

**Documento conceptual de referencia**  
**Y PROPUESTA DE MODELO ÚNIFICADO<sup>1</sup>**

Autor: Javier Wilhelm Wainsztein

Septiembre 2013

---

<sup>1</sup> En base al libro: “La mediación comunitaria: una nueva política pública” J Wilhelm, R Llinás y otros. Diputación de Barcelona (2010)

## **Índice**

Antecedentes	3
Introducción	5
Cómo entendemos la mediación comunitaria?	7
Valores y elementos claves para un modelo unificado	9
Objetivos de los Centros de Mediación Comunitaria de los CAJ	17
El perfil del mediador comunitario	20
Características del Modelo Unificado	31
Casos mediables	31
Casos no mediables	33
Tipología de servicios	34
Sistema de derivación de casos	36
Protocolo y entrada de casos	37
La evaluación de los servicios de mediación	38
Material de soporte al Centro	41
Programa de difusión y sensibilización	46
Anexos	51

## **Antecedentes**

El programa EUROsociAL de la Comisión Europea para Latinoamérica centra su objetivo en la mejora de la cohesión social, incidiendo para ello, en la necesidad de acompañar aquellas políticas públicas que se estén desarrollando y se identifiquen, en coherencia con cada proyecto, por su viabilidad, por el firme compromiso de las autoridades responsables y por el hecho de poderse alcanzar resultados concretos y medibles a nivel nacional, sin perjuicio de que partiendo de estos resultados se puedan alcanzar otros a nivel regional.

El Programa EUROsociAL contempla trabajar en el ámbito del sector justicia en la promoción del acceso a la justicia. En el encuentro de identificación de proyectos celebrado en Bogotá en noviembre de 2011, se priorizaron tres grandes objetivos que han dado lugar a tres proyectos diferenciados, aunque conectados entre sí.

Uno de estos objetivos es el del Fortalecimiento de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC). Sobre ese objetivo se ha desarrollado el proyecto *“Fortalecimiento de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos”* que incorpora los siguientes componentes o líneas de acción:

- a. Difusión y visibilidad de los MASC
- b. Mejora del servicio ofertado por los MASC
- c. Articulación de la justicia formal y los MASC
- d. Promoción de la cultura de paz.

El proyecto se inicia poniendo en marcha las dos primeras líneas de acción, identificándose tres ámbitos que constituyen los tres resultados esperados del proyecto:

1. La promoción del conocimiento y uso por parte de la ciudadanía y de los operadores de justicia de los servicios prestados por los MASC en cada uno de los países participantes en el proyecto.

2. La mejora de los servicios prestados por los MASC en cada uno de los países participantes en el proyecto.
3. La mejora de las capacidades de los operadores de los MASC en cada uno de los países participantes en el proyecto.

Ello se concreta en los siguientes objetivos específicos:

1. Incorporar una planificación estratégica en el diseño y elaboración de programas MASC.
2. Reforzar e impulsar los programas de Justicia Comunitaria implementados en los países participantes

***El objetivo de este trabajo consiste en la creación de un modelo de atención en materia de mediación comunitaria, que será empleado en los Centros de Mediación de las Corporaciones de Asistencia Jurídica de todo el país.***

## **Introducción**

La Mediación es un servicio que tiene como objetivos principal el ayudar al ciudadano a resolver conflictos nacidos en el seno de la estructura social, del barrio, de su comunidad.

Se trata de la creación de un espacio público que opera en la dirección de la “prevención de la violencia “ y en la mejora de la calidad de vida urbana.

La mediación comunitaria recupera una forma "natural" de resolver los conflictos, devolviendo a las partes enfrentadas el poder que tienen sobre sus decisiones, aprovechando el potencial transformador y educativo del conflicto.

Por el contrario, la gestión de los conflictos por la vía de "ganador y perdedor" (la vía judicial o la imposición del más fuerte) no resuelve la raíz de los conflictos, más bien perpetúa las diferencias y fomenta la venganza.

La transformación de nuestra sociedad en general -y de la vida en la ciudad en particular- ha dado lugar a nuevas problemáticas propias de la convivencia que requieren nuevas estrategias en afrontarlas, por parte de las administraciones.

