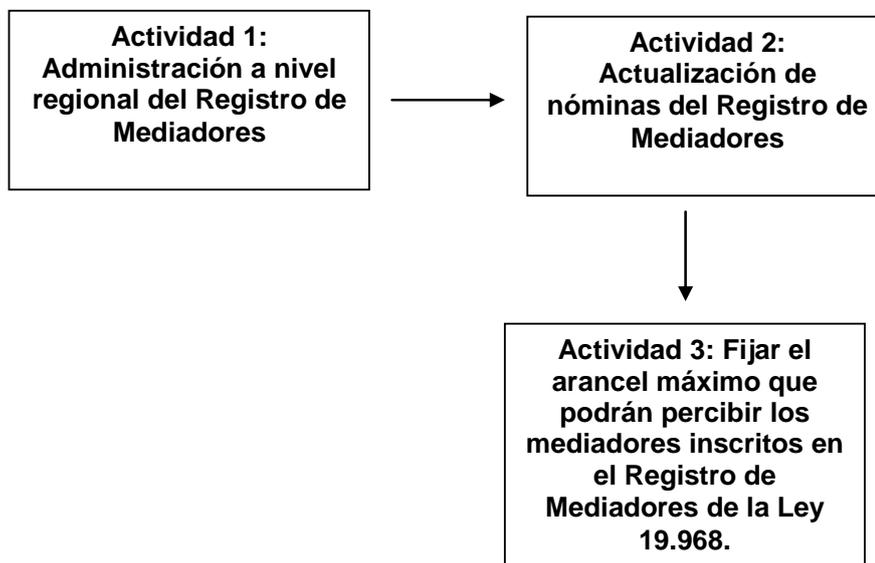
Actividad 3: Fijar el arancel máximo que podrán percibir los mediadores inscritos en el Registro de Mediadores de la Ley 19.968. Consiste en efectuar un Estudio de Mercado, aplicar el cálculo de IPC y Elaborar Decreto que fija arancel anual.

⁸⁹ El programa cuenta con un Manual de Administración del Registro Único de Mediadores disponible en el Sistema Informático de Mediación Familiar SIMEF.

⁹⁰ Art ° 112 de la ley 20.286 que introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la ley N ° 19.968, que crea los tribunales de familia

⁹¹ El número es acumulativo a diciembre de cada año.

FLUJOGRAMA COMPONENTE 2: Registro de Mediadores disponible para usuarios/as del servicio de mediación familiar



1.3. Descripción del proceso productivo del componente 3: Mediación familiar promovida y difundida como mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia.

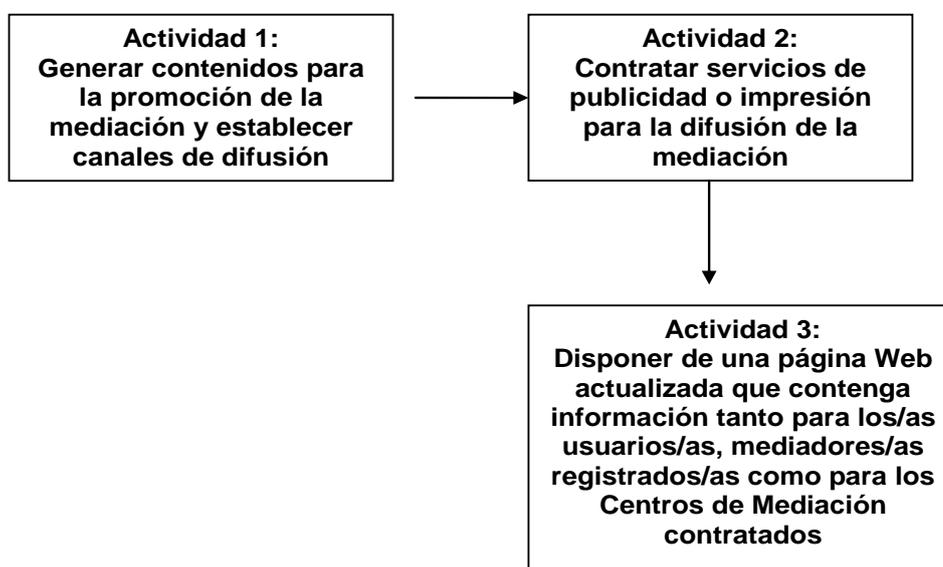
El proceso productivo contempla las siguientes actividades:

Actividad 1: Generar contenidos para la promoción de la mediación y establecer canales de difusión. Consiste en elaborar el contenido que será difundido a la ciudadanía para promover la mediación. En esta actividad se identifican los medios de difusión que se usarán para tales efectos.

Actividad 2: Contratar servicios de publicidad o impresión para la difusión de la mediación. Consiste en la externalización del servicio de publicidad mediante el mecanismo que ha sido elegido para esos fines.

Actividad 3: Disponer de una página Web actualizada que contenga información tanto para los/as usuarios/as, mediadores/as registrados/as como para los Centros de Mediación contratados. Consiste en mantener actualizada la página www.mediacionchile.cl

FLUJOGRAMA COMPONENTE 3: Mediación familiar promovida y difundida como mecanismo de resolución alternativa de conflictos de familia.



2. Estructura organizacional y mecanismos de coordinación al interior de la institución responsable y con otras instituciones.

Estructura organizacional:

La Unidad de Mediación, dependiente jerárquicamente de la División Judicial del Ministerio de Justicia, fue creada en el año 2006 mediante Resolución Exenta N ° 15.

Su Misión está definida como “Potenciar la mediación como un mecanismo moderno, eficiente y menos confrontacional de resolución de conflictos en la sociedad en su conjunto”.

Las Funciones de la Unidad son las siguientes:

1. Implementar y Administrar el Registro Nacional de Mediadores Familiares.
2. Implementar el sistema de mediación establecido en la Ley de Tribunales de Familia.
3. Administrar los fondos presupuestarios asignados anualmente.
4. Posicionar en la ciudadanía a la Mediación, como una alternativa posible, efectiva y universal de solución de conflictos jurídicos y de otra índole.
5. Abrir canales de participación de actores relevantes, tanto del Estado, como de la sociedad civil, para el diseño y aplicación de una política de mediación moderna, transversal y asumida por la sociedad en su conjunto, a través de coordinaciones intersectoriales.

La Unidad de Mediación está formada por un equipo multidisciplinario de 27 profesionales y administrativos (25 en modalidad a contrata y 2 a modalidad honorarios). La Unidad cuenta con una coordinación y tres áreas de trabajo: Contratación y Evaluación, Estudios y gestión y el Área de Pagos de Servicios.

- **Coordinación de la Unidad de Mediación**

Esta Unidad es la encargada del Programa de Licitaciones del sistema nacional de mediación familiar. Las siguientes, son las principales funciones que desempeña:

- Asesorar a las autoridades del Ministerio de Justicia en las opiniones y políticas en temas de mediación, especialmente su eventual incorporación en las políticas públicas, en las reformas legislativas y en la administración del Estado.
- Proponer la generación de políticas comunicacionales y de difusión, así como también abrir canales de participación de los actores relevantes tanto del Estado, como de la sociedad civil, con el objeto de lograr un posicionamiento continuo de la mediación.
- Ser responsable de la gestión, coordinación y evaluación periódica de las áreas de trabajo de la Unidad de Mediación, en función de los objetivos estratégicos planteados y las tareas asignadas.
- Actuar como contraparte técnica frente a los mediadores licitados, velando por la calidad del servicio y correcta ejecución de los contratos.

