

**RESUMEN EJECUTIVO
ELABORADO POR EL PANEL EVALUADOR**

E

**INFORME DE COMENTARIOS A LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
ELABORADO POR LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DEL PROGRAMA**

**EVALUACIÓN PROGRAMAS GUBERNAMENTALES
(EPG)**

**PROGRAMA LICITACIONES SISTEMA NACIONAL DE MEDICACIÓN FAMILIAR
MINISTERIO DE JUSTICIA
SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA**

ENERO – AGOSTO 2012

**RESUMEN EJECUTIVO
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

NOMBRE PROGRAMA: PROGRAMA LICITACIONES SISTEMA NACIONAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR
AÑO DE INICIO: 2006
MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE JUSTICIA
SERVICIO RESPONSABLE: SUBSECRETARIA DE JUSTICIA

RESUMEN EJECUTIVO

PERÍODO DE EVALUACIÓN¹: JUNIO 2009 - 2011
PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2012: M\$ 7.097.848

1. Descripción general del programa

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.

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 regular².

Se trata de un 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. 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.

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.

¹ El período de evaluación comprende principalmente los últimos cuatro años de ejecución del programa (2008 - 2011). No obstante, en los casos que corresponda se debe incorporar en el análisis modificaciones relevantes implementadas el año 2011 o que se considere implementar este año.

² Distribución de la materias mediadas: Alimentos congrega el 62.2%, cuidado personal el 11.1%, relación directa y regular 26.1%, otras materia 0.6%. Esto indica que la mediación está fundamentalmente enfocada a resolver acuerdos económicos entre las partes. Fuente: UMED periodo 2009-2011

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

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 (trípticos, gigantografías, medios de prensa escrita) y material audiovisual (usado fundamentalmente en el periodo 2009 -2010 a través de la televisión)³.

No existen funciones delegadas a terceros.

La Unidad de Mediación, dependiente jerárquicamente de la División Judicial del Ministerio de Justicia, es la encargada de la implementación del programa. Su misión está definida como "Potenciar la mediación como un mecanismo moderno, eficiente y menos confrontacional de resolución de conflictos en la sociedad". Su dotación (Enero 2012) es de 26 funcionarios, entre profesionales y administrativos.

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.

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 su conjunto.

▪ Población objetivo y beneficiarios efectivos

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.

La población objetivo 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.

Año	Población objetivo
2009	289.735
2010	711.785
2011	738.922

Fuente: Elaboración conjunta programa- panel

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 excluyó 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%⁴.

³ 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.

⁴ Esta información considera causas ingresadas a SIMEF entre el 1-6-2009 y el 31-12-2011.

Finalmente, 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%.

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

La población objetivo 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 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.

La 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.

La estimación de la población objetivo para este componente corresponde a la 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

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 previa obligatoria 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

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

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.

- **Período de ejecución del programa:** 2006 a la fecha
- **Ámbito de acción territorial:** 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.
- **Identificación de las fuentes de financiamiento:**
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.

Sumado a lo anterior, y dentro del concepto de Gastos de Administración, la Unidad de Mediación cuenta con presupuesto para transferencias corrientes (sub. 24) al sector privado (ítem 01) destinado a la realización de Auditorías Externas al Sistema Nacional de Mediación (asig. 002).

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.

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.

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.

Presupuesto del programa y Gasto Devengado 2008⁶-2011 (Miles de \$ 2012)

Año	Presupuesto Inicial del programa (a)	Gasto Devengado (b)	% ⁷ (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, año 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, 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.

2. Resultados de la Evaluación

▪ 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.

⁶ 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.

⁷ Porcentaje que representa el gasto devengado sobre el presupuesto inicial del programa.

Las estadísticas del servicio de mediación cuando la Ley se inició de manera voluntaria fueron las siguientes:

Años 2007-2008

Causas ingresadas a Tribunales de Familia = 686.764

Causas susceptibles de mediación = 285.311

Causas derivadas a mediación = 44.432

Al iniciar la prestación del servicio de manera previa obligatoria y gratuita para las partes, las estadísticas aumentan considerablemente (las causas susceptibles de mediación equivalen automáticamente a causas derivadas a mediación 180.954 causas 2010 y 187.853 causas en 2011). 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. Con la existencia de la mediación previa obligatoria es más evidente la contribución del programa, junto con otras iniciativas, a la descongestión de los tribunales.

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 necesario⁸.

Por otra parte, la justicia es también un bien meritorio, 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.

Eficacia y Calidad

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, asimismo se evidencia que existe un amplio espacio para mejorar este indicador.

Por otro lado, 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. 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.

⁸ 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).

La nota promedio de calificación en encuesta de satisfacción de usuarios de los centros de mediación contratados en una escala de 1 a 7 se ha mantenido cercana a 6 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 técnicas.

Con 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.

Con respecto al “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”, indicador que forma parte del Formulario H Institucional, 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 anterior⁹.

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).

El Programa debe trabajar en el establecimiento de metas para cada uno de sus indicadores de desempeño.

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 2010 y un 83% que duró menos de un mes el año 2011

- 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 \$92.796¹⁰.
- 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

⁹ 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.

¹⁰ 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)

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 terminadas.

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

La contribución del programa al Fin está dada por su intención de resolver los conflictos de familia mediante un mecanismo no confrontacional 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.

Economía

A contar de junio del 2009 y con el carácter de obligatoriedad, hay un cambio significativo en los recursos asignados al programa 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).

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.

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

Fuentes de Financiamiento	2008		2009		2010		2011		2012		Variación 2008-2012
	Monto	%									
1. Presupuestarias¹¹	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 ¹²)	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 ¹³											
2. Extrapresupuestarias¹⁴											
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.