Entre estas situaciones generadoras de posibles conflictos podemos mencionar entre otros, la concentración de habitantes en las ciudades, el fenómeno de la inmigración, el cambio y contraste de valores propios de diferentes generaciones, la saturación de los tribunales de justicia, el deseo de la población en general en profundizar los mecanismos de participación comunitaria ...

Es en este contexto que la mediación comunitaria aparece como una técnica dotada de herramientas suficiente para afrontar estos nuevos retos.

Los acuerdos basados en la opinión de la mayoría. Por ejemplo como método habitual de tomar decisiones en las comunidades de propietarios, a veces dejan de lado los intereses de las minorías. En ocasiones, esto deriva en problemas de morosidad que en realidad tienen que ver más con una reacción basada en el desacuerdo que con una imposibilidad de pagar.

Así pues, la mediación trabaja a partir de consensos, evitando esa sensación de ganadores y perdedores que provocan-y según como, fomentan-los acuerdos por mayoría.

También nos encontramos con comunidades de vecinos en las que hay personas que ejercen el cargo de Presidente desde hace tiempo. Lo que en ocasiones puede entorpecer la toma de decisiones, la resolución de conflictos, la circulación de la información en la escalera y entre sus habitantes. Estas circunstancias pueden provocar que otras personas no participen en las decisiones que les corresponden, o tengan miedo de opinar, proponer, etc.

La mediación puede hacer más ágil la movilidad de papeles dentro de las comunidades y permiten un espacio para hablar de los intereses de las minorías.

En definitiva, a menudo puede convertirse en una buena herramienta para fomentar la convivencia.

El mundo se ha transformado de forma rápida y profunda en los últimos años. Los avances tecnológicos y los cambios culturales hacen, a veces que las diferencias entre adolescentes y adultos sean casi insalvables para el entendimiento entre generaciones.

La mediación se ha revelado también como una buena herramienta para gestionar estas diferencias que se encuentran detrás de muchos conflictos. La mediación se

convierte en este contexto, una posibilidad de restablecer un puente entre generaciones.

En definitiva, la continua modernización de la administración nos lleva a superar el modelo "paternalista y verticalista" de resolver los conflictos de los ciudadanos, y apostar por un modelo de horizontalización en el tratamiento de las disputas, lo que con el tiempo, habrá de derivar necesariamente en una horizontalización de la democracia.

Una administración ágil y actual entiende que son los ciudadanos los que tienen el poder para elegir cómo quieren vivir sus vidas y manejar sus problemas. Entiende al ciudadano / a como al responsable de asumir lo que le pertenece, con las obvias consecuencias y beneficios.

Es por ello que la mediación pretende ofrecer un espacio neutral, en el que un "tercero" puede ayudar a establecer canales para hablar, reflexionar y tomar decisiones realistas, posibles y equilibradas.

#### Cómo entendemos a la mediación comunitaria?

Cuando hablamos de la mediación pública nos referimos a un nuevo sistema para ayudar al ciudadano a resolver los conflictos generados en el seno de la estructura social, del barrio, de la propia comunidad. Se trata de la creación de un espacio de servicio público que trabaja hacia la prevención de la violencia y la mejora de la calidad de vida comunitaria.

Cabe recordar que la mediación no tiene por objeto reemplazar el sistema judicial. Se trata de una apuesta diferente que aprovecha el potencial transformador de los conflictos.

También debemos tener en cuenta que muchas situaciones de conflicto interpersonal o grupal se originan por incumplimiento de la normativa (cerramientos, aires acondicionados, ocio nocturno, mal uso del espacio público ..).

En estos casos, el proceso de mediación deberá tener como marco de referencia la normativa imperante; para así, asegurar que los acuerdos a los que lleguen las partes implicadas respeten la normativa vigente.

La mediación comunitaria contribuye, no sólo a obtener soluciones a los problemas, sino también refuerza las relaciones entre las personas, así como dinamiza los diferentes grupos que configuran el tejido social en la ciudad (personas recién llegadas, asociaciones, grupos de jóvenes ...).

Así pues, desde los servicios de mediación de las Corporaciones de Asistencia Judicial de Chile (CAJ) se fomentará la cohesión social y la armonía, lo que se traducirá necesariamente en un aumento de la calidad de vida.