- **Área de Contratación y Evaluación**

Esta área cumple con el objetivo de administrar la contratación de servicios de mediación familiar, llevando a cabo las licitaciones requeridas para garantizar la cobertura de servicios de mediación familiar a nivel nacional. Asimismo, supervisa la correcta ejecución de los contratos celebrados con los Centros de Mediación, mediante los mecanismos de evaluación y control que las Bases de Licitación le otorgan, como Inspecciones, Supervisiones y Auditorías Externas. Por último, se preocupa de velar por los estándares de calidad y gestión necesarias para la adecuada prestación del servicio, a través de capacitaciones, elaboración de informes, instructiva, manual de procedimiento.

Las funciones del área son las siguientes:

- Gestionar la licitación y contratación de centros de mediación a lo largo del país.
- Realizar un monitoreo permanente de la correcta ejecución de los contratos, en cuanto a cumplimiento de oferta técnica y calidad de los servicios prestados por los mediadores/as contratados, a través de las facultades de evaluación y control que disponen las Bases de Licitación.
- Implementar, cuando proceda, acciones preventivas y correctivas para que los mediadores entreguen el servicio de la mejor manera.
- Guiar y apoyar a las Seremis de Justicia en las labores propias del Registro Único de Mediadores, velando por su adecuada administración.

Esta área la conforman seis profesionales: tres abogados, un contador auditor, un ingeniero comercial, un psicólogo y un administrativo.

- **Área de Estudios y gestión**

Las funciones de ésta área son las siguientes:

- Analizar los aspectos legales y reglamentarios relativos a mediación, en sus diferentes áreas de desarrollo y regulación en Chile.

- Establecer procedimientos y estándares de calidad del servicio prestado por los Centros de Mediación contratados.
- Establecer y monitorear indicadores de gestión de los Centros de Mediación contratados.
- Proponer y ser contraparte técnica en las auditorías externas y estudios necesarios para el mejoramiento del Sistema Nacional de mediación.
- Establecer y monitorear indicadores de gestión internos de la Unidad de Mediación.
- Asegurar el funcionamiento, protección de la información y actualización del Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF) de acuerdo a las nuevas tecnologías.
- Velar por la correcta ejecución presupuestaria de la Unidad y llevar a cabo el plan de compras.

Esta área la conforman siete profesionales: dos abogados, un ingeniero civil informático, un ingeniero civil, una mediadora, un ingeniero civil industrial y un administrador público.

• **Área de Pagos de Servicios**

Es la encargada del proceso de validación de la información de los casos mediados, que termina con el pago a los centros de mediación contratados por el Ministerio de Justicia.

Para la eficiente ejecución del pago a los mediadores contratados debe coordinarse con los Departamentos Administrativo y de Presupuesto del Ministerio de Justicia, velando por el cumplimiento de los plazos establecidos.

Así también, genera reportes estadísticos sobre los pagos a los mediadores contratados, velando por el cumplimiento de la normativa y por la adecuada ejecución presupuestaria del pago de mediadores.

Esta área está conformada por seis analistas y un contador auditor.

Apoyo Administrativo (No está en el organigrama)

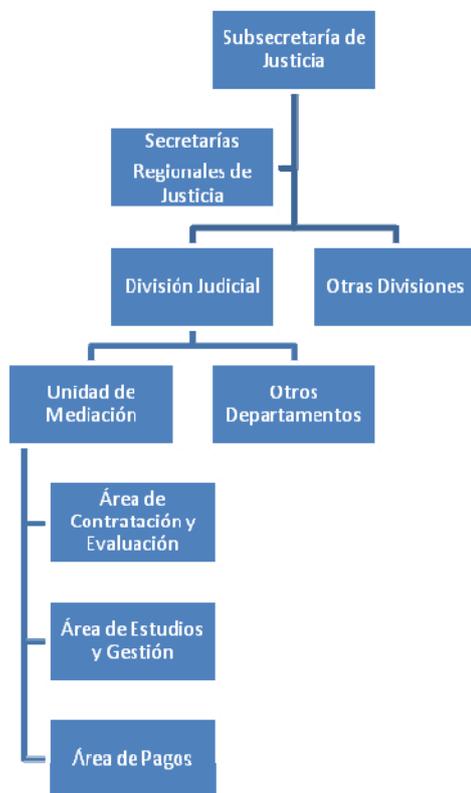
La función del personal de apoyo es facilitar las labores administrativas propias de la Unidad de Mediación. El personal de apoyo está encargado de recepcionar, analizar, archivar y despachar correspondencia a otras Áreas, Unidades o Departamentos del Ministerio de Justicia, según corresponda. Este equipo, es el encargado de atender y derivar consultas realizadas telefónicamente, vía correo electrónico o personalmente. En general, la función del personal de apoyo ayuda a realizar de manera más rápida y eficiente, el normal desarrollo de las funciones de la Unidad de Mediación.

Encargados de Mediación

Además de la Unidad propiamente tal, se cuenta con los Encargados/as de Mediación, profesionales que se desempeñan en cada una de las SEREMIS de Justicia, encargados de administrar el Registro de Mediadores así como prestar colaboración a la Unidad de Mediación como contraparte del Ministerio frente a los Centros de Mediación contratados en cada una de las regiones del país.

Las funciones que realizan los encargados de mediación son: la incorporación y modificación de mediadores en el Registro Único, recepción de las boletas de garantía durante las licitaciones de servicios, realización de inspecciones (a contar del año 2011), coordinación de las mesas interinstitucionales conformadas por las SEREMIS de Justicia, Corporación de Asistencia Judicial, Tribunales de Familia y los Centros de Mediación contratados. Existe uno por cada región y dependen directamente del Secretario Regional Ministerial de Justicia respectivo.

ORGANIGRAMA UNIDAD DE MEDIACIÓN



Mecanismos de coordinación:

El programa requiere coordinarse internamente con el Departamento Administrativo y Jurídico así como con los encargados de mediación de las SEREMIS. Esta coordinación interna es funcional a las necesidades del proceso productivo de cada componente y se utilizan los mecanismos de coordinación habituales; reuniones semanales con gabinete y demás divisiones; memorándum diarios con los departamentos que se requieran y correos electrónicos.

Al respecto la coordinación con los Seremis es la que se ha intentado mejorar a través de una mayor descentralización especialmente en los procesos de supervisión a los centros de mediación, lo cual se evalúa favorablemente porque permite a las regiones mayor involucramiento con el programa y evita burocratización en los diferentes procesos.

Gestión y coordinación con programas relacionados:

A nivel central se efectúa la coordinación con el Poder Judicial y las Corporaciones de Asistencia Judicial, en la medida que sea necesario. Así por ejemplo, cuando se implementó la reforma de tribunales de familia, se constituyó una mesa de trabajo nacional.