¹¹ Las Fuentes Presupuestarias corresponden al presupuesto asignado en la Ley de Presupuestos aprobada anualmente por el Congreso Nacional.

¹² 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.

¹³ 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.

¹⁴ 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.

▪ **Desempeño Global**

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.

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.

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.

Principales Recomendaciones

1. Mejorar la coordinación entre los Tribunales de Familia y el Sistema de Mediación de manera de planificar las mejoras al proceso de mediación respondiendo a las necesidades que demanden los Tribunales. Adicionalmente se deben interconectar los sistemas de información de ambas instituciones de manera de hacer un seguimiento del resultado post-mediación, sustentabilidad de los acuerdos y descongestión efectiva de los Tribunales.
2. Mejorar el seguimiento y supervisiones que realiza el programa a los centros de mediación licitados y automatizar estas acciones en el sistema informático. En esta gestión se debe potenciar el nivel regional de aumentando gradualmente sus atribuciones en lo que se refiere a la fiscalización de los centros de mediación.
3. Explorar alternativas para mejorar la administración de los recursos del programa de manera de poder minimizar los desfases entre los tiempos presupuestarios y los tiempos de registro del gasto (devengado) y gasto pagado.
4. 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.

**COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
AL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN
POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN
RESPONSABLE**

AGOSTO 2012



ORD.: N° 5799 /

ANT.: C-96/12, de 14 de agosto de 2012, mediante la cual remite Informe Final preparado por Panel de Evaluación. Programa de Licitaciones Sistema Nacional de Mediación.

REF.: Remite respuesta institucional respecto del proceso de evaluación y resultados de la misma.

SANTIAGO, 31 AGO 2012

DE : SUBSECRETARIO DE JUSTICIA (S)

**A : JEFA DIVISIÓN CONTROL DE GESTIÓN
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS**

En el contexto del Informe Final preparado por Panel de Expertos respecto de la Evaluación del Programa de Licitaciones Sistema Nacional de Mediación, esta Cartera de Estado valora positivamente el trabajo realizado en la elaboración del Informe, cuyos resultados constituyen un aporte útil para la toma de decisiones y adaptaciones de mejora a los servicios de mediación familiar que a través de este Ministerio se proveen.

Asimismo, la Subsecretaría de Justicia, resalta la conclusión en cuanto a la justificación de la continuidad del Programa; teniendo en consideración las recomendaciones realizadas, respecto de las cuales, el Informe otorga propuestas orientadas a mejoras continuas, sin perjuicio de que este Ministerio considera que existe un trabajo avanzado en alguna de ellas.

En particular, cabe señalar que la Unidad de Mediación actualmente se encuentra trabajando en la automatización de la actualización de los datos respecto del registro de mediadores, a través del desarrollo de un nuevo módulo en el Sistema Informático de Mediación Familiar. Asimismo, esta Secretaría de Estado, ya ha gestionado ante la Dirección de Presupuestos la reasignación de fondos al Programa, que permitan subsumir el desfase presupuestario que existía de años anteriores, lo cual, unido a una mejor gestión de la ejecución de recursos destinados al pago de servicios de mediación familiar, optimizará la utilización de éstos.

Asimismo, en lo que respecta a la coordinación con los Tribunales de Familia se ha restablecido la comunicación periódica con la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ) para mejorar aspectos esenciales del Sistema Nacional de Mediación como son la correcta derivación de causas y la mejora en la interconexión entre los sistemas de ambas instituciones.

Sin perjuicio de lo anterior, en términos generales el Programa concuerda con las recomendaciones efectuadas respecto de

las diferentes dimensiones evaluadas, en especial, aquellas que dicen relación con la eficacia.

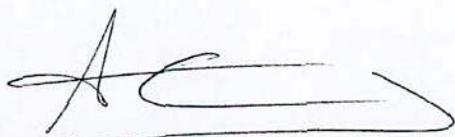
En dicho sentido, resulta de vital importancia la relevancia entregada por el Panel al segundo y tercer componente del Programa, esto es, "Registro de Mediadores" y "Promoción y Difusión de la Mediación Familiar"; sin embargo, para el desarrollo de las recomendaciones asociadas a éstos, se considera indispensable la elaboración de un plan integral, que permita abordar los diferentes hallazgos del Panel, teniendo especial consideración al inexistencia de recursos presupuestarios asignados a dichos componentes.

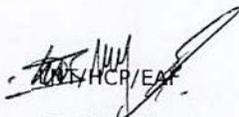
Por último, cabe señalar que para esta Secretaría de Estado, cobran especial importancia las recomendaciones realizadas en relación a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, toda vez que el trabajo actual del Programa está enfocado en aumentar la calidad del servicio de mediación familiar en Chile. Lo anterior, sin perjuicio de que para su establecimiento, se requeriría una implementación gradual asociada a recursos presupuestarios que permitieran asumir dicho desafío, así como también modificaciones a las actuales Bases de Licitación, a fin de contemplar en dicho Sistema no sólo a la Administración del Programa, sino también a los Centros de Mediación Familiar Licitados.

En definitiva, el Ministerio de Justicia valora y apoya la presente instancia de evaluación, la cual ha permitido llevar a cabo un proceso de reflexión en torno al servicio de mediación familiar, que como Estado, queremos brindar a la ciudadanía.

Sin otro particular, le saluda atentamente,




SEBASTIÁN VALENZUELA AGÜERO
SUBSECRETARIO DE JUSTICIA (S)


HCP/EAF

Distribución:

- Destinataria.
- Gabinete Subsecretaría de Justicia.
- División Judicial.
- Auditoría Ministerial.
- Unidad de Mediación.