Tal como decía D. Blunkett: "-trabajar por una ciudadanía activa significa crear las condiciones para que la población tome el control de su vida con el Estado actuando como soporte. Por ello, es necesario educar, potenciar y apoyar al ciudadano. -"



## **Valores y elementos claves para un Modelo de Centro de Mediación Comunitaria**

### ▪ ***Pedagogía interna de la mediación***

El éxito de las mediaciones tiene que ver con algo más que la capacidad del mediador/a, o la bondad de la técnica utilizada. Es muy difícil que la mediación pueda dar los frutos deseados si las partes en conflicto no comparten la esencia de la mediación.

El paso previo para que las partes puedan asumir esta nueva óptica es que el propio Estado como institución, reconozca claramente la mediación como un valor social de cambio.

Así, tendremos que trabajar previamente para transmitir los paradigmas de la mediación en el seno de la administración, tanto en el plano de los técnicos como en el plano político.

El cambio conceptual que implica la mediación, obliga a un liderazgo político fuerte que asegure una unidad de criterio en la aplicación de la mediación. Si el servicio de mediación es una apuesta aislada corremos el riesgo de perder la visión transversal que la mediación otorga.

La implementación de un servicio de mediación requiere, pues, la sensibilización previa de cargos electos para que asuman los valores e implicaciones que este servicio conlleva.

En una línea diferente, también es importante facilitar a los técnicos unos criterios de derivación adecuados. En este sentido será necesario asegurar una formación permanente dirigida a los diferentes actores de la organización.

La formación para la derivación deberá ir dirigida a aquellos trabajadores/as que por las características de su puesto de trabajo puedan ejercer "de antenas de recepción y derivación de casos".

Será entre estos profesionales "derivadores" que tendremos que dar a conocer la "Resolución Alternativa de Conflictos", y establecer contacto con las diversas áreas y agentes concretos para dar a conocer el servicio.

La gestión alternativa de los conflictos es una herramienta de resolución de disputas innovadora. Es por ello que creemos imprescindible formar en estas herramientas a los trabajadores municipales en contacto más cercano con el CAJ y a las fuerzas de Seguridad del entorno: policías, bomberos, etc.

De tal forma es una herramienta que permitirá al trabajador/a municipal utilizar nuevas formas de afrontar los conflictos que se encuentren en el ejercicio de sus responsabilidades.

También hay que considerar que a menudo es el primer contacto que el ciudadano tiene con la mediación, y es conveniente que las personas que efectúan la derivación conozcan el tema y tengan criterios suficientes en dirigir al usuario/a al servicio de mediación.

- ***Establecimiento de objetivos realistas***

Para que la mediación se pueda implementar y pueda perdurar en las ciudades es básico evaluar de forma realista el equilibrio entre recursos y usuarios/as.

No podemos olvidar que el acto de la mediación ahorra tiempo a los tribunales ya usuarios/as, pero requiere tiempo por parte de los profesionales que lo aplican. Y los procesos de mediación pueden ser rápidos o muy largos, en función de la complejidad de los asuntos a tratar.

Trabajar por encima de las posibilidades reales asumibles que una circunstancia concreta tiene, puede jugar en contra de la mediación. En este sentido es interesante definir los ámbitos de actuación del programa de mediación comunitaria, desde dos perspectivas:

- **Ámbito temático:** la mediación comunitaria es un concepto que se está construyendo a día de hoy. Los ámbitos de aplicación pueden ser muchos y se siguen ampliando. En función de la realidad de cada municipio deberá escoger en qué ámbitos aplicar la mediación. Definir si se trabajará con comunidades de vecinos, temas interculturales, escolares, de interés general .

- **Ámbito territorial:** A la hora de decidir el ámbito de aplicación del servicio de mediación será importante tener en cuenta la cantidad de población, la distribución en los barrios, las diferencias geográficas de cada municipio. Podemos encontrar barrios donde sea más fácil implementar un servicio de mediación y otros que quizás necesiten programas específicos, adaptados a realidades concretas.

▪ **Formalización de la mediación.**

La mediación supone -ante alternativas, como la vía judicial- un camino menos pautado y más informal de resolver los conflictos. Esto no implica sin embargo, que no necesite una cierta "formalización" a la hora de establecer determinados protocolos de trabajo. De hecho, para que la ciudadanía pueda percibir los

servicios de mediación como instituciones que transmiten confianza, es importante crear un encuadramiento profesionalizado.