A nivel de otras instituciones involucradas, el programa realiza mesas interinstitucionales cuatro veces al año, en las que participan funcionarios de los Tribunales de Familia, Corporaciones de Asistencia Judicial, Centros de Mediación Contratados, el Ministerio de Justicia, a través del Secretario Regional Ministerial y funcionarios de la Unidad de Mediación.

Estas instancias permiten dar soluciones a los conflictos regionales y locales de cada zona en particular. Existe una interconexión entre SITFA y SIMEF que permite que cuando un usuario/a solicita una mediación en Tribunal, SITFA consultando previamente a SIMEF le proporcione al usuario un documento que indica el nombre, dirección, teléfono del Centro de Mediación, así como la fecha y hora de la primera sesión agendada ya en SIMEF.

Sin embargo, el programa advierte como debilidad que no exista un mecanismo de derivación de los Juzgados de Familia a través del Sistema Informático de los Tribunales (SITFA) al Sistema de mediación⁹².

Al respecto, el programa señala que se están realizando gestiones con la Corporación Administrativa del Poder Judicial, CAPJ, para mejorar esta interconexión (en el actual SIMEF II) proporcionando por ejemplo los datos de las partes y materias en el mismo código xml, ya que actualmente esta información es enviada automáticamente por SITFA al correo electrónico del Centro de Mediación en formato PDF, por lo que el Centro debe volver a ingresar esa información a SIMEF. Esta aplicación le permitirá al programa una mayor eficiencia, lo cual se evalúa positivamente.

En este mismo sentido, los mediadores registrados, así como los centros de mediación y el porcentaje de derivación para cada uno de ellos, es enviado mediante correo electrónico y en formato Excel por la Unidad de Mediación a la CAPJ, de manera que sea cargado en SITFA. Frente a esta debilidad actual, el programa señala una mejora orientada a la interconexión que permita al ingresar esa información en SIMEF, la pueda obtener de forma automática SITFA.

Lo anterior se evalúa positivamente

Se evalúa adecuadamente que la unificación de criterios y establecimiento de lineamientos generales del programa se realice a nivel central⁹³, teniendo en consideración la incorporación de propuestas efectuadas por los SEREMIS, de acuerdo a las particularidades de cada Región.

Las funciones de fiscalización a los centros de mediación contratados, como inspecciones, supervisiones y tramitación de reclamos, son realizados a nivel central por la insuficiencia de recursos humanos en regiones, lo cual ocasiona que el proceso no sea siempre oportuno y planificado, sino más bien muestral y ante solicitud expresa.

Respecto a esta debilidad del programa, se espera que a través del PMG de descentralización a partir del año 2011, las SEREMIS efectúen inspecciones a los Centros de Mediación contratados por el Ministerio de Justicia.

El cuadro siguiente muestra la función que cumplen las instancias o instituciones vinculadas con el programa:

Instancias e Instituciones	Función
SEREMIS de Justicia	Administración del Registro de Mediadores en cada una de las regiones del país
Tribunales de Familia o Juzgados de Letras con competencia en asuntos de familia	Derivar a mediación las causas de familia en las materias de alimentos, relación directa y regular y cuidado personal.

⁹² El estudio de percepción de instituciones involucradas muestra que un 45% de sus funcionarios identifica que no existe ningún tipo de relación entre Tribunales y los centros de mediación y un 73% para los funcionarios Corporación de Asistencia Judicial y Fundación de Asistencia legal de la familia, lo que refleja una descoordinación entre las instituciones relacionados.

⁹³ Realización de las licitaciones públicas y el pago de los servicios de mediación familiar.

	Resolver judicialmente sobre los acuerdos que han alcanzado las partes o dictar sentencia en caso de que la mediación se haya visto frustrada.
Corporación de Asistencia Judicial (CAJ)	Derivar a mediación las causas de familia en las materias de alimentos, relación directa y regular y cuidado personal.
Fundación para la Asistencia Legal de la Familia (FALF)	Derivar a mediación las causas de familia en las materias de alimentos, relación directa y regular y cuidado personal (Sólo para la región Metropolitana).

El programa no presenta duplicidad con otros programas relacionados.

3. Criterios de asignación de recursos, mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago

Respecto de la distribución de los recursos, el único componente del programa que cuenta con recursos asignados por ley es el componente N ° 1 "Servicio de mediación licitado en todo el país para las personas que presenten conflictos de familia en las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular". El clasificador presupuestario corresponde al 24.01.001. "Programa de Licitaciones Sistema Nacional de Mediación", de la Secretaría y Administración General del Ministerio de Justicia.

La administración de recursos se hace de manera centralizada por la Unidad de Mediación. Durante el año 2011 se realizó una distribución previa de recursos para cada una de las regiones, tomando en consideración el comportamiento histórico del pago de causas en cada una de éstas.

Durante el año 2009 la Unidad de Mediación contó con \$ 3.135.737.000 para el pago por la prestación de servicios de mediación familiar (la mediación previa comenzó durante el segundo semestre de 2009), durante el año 2010 los recursos ascendieron a \$ 6.132.951.000 mientras que en 2011 el presupuesto fue de \$ 6.805.091.658.

Los costos del servicio están dados fundamentalmente por el precio que ofrece cada uno de los centros de mediación por las causas terminadas con acuerdo total.

Para el Componente N ° 1, la Unidad de Mediación ha determinado criterios de asignación de recursos en base a la ubicación geográfica de la región. Así por ejemplo, dependiendo de la ruralidad de la zona o de su ubicación extrema, se paga por la "Causa en Trámite" el 20% o el 30% del precio de la "Causa con Acuerdo Total". Este criterio responde a la necesidad de asegurar la oferta del servicio en zonas en que no se cuenta con interesados en las licitaciones.

Así también, en zonas extremas del país, donde no existen oferentes o los precios ofertados pueden ser muy elevados poniendo en riesgo la estabilidad financiera del programa, se elaboran bases especiales que determinan un monto máximo a pagar por el período de la vigencia de contrato, independiente del número de causas que ingresen o el número de acuerdos que se alcancen.

Dichos criterios, no se encuentran establecidos por Ley, por tanto son flexibles, en la medida que los cambios se contemplan en las Bases de Licitación. Este aspecto le permite al programa adecuarse a las realidades de las regiones y se evalúa favorablemente como instancia de aseguramiento de la oferta del servicio.

Con respecto a la Administración del Registro de Mediadores (componente número 2) si bien no se le asignan directamente recursos, en cada una de las regiones existe un funcionario encargado de mantener actualizado el Registro de Mediadores y despachar mensualmente las nóminas de mediadores a las distintas Cortes de apelaciones de su región.

La transferencia de recursos a los beneficiarios intermedios está dada por el pago que realiza la Unidad de Mediación a los centros contratados por la prestación de servicios de mediación. Estos pagos están en directa relación con el precio que ofertan los distintos centros contratados por las causas terminadas con acuerdo total.

Para los beneficiarios finales el servicio es gratuito en su generalidad, existiendo ciertas restricciones a ello que están estipuladas en el D. S. N ° 2308 que fija la clasificación socioeconómica y factores adicionales para la gratuidad de los servicios de mediación familiar previa.