La improvisación y la creatividad jugarán un papel muy importante en el sesiones de mediación y serán elementos básicos que ayudarán a resolver los conflictos. Ahora bien, hemos de trabajar con rigor y formalidad para llegar a estas sesiones en condiciones de ser creativos. Dicho de otro modo, trabajamos para crear un espacio amable donde la gente pueda crear nuevas soluciones compartidas; pero este espacio amable no se puede crear improvisando, ni sin un encuadramiento previo.

Así, en un servicio de mediación, se tienen que afinar algunos instrumentos que nos ayuden a la necesaria "formalización" de la prestación:

- Reglamento y código de ética del centro de mediación:

Estos documentos, por su importancia, serán tratados de forma mas amplia en anexos posteriores. Queremos pero destacar en este punto, algunos conceptos.

Un mediador no es un juez, ni un árbitro, ni un abogado, ni un informador, ni un psicólogo, ni un concejal, ni un trabajador social. Este concepto que es fundamental para el ejercicio de los mediadores, no es suficientemente conocido por la ciudadanía.

- Criterios de derivación claros:

Este punto, ya destacado con anterioridad, es básico para el éxito del servicio. La derivación interna (con el apoyo del correspondiente protocolo de derivación) es clave en la implementación de un servicio de mediación.

- Los procedimientos:

Nos referimos a toda la documentación necesaria, tanto genérica (por ejemplo, ordenanzas municipales que afecten a nuestro ámbito de actuación ...), como específica del servicio (hoja de solicitud de mediación, modelo de carta, modelo de acuerdo previo ...)

- El espacio:

La disponibilidad de un espacio adecuado para las necesidades de la mediación suele ser uno de los aspectos más difíciles de satisfacción, pero dar una buena respuesta es fundamental. En este aspecto, dos indicaciones: contar como mínimo con una sala grande (con mesa redonda u ovalada y habilitada para los actos de mediación) que garantice la máxima privacidad a las partes. Y además de otra sala donde trabajar en el momento en que en la primera hay gente reunida.

También es necesario que el espacio del Servicio sea un espacio neutral que no genere ninguna duda, sobre la imparcialidad y objetividad de la mediación.

Es de destacar la importancia de que sea un espacio protegido, es decir, que garantice la confidencialidad, el silencio y asegure la tranquilidad al conjunto de actores.

- ***Identificación del mapa del conflicto en el territorio***

Conviene saber cuáles son aquellos conflictos que preocupan a la ciudadanía y aquellos que más preocupan a la administración pública.

Esto es importante para establecer líneas de actuación y de evaluación: si tenemos claro desde antes de empezar la actividad, en qué conflictos actuar, optimizaremos recursos municipales y no doblaremos ofertas dirigidas a los mismos destinatarios/as.

▪ ***Dinamización externa***

Identificación de los espacios para realizar tareas de difusión y de prevención: escuelas, asociaciones, clubes, agrupaciones barriales, sociedades de fomento, equipamientos para niños, jóvenes y adolescentes; escuela de adultos, comerciantes, entidades culturales, hogares de ancianos ...

Realización de charlas y otras actividades de divulgación encaminadas a dar a conocer el servicio de mediación comunitaria.

En definitiva se tratará de acercar la "gestión alternativa de conflictos" y la mediación a la ciudadanía a los diferentes agentes sociales del municipio.

Los objetivos en este punto serían:

- Dar a conocer el servicio, sustentado en "la resolución alternativa de conflictos" y la mediación.
- Sensibilizar y fomentar la cultura de la paz y la comunicación entre personas, grupos e instituciones, lo que, a través de una participación democrática y responsable.
- Implicar a todos los agentes sociales "receptores" de conflictos y toda la ciudadanía en general.
- Conocer los conflictos que la ciudadanía percibe como más frecuentes y las formas que utilizan para afrontarlos.

▪ ***Difusión del Servicio***

Para dar a conocer el servicio, serán convenientes la realización de diferentes acciones de divulgación:

- Diseño de la campaña de comunicación.

- Diseño trípticos, folletos del centro y otra documentación
- Contactos con los medios de comunicación locales: participación en la radio, prensa local ...

Se informará dentro y fuera de la estructura ministerial pero también hay que plantearse la necesidad de campañas de difusión sobre la mediación, como estrategia frente al conflicto: charlas permanentes a entidades comunitarias e intentar implicar la propia ciudadanía a participar del centro de mediación.