Desde Junio del año 2009 hasta la fecha este sistema contempla dos clases de pagos:

- a) Pago de causa en trámite: Se entiende por causa en trámite aquella en que se ha realizado al menos una sesión de mediación con asistencia de ambas partes. El precio a pagar en este caso corresponde a un porcentaje del precio que se paga por causa terminada con acuerdo total (20% o 30% dependiendo de la región).
- b) Pago de causa terminada con acuerdo total: Se entiende por acuerdo total, cuando éste se ha alcanzado en todas las materias derivadas o ingresadas a mediación. El precio a pagar en este caso es establecido por el centro de mediación contratado.

Este mecanismo de transferencia de recursos se evalúa adecuado por cuanto cumple con lo establecido en la reglamentación de compras públicas.

Durante el año 2010 y 2011 se otorgaron anualmente incentivos económicos a los centros de mediación que cumplieron con ciertas metas establecidas por la Unidad de Mediación. Por ejemplo: “Que el 90% de las causas hayan sido ingresadas al SIMEF al día hábil siguiente” “Que al menos el 75% de las causas ingresadas al SIMEF cuente con los documentos de respaldo”.

Estos incentivos se eliminaron para el año 2012. Los criterios adoptados para esta determinación no son manejados por la actual administración del programa⁹⁴. Con todo el panel estima que habría sido conveniente disponer de una evaluación de los mecanismos de incentivos con el propósito de establecer comparación con el actual mecanismo de funcionamiento de los centros de mediación familiar licitados.

No aplica la recuperación de gastos.

4. Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la unidad responsable

Dentro de las funciones de seguimiento que efectúa el programa, está el envío mensual a la Corporación Administrativa del Poder Judicial, a las distintas Cortes de Apelaciones del país y a los distintos consultorios de la Corporación de Asistencia Judicial, la nómina de todos los Centros de Mediación contratados por el Ministerio de Justicia en las distintas zonas del país y la respectiva proporción de causas que se le debe derivar a cada uno, para que sea ingresada al Sistema Informático de Tribunales de Familia. Esto permite que las instancias que derivan al sistema de mediación dispongan de la información referida a la oferta zonal.

⁹⁴ Argumentos señalados por el programa en reunión de análisis del Informe de Avance, 16 de abril 2012

El Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF) es una herramienta que dispone el programa para efectuar seguimiento tanto al proceso de derivación de causas por parte de los Tribunales de Familia y de los consultorios de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) como también al tratamiento de las causas por parte de los Centros de Mediación contratados por el Ministerio de Justicia.

El programa no cuenta con metas asociadas a su desempeño, esto es así desde su diseño original. En el proceso evolutivo se han ido incorporando estudios y auditorías externas orientadas entre otros propósitos a identificar indicadores de resultados. Tal es el caso del estudio de la Universidad Católica de Valparaíso "Auditoría de los procesos de gestión y funciones de los Centros de Mediación contratados por el Ministerio de Justicia", que propone recomendaciones de calidad a los centros de mediación los cuales fueron incorporados por el programa en sus formulario de evaluación (inspección a los centros de mediación).

Además de lo anterior, se cuenta con un indicador que es proporcionado para el formulario H del Programa de Mejoramiento de la Gestión consistente en el porcentaje de acuerdos que tienen los Centros de Mediación una vez que se logra una sesión conjunta.

Los mecanismos de evaluación y control que utiliza el programa son los siguientes:

Mecanismo	Ámbito	Responsable	Periodicidad
Inspecciones	Cumplimiento de la Oferta Técnica	Área de Contratación y Evaluación. Encargados de Mediación- SEREMI ⁹⁵	Bimensual
Supervisiones	Calidad del Proceso de Mediación	Área de Contratación y Evaluación.	Anual
Auditorías Externas	Cumplimiento de la Oferta Técnica, Atención de Usuarios, Administración del Registro de Mediadores, Calidad del Proceso de Mediación, Gestión de los Centros de Mediación	Empresas Externas	Anual
Reclamaciones	Calidad del Proceso de Mediación, Atención de Usuarios	Área de Contratación y Evaluación.	A medida que ingresan reclamos (semanal)
Generación de Reportes	Gestión de los Centros de Mediación	Área de Estudios y Gestión.	Semestral
Clínicas de Casos	Calidad del Proceso de Mediación, Atención de Usuarios	Área de Estudios y Gestión.	Semestral
Mesas Interinstitucionales	Calidad del Proceso de Mediación,	Encargados de de Mediación de las	Semestral

⁹⁵ Esta función recién fue implementada durante el 2011 en algunas regiones, esperando que todas ellas cumplan esta función durante el 2013.

	Gestión de los Centros de Mediación	SEREMIS Coordinadora de la Unidad de Mediación	
--	-------------------------------------	---	--

Las inspecciones a los centros de mediación como los reclamos que ingresan respecto del servicio prestado por los Centros de Mediación contratados por el Ministerio, permite recopilar información sobre las principales falencias o malas prácticas en que incurren los centros de mediación. Ambos procedimientos, han sido la base de información para cursar multas a los contratados, por infracciones a los contratos⁹⁶.

Para el presente año, el programa señala que se iniciarán supervisiones de los procesos de mediación, lo que permitiría contar con información cualitativa respecto del servicio prestado.

Síntesis de los principales resultados de los estudios y auditorías externalizados y su incorporación al mejoramiento de la gestión del programa:

- Auditoría externa para verificar el cumplimiento de la oferta técnica por parte de los nuevos contratos que comenzaron a regir el 01 de junio del año 2009 y primer semestre del año 2010: Contribuyó a tomar medidas para asegurar el cumplimiento de lo ofertado por los Nuevos centros contratados y para establecer criterios al momento de inspeccionar el cumplimiento de la oferta técnica.
- Encuesta para medir la satisfacción y/o conformidad de los usuarios del Sistema Nacional de Mediación: Los resultados de esta encuesta fueron utilizados para la medición de una meta a través de la cual se entregaron incentivos económicos a los Centros de Mediación contratados⁹⁷.
- Auditoría externa para evaluar los procesos de gestión y funciones de los centro de mediación: La información recopilada fue utilizada para incorporar mejoras a las bases de licitación del periodo 2012-2015.
- Auditoría externa para evaluar la calidad del proceso de mediación familiar desde la primera sesión privada o conjunta hasta la firma del acuerdo por las partes: El principal aporte fue una metodología de supervisión que será aplicada por funcionarios de la Unidad de Mediación a partir de este año.
- Clínicas de Casos: Permite retroalimentar a los centros de mediación en buenas prácticas en el desarrollo de los procesos de mediación.
- Este año 2012 se están ejecutando dos auditorías externas: una al Registro de Mediadores y otra al Impacto de la Mediación en la Solución de Conflictos Familiares. Los resultados finales de estos estudios no podrán incorporarse a esta evaluación del programa dado que por fecha de entrega no estarán disponibles.

Respecto a las bases de datos, el programa cuenta con un Sistema Informático basado en una plataforma Web, que se denomina Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF), el cual permite contar con información actualizada de cada una de las causas que ingresan a un centro de mediación (fechas, partes, documentos, entre otros), información de los centros contratados (mediadores, jornadas, precio adjudicado, causas adjudicadas), entre otros.