Sabemos que los usuarios/as son los mejores derivadores de casos y los legitimadores del servicio más fuertes que podemos encontrar. Una vez más hay que dar el protagonismo a los ciudadanos/as.

- ***Transversalidad***

Cuando hablamos de "transversalidad" en el ámbito de la mediación comunitaria, lo hacemos en un doble sentido: por un lado, un servicio de mediación necesita de la transversalidad para ofrecer un buen servicio. Por el otro lado, un servicio de mediación fomenta la transversalidad dentro de la estructura ministerial, pudiendo convertirse en una herramienta para cohesionar equipos y tratar asuntos locales de una manera integral.

En cuanto al primero de los aspectos, ya hemos remarcado en otras partes de este texto la importancia de una buena derivación interna. Actualmente la mayoría de servicios dependen de este tipo de derivación, por su funcionamiento cotidiano. Esto implica un esfuerzo en los equipo, pues no se trata sólo de formar los diferentes departamentos en mediación, sino de buscar complicidades con otros servicios; ir soltando la forma de trabajar a las necesidades y a las particularidades de la ciudad.

Así, el trabajo de derivación interna no se produce en un momento determinado, sino que es un aspecto que hay que ir afinando a medida que el servicio de mediación evoluciona en su finalidad de dar a los ciudadanos el trato más adecuado a las sus necesidades. La comunicación con los diferentes mandos y responsables debe ser periódico, incrementando la colaboración con aquellos departamentos con los que encontramos más sinergias, y clarificando y enmarcando el grado de colaboración con aquellos con los que tengamos menos. En este punto creemos importante articular consistentemente en nuestro Centro la Red de derivación externa. La red de Derivación interna desde consultorios jurídicos dependiente de la Corporación de Asistencia Judicial y, final mente, diseñar, implementar y legitimar este Servicio al interior de la institución contando con una Unidad de RCC y Mediación al interior de la CAJ.

Para lo anterior es importante contar con el apoyo de las autoridades políticas y técnicas, y obviamente también los/a Director(a) de las CAJ.

Aquí es donde nace el segundo aspecto. Esta colaboración continuada, unida al hecho de que muchos procesos de mediación -que por su complejidad, implican muchos departamentos y también diferentes puntos de vista- pueden derivar en la construcción de soluciones creativas e innovaciones a la hora de hacer nuevos proyectos; y también una mayor precisión a la hora de entender las necesidades de los ciudadanos. Todo ello permitirá con posterioridad, ayudar a definir políticas más acordes con la realidad local.

Este tipo de soluciones, no sólo serán soluciones a conflictos existentes, sino que principalmente deben servir para trabajar en la prevención de conflictos futuros.

Todo ello sin olvidar que si avanzamos en el objetivo de hacer consciente a la población sobre la gestión positiva de los conflictos, es posible que la necesidad de evitarlos quede en segundo plano. Queremos recordar que una de las



principales virtudes de la mediación es la de utilizar la capacidad transformadora del conflicto para mejorar nuestra sociedad.

### **Otros valores**

- Empoderamiento
- Participación activa
- Respeto por las decisiones del otro
- Oportunidad
- Cultura del diálogo
- Desjudicialización de los conflictos
- Horizontalización de la democracia
- Ciudadanía
- Autonomía
- Servicio universal
- Interés superior de los menores, discapacitados y personas adultas mayores

### **Objetivos de los Centros de Mediación Comunitaria de los CAJ**

El modelo comunitario consiste en un enfoque de intervención que pretende involucrar a toda la comunidad en un diálogo preventivo y de intervención en las causas, las modalidades y las soluciones a las situaciones de conflicto, con el objetivo de resolverlo desde la misma comunidad.

Al contrario de otros focos más tradicionales, el enfoque comunitario incide en la intervención a nivel primario, es decir, la optimización de las condiciones de vida de todos los ciudadanos, interesándose especialmente en los aspectos preventivos, pero a la vez incluyendo la intervención de los afectados favoreciendo la participación activa de toda la comunidad.

Creemos importante provocar un anclaje del proceso de mediación, con consistencia y permanencia en el tiempo a través de procesos previos, durante el desarrollo del proceso de implementación y posteriores, intencionados que lo sustenten. Lo anterior permitirá dar continuidad y permanencia en el tiempo al proceso, con proyección de política pública.