⁹⁶ A la fecha de este informe se desconoce la cantidad de centros multados.

⁹⁷ Los años 2010 y 2011 se realiza una encuesta de satisfacción de usuarios, lo que ha permitido medir el grado de satisfacción de ellos y la variación entre un año y otro.

Una debilidad del procesamiento de información es que no se ha automatizado la información proveniente de los procesos de supervisión e inspección que el programa efectúa a los centros de mediación licitados.

Dado que el sistema informático es licitado, se elaboran informes sobre el funcionamiento estadístico del sistema, lo cual ha permitido incorporar mejoras en las nuevas Bases de Licitación y efectuar un seguimiento a la ejecución de los contratos.

El programa no cuenta con una línea base. Este aspecto es una debilidad del programa que tiene directa relación con la ausencia de metas declaradas. El único indicador de la matriz de marco lógico con línea base es el que está asociado como meta en el Formulario H: Porcentaje de causas resueltas con acuerdo total vía mediación durante el año t respecto del total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total parcial o frustrado durante el año t. Al respecto, el panel cumple con precisar que existe un error metodológico en el horizonte de evaluación, en tanto no se considera el porcentaje de logro alcanzando el año anterior como línea base para el año siguiente.⁹⁸.

Se espera que como resultado de la auditoría de impacto del programa, uno de sus productos sea determinar la línea base respecto de la efectividad de la mediación como mecanismo de resolución de conflicto.

No existen funciones delegadas a terceros.

Resultados:

- Se evalúa adecuado que los criterios de selección para la contratación de servicios de Mediación Familiar, no presenten diferencias en razón a la calidad jurídica con la que postule el oferente (persona natural, persona jurídica y empresario individual), lo que permite mayor competitividad a la hora de requerir de oferentes para el servicio. Otro punto importante guarda relación con los estándares técnicos establecidos en las bases de licitación, los que garantizan el cumplimiento de la gestión de las causas de mediación adjudicadas por los oferentes.
- Los criterios contenidos diferenciadamente en las bases de licitación por regiones, no se encuentran establecidos por Ley, por tanto son flexibles. Este aspecto le permite al programa adecuarse a las realidades de las regiones y se evalúa favorablemente como instancia de aseguramiento de la oferta del servicio, principal factor de sustentabilidad del programa.
- Una debilidad del procesamiento de información es que no se ha automatizado la información proveniente de los procesos de supervisión e inspección que el programa efectúa a los centros de mediación licitados.
- Durante el año 2010 y 2011 se otorgaron anualmente incentivos económicos a los centros de mediación que cumplieron con ciertas metas establecidas por la Unidad de Mediación. Por ejemplo: “Que el 90% de las causas hayan sido ingresadas al SIMEF al día hábil siguiente” “Que al menos el 75% de las causas ingresadas al SIMEF cuente con los documentos de respaldo”. Estos incentivos se eliminaron el año 2012, los criterios adoptados para esta determinación no son manejados por la actual administración del programa. No obstante se señaló que no existía presupuesto 2012 para ello. Con todo, el panel estima que habría sido conveniente disponer de una evaluación de los mecanismos de incentivos con el propósito de establecer comparación con el actual mecanismo de funcionamiento de los centros de mediación familiar licitados.
- Las funciones de fiscalización a los centros de mediación contratados, como inspecciones, supervisiones y tramitación de reclamos, son realizados a nivel central por la insuficiencia de recursos

⁹⁸ Fuente: Información proporcionada por el programa en el Formulario H

humanos en regiones, lo cual ocasiona que el proceso no sea siempre oportuno y planificado, sino más bien muestral y ante solicitud expresa. En este sentido se ha comenzado la descentralización paulatina de dichas funciones en las SEREMIS a contar de un compromiso PMG 2011. Ello es evaluado positivamente.

- Los mecanismos de transferencia de recursos se evalúan adecuados por cuanto se cumple con lo establecido en la reglamentación de compras públicas y lo señalado en las bases de licitación.
- Respecto a una de las metas del PMG asociada a la Descentralización, se evalúa favorablemente la mayor participación de los SEREMI en la construcción de las bases de los contratos que comenzarán el año 2015, aportando requerimientos regionales como por ejemplo; el emplazamiento ideal de los Centros de Mediación, entre otros aspectos.
- Se evalúa positivamente las modificaciones a las Bases de licitación 2012-2015 respecto a la modalidad de pago de las causas, estableciendo pagos intermedios que aseguran la sustentabilidad económica de los CMF y por consiguiente el otorgamiento del servicio.
- Respecto de las fuentes de información, se evalúa negativamente que no existe equivalencia en los datos referidos al programa que se publican en Anuario estadístico de Justicia de Familia del Ministerio de Justicia con aquella que proporciona el SIMEF.
- Se evalúa favorablemente que el SIMEF a contar del periodo 2012 registre y emita reportes de los ingresos económicos mensuales, N° de personas que conforman el grupo familiar, capacidad de pago y el criterio por el cual califican para gratuidad todas las personas a las que se les realice la evaluación socioeconómica. Ello le permitirá al programa contar con un perfil socioeconómico de los beneficiarios efectivos.

ANEXO 4: Análisis de Género

CUADRO ANÁLISIS DE GÉNERO								
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA			EVALUACIÓN DEL PROGRAMA					RECOMENDACIONES ⁹⁹
Nombre Programa	Producto Estratégico Asociado ¿Aplica Enfoque de Género? (PMG)	Objetivo del Programa	¿Corresponde incorporación Enfoque de Género en el Programa según evaluación? ¿Por qué?	¿Se debió incorporar en definición de población objetivo?	¿Se debió incorporar en definición de propósito o componente?	¿Se debió incorporar en provisión del servicio?	¿Se debió incorporar en la formulación de indicadores?	
				Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	
				¿Se incorpora? Si/No	¿Se incorpora? Si/No	¿Se incorpora? Si/No	¿Se incorpora? Si/No	
				Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	
Licitaciones sistema nacional de mediación familiar	No aplica	No aplica	Sí, porque el programa tiene una cobertura a nivel nacional siendo amplio su espectro de población usuaria.	SI	SI	SI	SI	
				SI	SI	SI	SI	
				Satisfactoriamente	Satisfactoriamente	Satisfactoriamente	Satisfactoriamente	

⁹⁹ Sobre la base del análisis de género realizado, el Panel deberá proponer, en caso que corresponda, recomendaciones para mejorar la incorporación del enfoque de género en el Programa. Luego se debe incorporar dichas recomendaciones en el Capítulo de Recomendaciones del Informe Final.

El programa maneja información estadística desagregada por género de los mediadores/as en el Registro único de Mediadores, así como los mediadores/as contratados por el Ministerio de Justicia. (85% de los mediadores/as del registro que mantiene el Ministerio de Justicia son de género femenino, y un 15% masculino); mientras que entre los mediadores/as licitados estas cifras son relativamente similares, (86% de mediadores/as contratados/as de género femenino).

A nivel de beneficiarios del Sistema de Mediación Licitado, un 72% de los/as solicitantes son de género femenino, mientras que un 28% de género masculino. A su vez, de los/as solicitados/as, un 67% son de género masculino y un 33% de género femenino.