Además señalar que la expertiz que se ha ido obteniendo en el tiempo, en las distintas áreas, como por ejemplo, penal, escolar, penitenciaria, etc, pueda compartirse entre los distintos actores de los centros de las CAJ, para generar la sinergia requerida para fortalecer lo aprendido.

La participación y el consenso procuran climas de convivencia positiva y fórmulas de comunicación que no generan situaciones de conflicto.

### **Objetivos generales**

- Suministrar a la sociedad una forma más efectiva de resolución de disputas.
- Prevenir la escalada de la violencia en la forma de abordar los conflictos mediante la ampliación de la oferta de mecanismos institucionales de resolución que se basan en el dialogo y el respeto entre los implicados.
- Promover la autogestión de los demandantes de justicia en cuanto al ejercicio de sus derechos, mediante la participación informada en los procesos de solución colaborativa de conflictos y la responsabilización por las decisiones adoptadas.
- Incrementar la participación de la comunidad en los procesos de resolución de conflictos fundamentada en la cultura del diálogo y la comunicación no violenta.
- Fomentar el diálogo, la convivencia, la cohesión y la pacificación social.

- Promover el empoderamiento de las personas involucradas en un conflicto, para que se impliquen en la búsqueda de soluciones satisfactorias para ambas.
- Mejorar el diálogo entre personas y colectivos aceptando el hecho que el conflicto tiene una perspectiva positiva.
- Incrementar la aceptación de la diversidad entre personas que conviven en un mismo entorno
- Integrar el Centre de Mediación en el territorio trabajando en red con los recursos ya existentes, para establecer circuitos de derivaciones y poder realizar acciones conjuntas

### **Objetivos específicos**

- Ofrecer servicios de solución de conflictos con el objeto de facilitar el acceso a la justicia mediante acuerdos que consideran los intereses de los involucrados, mejorando la satisfacción de los usuarios respecto del tiempo y calidad de las soluciones alcanzadas para superar el conflicto.
- Disminuir la judicialización de los conflictos de relevancia jurídica a partir de un criterio de selectividad que considere la viabilidad jurídica de la pretensión, y la eficiencia del método escogido según la naturaleza del conflicto y la relación entre las partes.
- Mitigar la congestión de los Tribunales de Justicia, así como también el costo y la demora en la resolución de conflictos.
- Informar y sensibilizar a la comunidad respecto a la resolución pacífica de conflictos y las características de métodos alternos.
- Ofrecer servicios de conciliación, arbitraje y mediación

- Promover salidas eficaces en el corto plazo, produciendo economía procesal y sobre todo emocional, a personas involucradas en un litigio judicial
- Que los mediadores tengan la capacidad de visualizar la necesidad de incorporar al análisis y trabajo del conflicto, al máximo de agentes implicados en el tema a tratar.

### **El perfil del Mediador Comunitario**

Un mediador es un profesional facilitador que guía un proceso de negociación entre personas, asiste a las partes generando movimientos que los lleven hacia una comunicación eficaz, y un acuerdo mutuamente satisfactorio.

La mediación es un proceso donde un tercero entrenado, formado e imparcial, trabaja con la gente para ayudarlos a ver un problema que tienen en común, considerar e identificar opciones, llegar a soluciones mutuamente aceptables y ponerlas por escrito en un acuerdo.

Los mediadores son profesionales que han sido entrenados en técnicas de negociación colaborativa, comunicación asertiva y mediación; y que tienen un perfil personal adecuado para la mediación:

#### Competencias técnicas:

1. Planificar y realizar un proceso de mediación
2. Facilitar procesos de diálogo, decisión y negociación
3. Sensibilizar y difundir la mediación
4. Diseñar, planificar y realizar el seguimiento de un programa de mediación
5. Impulsar la mejora continua, la investigación y la reflexión

#### Competencias Transversales:

1. Gestión del conflicto
2. Negociación
3. Análisis y resolución de problemas
4. Creatividad e innovación
5. Comunicación
6. Escucha activa
7. Empatía
8. Integridad – confiabilidad
9. Autocontrol
10. Liderazgo y dirección de personas
11. Organización del trabajo
12. Optimización de recursos<sup>2</sup>

Otras habilidades que los mediadores deben tener:

- Saber valorar si es posible la colaboración de las partes y valorar costos antes de iniciar el procedimiento.
- Saber conducir un proceso con la pretensión de que las partes se entiendan.
- Ayudar a los mediadores a negociar colaborativamente para no entrar en la dinámica del regateo competitivo.
- Preservar la confidencialidad de la información
- Ser imparciales, equidistantes, y no favorecer a una parte sobre la otra.
- Ser independientes de la resolución del conflicto, no manifestar soluciones, opiniones ni valoraciones y tendrán que saber ganarse la confianza de los implicados
- Tener capacidad de organizar un proceso de mediación.