Además de caracterizar en cuanto al género tanto a los mediadores/as como a los beneficiarios/as. El programa sostiene el enfoque de igualdad de las partes en el proceso de mediación, desmitificando funciones asociadas al género más allá de lo tradicionalmente asumido por la cultura.

ANEXO 5: Ficha de Presentación de Antecedentes Presupuestarios y de Gastos

ANEXO 5

FICHA DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS Y DE GASTOS

Instrucciones generales

A efectos de comparar presupuestos y gastos, éstos deben ser expresados en moneda de igual valor. Para actualizar los valores en pesos nominales a valores en pesos reales del año 2012, deberá multiplicar los primeros por los correspondientes factores señalados en la siguiente tabla:

Año	Factor
2008	1,091
2009	1,075
2010	1,060
2011	1,028
2012	1,000

I. Información de la institución responsable del programa, período 2008-2011
(en miles de pesos año 2012)

1.1. Presupuesto y gasto devengado (1)

Se debe señalar el total de presupuesto y gasto (2) correspondiente a la institución responsable de la ejecución del programa en evaluación (Subsecretaría, Servicio, Dirección, según corresponda) , en los ítemes de: (i) personal, ii) bienes y servicios de consumo, iii) inversión, iv) transferencias y v) otros.

Corresponde al presupuesto inicial aprobado en la Ley de Presupuestos del año respectivo.

Notas:

(1) Gasto devengado corresponde a todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstas hayan sido o no percibidas o pagadas. (Fuente: Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación - Oficio C.G.R. N° 60.820, de 2005).

(2) Ver capítulos XI, XIV y XV de documento "Notas Técnicas", División de Control de Gestión, DIPRES 2009; en http://www.dipres.gob.cl/572/articles-22557_doc_pdf.pdf

Cuadro N°1
Presupuesto Inicial y Gasto Devengado de la Institución Responsable del Programa
(en miles de pesos año 2012)

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo cada categoría de presupuesto y gasto, pues los totales y porcentajes se calcularán automáticamente.

AÑO 2008	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 4.466.661	\$ 4.643.958	104%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 29.846.138	\$ 29.342.926	98%
Inversión	\$ 43.964.149	\$ 28.592.075	65%
Transferencias	\$ 14.686.123	\$ 21.659.026	147%
Otros (Identificar)	\$ 1.755.633	\$ 5.819.511	331%
TOTAL	\$ 94.718.704	\$ 90.057.496	95%

Fuente: Dipres, Ley Presupuesto e Informe Ejecución Presupuestaria 2008

AÑO 2009	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 5.461.718	\$ 5.698.266	104%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 35.826.992	\$ 31.007.921	87%
Inversión	\$ 75.621.566	\$ 69.044.152	91%
Transferencias	\$ 28.454.392	\$ 29.605.612	104%
Otros (Identificar)	\$ 2.905.409	\$ 7.373.154	254%
TOTAL	\$ 148.270.077	\$ 142.729.105	96%

Fuente: Dipres, Ley Presupuesto e Informe Ejecución Presupuestaria 2009

AÑO 2010	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 5.802.670	\$ 6.183.964	107%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 32.292.941	\$ 33.112.320	103%
Inversión	\$ 51.506.789	\$ 26.878.966	52%
Transferencias	\$ 37.845.783	\$ 38.208.065	101%
Otros (Identificar)	\$ 25.495.540	\$ 22.911.414	90%
TOTAL	\$ 152.943.723	\$ 127.294.729	83%

Fuente: Dipres, Ley Presupuesto e Informe Ejecución Presupuestaria 2010

AÑO 2011	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 5.960.360	\$ 6.409.114	108%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 39.592.818	\$ 37.095.809	94%
Inversión	\$ 35.714.864	\$ 10.150.982	28%
Transferencias	\$ 38.411.768	\$ 37.957.220	99%
Otros (Identificar)	\$ 34.336.867	\$ 29.815.425	87%
TOTAL	\$ 154.016.677	\$ 121.428.550	79%

Fuente: Dipres, Ley Presupuesto e Informe Ejecución Presupuestaria 2011

AÑO 2012	Presupuesto Inicial
Personal	\$ 6.279.767
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 40.476.713
Inversión	\$ 62.147.210
Transferencias	\$ 38.656.084
Otros (Identificar)	\$ 28.505.728
TOTAL	\$ 176.065.502

Fuente: DIPRES, Ley Presupuesto 2012

II. Información específica del Programa, periodo 2008-2012
(en miles de pesos año 2012)

2.1. Fuentes de financiamiento del Programa

Corresponde incluir las fuentes de financiamiento del programa, sus montos (presupuesto) y porcentajes respectivos.

Si no se cuenta con información de presupuesto para alguno de los ítemes, incluir información de gastos, explicitando esto en una nota al pie del cuadro.

Las fuentes a considerar son las que se describen a continuación:

1) Fuentes presupuestarias:

Corresponden al presupuesto asignado en la Ley de Presupuestos de los respectivos años.

(a) Asignación específica al Programa: es aquella que se realiza con cargo al presupuesto asignado a la institución responsable mediante la Ley de Presupuestos del Sector Público.

(b) Asignación institución responsable: son los recursos financieros aportados al Programa por la institución responsable del mismo y que están consignados en la Ley de Presupuestos en el ítem 21 "Gastos en Personal", ítem 22 "Bienes y Servicios de Consumo", ítem 29 "Adquisición de Activos No Financieros" u otros, del presupuesto de dicha institución responsable. Ver clasificadores presupuestarios en documento "Instrucciones para Ejecución del Presupuesto del Sector Público" en www.dipres.gob.cl/572/propertyvalue-2129.html

(c) Aportes en Presupuesto de otras instituciones públicas: son los recursos financieros incorporados en el presupuesto de otros organismos públicos (Ministerios, Servicios y otros), diferentes de la institución responsable del programa. Corresponderá incluir el detalle de dichos montos identificando los organismos públicos que aportan.

2) Fuentes Extrapresupuestarias:

Son los recursos financieros que **no provienen** del Presupuesto del Sector Público, tales como: aportes de Municipios, organizaciones comunitarias, los propios beneficiarios de un programa, sector privado o de la cooperación internacional. Corresponderá elaborar las categorías necesarias e incluir el detalle de los montos provenientes de otras fuentes de financiamiento, identificando cada una de ellas.

Cuadro N°2
Fuentes de financiamiento del Programa (en miles de pesos año 2012)

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo cada categoría, pues los totales, porcentajes y variaciones se calcularán automáticamente.

Fuentes de Financiamiento	2008		2009		2010		2011		2012		Variación 2007-2011
	Monto	%	%								
1. Presupuestarias	\$ 2.773.126	100%	\$ 4.210.474	100%	\$ 7.834.418	100%	\$ 7.789.650	100%	\$ 7.812.342	100%	182%
1.1. Asignación específica al Programa	\$ 2.440.351	88%	\$ 3.686.524	88%	\$ 7.186.528	92%	\$ 7.199.572	92%	\$ 7.199.572	92%	195%
1.2. Asignación institución responsable (ítem 21, 22 y 29, entre otros)	\$ 332.775	12%	\$ 523.950	12%	\$ 647.890	8%	\$ 590.078	8%	\$ 612.770	8%	84%
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	#DIV/0!
2. Extrapresupuestarias	\$ 0	0%	#DIV/0!								
2.1 Otras fuentes, sector privado, aportes de beneficiarios, organismos internacionales, etc.	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	#DIV/0!
Total	\$ 2.773.126		\$ 4.210.474		\$ 7.834.418		\$ 7.789.650		\$ 7.812.342		182%

Fuente: Presupuesto preparado por UMED, Ley Presupuestaria y se estimó fuente 1.2 para 2008 manteniendo porcentaje de 2010.

II. Información específica del Programa, período 2008-2012
(en miles de pesos año 2012)

A. Información del Programa asociada a recursos provenientes de asignación específica.

2.2 Información presupuestaria del Programa respecto del Presupuesto de la Institución Responsable

En la primera columna, se incluye los montos del presupuesto inicial de la Institución Responsable, considerando la totalidad de los recursos institucionales. Las cifras de este cuadro coinciden con los totales anuales del Cuadro N°1 "Presupuesto inicial y gasto devengado de la Institución Responsable del Programa".

En la segunda columna, se incluye los montos del presupuesto inicial del Programa, sólo provenientes de la asignación específica al programa y de la asignación de la institución responsable. Las cifras coinciden con la suma de los puntos 1.1. y 1.2. del Cuadro N°2 "Fuentes de Financiamiento del Programa".

Cuadro N°3

Porcentaje del Presupuesto Inicial del Programa en relación al presupuesto inicial del Servicio Responsable (en miles de pesos año 2012)

Observación: este cuadro se completa automáticamente ya que se alimenta de la información proveniente de los cuadros 1 y 2 anteriores.

Año	Presupuesto inicial de la Institución responsable	Presupuesto Inicial del Programa	% Respecto del presupuesto inicial de la institución responsable
2008	\$ 94.718.704	\$ 2.773.126	3%
2009	\$ 148.270.077	\$ 4.210.474	3%
2010	\$ 152.943.723	\$ 7.834.418	5%
2011	\$ 154.016.677	\$ 7.789.650	5%
2012	\$ 176.065.502	\$ 7.812.342	4%

Fuente:

II. Información específica del Programa, Período 2008-2011
(en miles de pesos año 2012)

2.3. Presupuesto inicial y gasto devengado del Programa

Se debe señalar el total de presupuesto y gasto del programa en evaluación, desagregado en los ítemes de: (i) personal, (ii) bienes y servicios de consumo, (iii) inversión, y (v) otros, los que se pide identificar. En la medida que esto no sea posible, por estar algunos o la totalidad de estos ítemes en clasificaciones presupuestarias más amplias, se debe realizar la estimación correspondiente, asumiendo el programa respectivo como un Centro de Costos (adjuntar anexo de cálculo y supuestos de dicha estimación).

En la segunda columna, corresponde incluir los montos del presupuesto inicial del Programa, sólo provenientes de la asignación específica al programa y de la asignación de la institución responsable (Las cifras deben coincidir con la suma de los puntos 1.1. y 1.2. del Cuadro N°2).

El gasto devengado corresponde a todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstas hayan sido o no percibidas o pagadas (1). La información contenida en este punto debe ser consistente con la del Cuadro N°5 "Gasto Total del Programa", en lo que se refiere a la columna de gasto devengado del presupuesto inicial.

Nota: (1) Fuente: Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación - Oficio C.G.R. N° 60.820, de 2005.

Cuadro N°4
Presupuesto Inicial y Gasto Devengado
(en miles de pesos año 2012)

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo cada categoría de presupuesto y gasto, pues los totales y porcentajes se calcularán automáticamente.

AÑO 2008	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 248.504	\$ 255.959	103%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 77.271	\$ 74.953	97%
Inversión	\$ -	\$ -	#DIV/0!
Otros (Identificar)	\$ 2.447.351	\$ 1.470.422	60%
Total	\$ 2.773.126	\$ 1.801.334	65%

Fuente: Ley de Presupuesto e Informes de Ejecución Presupuestaria 2008, estimaciones siguiendo criterios presupuesto

AÑO 2009	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 384.389	\$ 371.397	97%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 138.578	\$ 900.641	650%
Inversión	\$ -	\$ -	#DIV/0!
Otros (Identificar)	\$ 3.687.507	\$ 2.476.167	67%
Total	\$ 4.210.474	\$ 3.748.205	89%

Fuente: Presupuesto preparado UMED, Ley de Presupuesto e Informes de Ejecución Presupuestaria 2009

AÑO 2010	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 513.060	\$ 497.835	97%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 131.797	\$ 204.421	155%
Inversión	\$ 0	\$ 0	#DIV/0!
Otros (Identificar)	\$ 7.189.561	\$ 6.643.266	92%
Total	\$ 7.834.418	\$ 7.345.522	94%

Fuente: Presupuesto preparado UMED, Ley de Presupuesto e Informes de Ejecución Presupuestaria 2010

AÑO 2011	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 465.287	\$ 464.773	100%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 123.880	\$ 121.268	98%
Inversión	\$ 0	\$ 0	#DIV/0!
Otros (Identificar)	\$ 7.200.483	\$ 7.118.189	99%
Total	\$ 7.789.650	\$ 7.704.230	99%

Fuente: Presupuesto preparado UMED, Ley de Presupuesto e Informes de Ejecución Presupuestaria 2011

AÑO 2012	Presupuesto Inicial
Personal	\$ 483.284
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 128.739
Inversión	\$ 0
Otros (Identificar)	\$ 7.200.319
Total	\$ 7.812.342

Fuente: estimaciones según criterios presupuesto preparado UMED, Ley

II. Información específica del Programa, período 2008-2011
(en miles de pesos año 2012)

B. Información específica del Programa asociada a todos los recursos con que cuenta

2.4 Gasto Total del Programa

En este cuadro se debe incluir el total de gasto por año del Programa, incluídos aquellos con cargo a los recursos aportados por otras instituciones públicas o provenientes de "Fuentes Extrapresupuestarias" (2.1. otras fuentes), señaladas en el cuadro N° 2.

En la primera columna, corresponde incluir el **gasto devengado del presupuesto asignado** en la Ley de Presupuestos. En otras palabras, este gasto es el financiado con los recursos consignados en los puntos 1.1. y 1.2. del Cuadro N°2 "Fuentes de Financiamiento del Programa" y presentado en la primera columna del Cuadro 4.

En la segunda columna, corresponde incluir los **gastos con cargo a recursos aportados por otras instituciones públicas o privadas** (puntos 1.3. y 2.1 del cuadro N°2 "Fuentes de Financiamiento del Programa").

En la tercera columna, el monto **total de gasto del programa** para cada año deberá ser igual al monto total del Cuadro N°8 "Gastos de Administración del Programa y de Producción de los Componentes del Programa" del respectivo año.

Cuadro N°5
Gasto Total del Programa
(en miles de pesos año 2012)

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo las celdas de la segunda columna "Otros gastos". La columna "Gasto Devengado del Presupuesto" se completa automáticamente con la información del cuadro N° 4. El total se calculará automáticamente.