---

<sup>2</sup> Basado en el proyecto COMMED. Definición del perfil del mediador y diseño de metodologías de evaluación y desarrollo de competencias.- Universidad de Barcelona, departamento de trabajo de la Generalitat de Catalunya

- Tener capacidad de interrelación, de trabajo en equipo y de coordinación.

### **Funciones de los mediadores**

Las funciones específicas que los mediadores deben saber realizar son las siguientes:

#### **1. Planificar y realizar el proceso de mediación**

- 1.1. Planificar y organizar el proceso de mediación:
- 1.2. Conducir el proceso y acompañar a las partes:
- 1.3. Coordinar-se con otros equipos y/o profesionales:
- 1.4. Evaluar y mejorar el proceso de manera continuada:

#### **2. Facilitar procesos colectivos de diálogo, decisión y negociación**

- 2.1. Planificar y organizar el proceso de diálogo, decisión y negociación:
- 2.2. Conducir el proceso de manera efectiva:
- 2.3. Evaluar y mejorar el proceso de manera continuada:

#### **3. Sensibilizar y difundir la mediación**

- 3.1. Sensibilizar y difundir para prevenir violencia social:
- 3.2. Formar a los agentes derivadores implicados en el proceso:

#### **4. Diseñar, planificar y realizar el seguimiento del servicio de mediación**

- 4.1. Diseñar el servicio de mediación:
- 4.2. Gestionar de forma eficaz los recursos disponibles:

#### **5. Impulsar la mejora continua en el servicio de mediación**

5.1. Mantener la información actualizada:

5.2. Analizar y procesar información cuantitativa y cualitativa sobre los procesos realizados:

5.3. Gestionar el equipo desde una perspectiva de la mejora continua del servicio

### La formación y preparación de los mediadores

Aunque hay un consenso notable a la hora de definir la formación necesaria para ejercer de mediador, también son interesantes los matices que en este sentido podemos apuntar.

Para una adecuada práctica profesional, es imprescindible una formación académica y profesional del mediador. Además es importante encajar los contenidos conceptuales y técnicos necesarios, con un posicionamiento práctico y lo más cercano posible a las realidades con las que luego los técnicos y técnicas deberán trabajar.

Hay que distinguir, al respecto de las competencias profesionales, cinco aspectos básicos:

- "Saber": En referencia a los conocimientos necesarios que se aprenden en los ámbitos académicos adecuados.
- "Saber hacer": las habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos adquiridos, y que se ensayan en juegos de rol y en prácticas dirigidas y tuteladas en el marco de la formación del mediador.
- "Saber estar": Son las actitudes de acuerdo con las principales características del entorno organizacional y social donde se trabajará (cultura, normas, etc.). En un sentido amplio, se trata de tener en cuenta valores, creencias y actitudes en tanto que son elementos que favorecen o dificultan determinados comportamientos en un contexto determinado, y

que pueden favorecer la confianza que las partes depositen en el profesional.

- "Querer hacer": Se trata a factores de carácter interno (deseo de ser útil, identificación con la tarea, ganas de ayudar, etc.) Y de factores externos a la persona (remuneración, "estrés", beneficios sociales aportados por la profesión ...) que ayudan a la motivación hacia la competencia profesional.

- "Poder hacer": Conjunto de factores relacionados con la capacidad real de ejercer el rol en un servicio de mediación, y ante unas personas dispuestas a compartir su historia, su conflicto y su confianza en nosotros.