AÑO	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Programa
2008	\$ 1.801.334	\$ 0	1801334
2009	\$ 3.748.205	\$ 0	3748205
2010	\$ 7.345.522	\$ 0	7345522
2011	\$ 7.704.230	\$ 0	7704230

Fuente:

II. Información específica del Programa, período 2008-2011
(en miles de pesos año 2012)

En este cuadro se debe incluir el total de gasto por año del Programa, incluídos aquellos con cargo a los recursos aportados por otras instituciones públicas o provenientes de las otras fuentes señaladas en el cuadro N° 2 (ingresos obtenidos, aportes privados, etc.) y presentado en la tercera columna del Cuadro 5. Se requiere desagregar en los subtítulos presupuestarios de: (i) personal, (ii) bienes y servicios de consumo, (iii) inversión, y (v) otros, los que se piden identificar. En la medida que esto no sea posible, por estar algunos o la totalidad de estos ítemes en clasificaciones presupuestarias más amplias, se debe realizar la estimación correspondiente, asumiendo el programa respectivo como un Centro de Costos (adjuntar anexo de cálculo y supuestos de dicha estimación).

2.5 Gasto Total del Programa, desagregado por Subtítulo

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo cada categoría de gasto, pues los totales y porcentajes se calcularán automáticamente.

Cuadro N°6
Gasto Total del Programa, desagregado por Subtítulo
(en miles de pesos año 2012)

AÑO 2008	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 255.959	14%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 74.953	4%
Inversión	\$ 0	0%
Otros (Identificar)	\$ 1.470.422	82%
Total	\$ 1.801.334	100%

Fuente: Informe de Ejecución Presupuestaria 2008 y estimados

AÑO 2009	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 371.397	10%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 900.641	24%
Inversión	\$ 0	0%
Otros (Identificar)	\$ 2.476.167	66%
Total	\$ 3.748.205	100%

Fuente: presupuesto preparado por UMED e Informe de Ejecución Presupuestaria 2009

AÑO 2010	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 497.835	7%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 204.421	3%
Inversión	\$ 0	0%
Otros (Identificar)	\$ 6.643.266	90%
Total	\$ 7.345.522	100%

Fuente: presupuesto preparado por UMED e Informe de Ejecución Presupuestaria 2010

AÑO 2011	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 464.773	6%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 121.268	2%
Inversión	\$ 0	0%
Otros (Identificar)	\$ 7.118.189	92%
Total	\$ 7.704.230	100%

Fuente: presupuesto preparado por UMED e Informe de Ejecución Presupuestaria 2011

II. Información específica del Programa, período 2008-2011
(en miles de pesos año 2012)

2.6 Gasto de producción de los Componentes del Programa

Se debe señalar el monto total de gastos involucrados en la producción de cada componente del programa (1). En los casos que corresponda se debe hacer la desagregación por región.

Los gastos de producción de los componentes del programa son aquellos directamente asociados a la producción de los bienes y/o servicios (componentes) del programa, tales como pago de subsidios, becas, prestaciones de salud, etc. (1)

Nota:

(1) Ver capítulos XI, XIV y XV de documento "Notas Técnicas", División de Control de Gestión, DIPRES 2009; en http://www.dipres.gob.cl/572/articulos-22557_doc.pdf

Cuadro N°7
Gasto de producción de los Componentes del Programa
(en miles de pesos año 2012)

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo las celdas con los montos de gastos de cada componente por región, pues los totales se calcularán automáticamente.

AÑO 2008	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Bio Bio	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Componente 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1463421	\$ 1.463.421
Componente 2	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 28.635	\$ 28.635
Componente ...															\$ 0	\$ 0
Componente N																\$ 0
Total	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.492.056	\$ 1.492.056

Fuente:

AÑO 2009	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Bio Bio	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Componente 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2457293	\$ 2.457.293
Componente 2	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 31.241	\$ 31.241
Componente ...															\$ 776.265	\$ 776.265
Componente N																\$ 0
Total	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 3.264.799	\$ 3.264.799

Fuente:

AÑO 2010	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Bio Bio	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Componente 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6637746	\$ 6.637.746
Componente 2	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 32.647	\$ 32.647
Componente ...															\$ 58.316	\$ 58.316
Componente N																\$ 0
Total	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 6.728.709	\$ 6.728.709

Fuente:

AÑO 2011	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Bio Bio	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Componente 1	\$ 95.126	\$ 163.016	\$ 304.415	\$ 263.340	\$ 290.495	\$ 891.497	\$ 450.668	\$ 336.254	\$ 856.969	\$ 318.982	\$ 321.123	\$ 513.870	\$ 112.269	\$ 153.028	\$ 2.024.208	\$ 7.095.260
Componente 2	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 32.991	\$ 32.991
Componente ...	\$ 31.241														\$ 12.814	\$ 44.055
Componente N																\$ 0
Total	\$ 126.367	\$ 163.016	\$ 304.415	\$ 263.340	\$ 290.495	\$ 891.497	\$ 450.668	\$ 336.254	\$ 856.969	\$ 318.982	\$ 321.123	\$ 513.870	\$ 112.269	\$ 153.028	\$ 2.070.013	\$ 7.172.306

Fuente:

II. Información específica del Programa, período 2007-2011
(en miles de pesos año 2012)

2.7 Gastos de administración del Programa y gastos de producción de los Componentes del Programa

Corresponde señalar el desglose del gasto total del programa (incluidas todas las fuentes de financiamiento) en: (i) gastos de administración y (ii) gastos de producción de los componentes del programa.

Los **gastos de administración** se definen como todos aquellos desembolsos financieros que están relacionados con la generación de los servicios de apoyo a la producción de los componentes, tales como contabilidad, finanzas, secretaría, papelería, servicios de luz, agua, etc. (1).

Como se señaló anteriormente, los **gastos de producción** corresponden a aquellos directamente asociados a la producción de los bienes y/o servicios (componentes) del programa, tales como pago de subsidios, becas, prestaciones de salud, etc. (1).

Las cifras para cada año de la columna **gastos de producción de los componentes** deben coincidir con las cifras totales anuales del Cuadro N°7 "Gasto de Producción de los Componentes del Programa."

Nota:

(1) Para aclarar la definición de "Gastos de Administración" y "Gastos de Producción" se sugiere revisar el capítulo XV de documento "Notas Técnicas", División de Control de Gestión, DIPRES, 2009; en http://www.dipres.gob.cl/572/articles-22557_doc_pdf.pdf

Cuadro N°8

Gastos de administración y gastos de producción de los Componentes del Programa
(en miles de pesos año 2012)

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo las celdas con los montos de gastos de cada año, pues el total se calculará automáticamente.

AÑO	Gastos de administración	Gastos de producción de los Componentes	Total Gasto del Programa
2008	\$ 309.278	\$ 1.492.056	\$ 1.801.334
2009	\$ 483.406	\$ 3.264.799	\$ 3.748.205
2010	\$ 616.813	\$ 6.728.709	\$ 7.345.522
2011	\$ 531.924	\$ 7.172.306	\$ 7.704.230