*La interacción de estos componentes harán diferente un mediador de otro y se reflejarán en su desempeño profesional.*

#### Desarrollo de competencias para el ejercicio del rol

*Con todo, haremos una breve relación de las que entendemos, son las competencias necesarias para ejercer el rol de mediador<sup>3</sup>:*

- **Posicionamiento como mediador** (no como intermediario)

Ante un conflicto, el mediador no le corresponde la capacidad de decidir, ni de asesorar, ni de pasar información de una parte a otra. Muchas veces este posicionamiento necesario decepciona los usuarios, ya que muchos esperan que la figura del mediador sea un intermediario entre las partes y que convenza a la parte del punto de vista de la otra, o que resuelva, en el mejor de los casos, el problema que los convoca.

---

<sup>3</sup> Basada en el Proyecto COMMED de definición de perfil y funciones de los mediadores, realizado por el Departamento de Trabajo del Gobierno Catalán y la Universidad de Barcelona (2008) y en el Diccionario de comportamientos. Gestión por competencias de Martha Alles (2004)



Los mediadores deben entender que una de las claves de la mediación es el cambio cultural que lleva implícito, el cambio de una cultura paternalista a otra cultura en la que el ciudadano tiene el poder de opinar, decidir y comprometerse con su conflicto y su resolución.

- ***Compromiso***

Es muy importante para la actividad del mediador el sentirse integrado en una organización, y sentir como propios los objetivos del centro de mediación donde trabaja, en sintonía con los objetivos generales de la institución. Esto le permitirá apoyar e instrumentar decisiones del equipo o de la coordinación, así como diseñar herramientas de seguimiento y control de la tarea y de los casos.

El mediador debe escuchar cada persona con el nivel de empatía necesario para "utilizar" la confianza que el usuario le otorga para que el dispositivo funcione.

Un profesional comprometido se siente orgulloso de ser parte de algo diferente y nuevo en la administración, cómplice de una actividad transformadora.

- ***Adaptabilidad al cambio***

La gestión del conflicto tiene la particularidad de tratar con una "materia viva": el cambio. Las situaciones de cambio son permanentes y hacen que las partes en conflicto se sientan paralizadas ante lo inesperado, temido ya veces, lo deseado que la situación de conflicto nos aporta.

Es el mediador quien debe acompañar las partes en este tránsito incierto que es la gestión de la disputa con otro. Así, una de sus funciones será dar seguridad a las partes en momentos de confusión. Y la forma de hacerlo será controlando el proceso, no las personas implicadas en él.

Cabe esperar que la gente confíe en el profesional, hable, reflexione y reconstruya su visión de la historia particular que les ocupa, para traducirlo en cambios respecto a la propia forma de percibir la situación. Esta función debe estar

garantizada, porque el mediador buscará crear un espacio diferente para que las personas puedan resolver su disputa y puedan reconocer su implicación.

Es necesaria la capacidad de adaptarse y modificar estrategias de acción cuando surgen dificultades, nuevos datos, cambios entre lo dicho y lo hecho

Es esta capacidad de modificar estrategias y técnicas ante las personas y los conflictos, donde encontramos una de las claves de un buen mediador. Debe poder realizar con versatilidad y rapidez, dirigiendo con firmeza el proceso ofreciendo apoyo a las personas implicadas.

Es aquí donde aparece el único poder real que ostenta el mediador: en la forma de dirigir el proceso adaptándose a los cambios.

- ***Legitimidad***

Estar formado profesionalmente es básico para estar legitimado en cualquier lugar de trabajo y evidentemente también en el ámbito de la mediación. También lo es el hecho de tener un profundo sentido de la responsabilidad, una ética profesional y conciencia de la fragilidad y complejidad que representa la gestión del conflicto para las personas que confían en nosotros.

La legitimidad no sólo se otorga desde la organización que nos contrata, sino que se gana a medida que somos "confiables" para las personas que nos trasladan sus problemas y que están dispuestas a sentarse en una misma mesa con los que consideran sus "enemigos". Con toda la ansiedad que ello supone para las partes implicadas.

Si no conseguimos esta cuota de legitimidad, muy probablemente los usuarios nos reconocerán como intermediarios, más que como mediadores.

- ***Flexibilidad***

Un mediador debe tener la capacidad de adaptarse a los diferentes compañeros con los que trabaja; capacidad para co-intervenir y también para interactuar con otros profesionales, trabajando en red y optimizando los recursos.

Debe ensayar su capacidad de cambiar de estrategia de acuerdo a las necesidades del caso, puesto que cada conflicto es único, así como las personas involucradas. Un mediador flexible desarrolla constantemente la creatividad en las propuestas de acción, está abierto a alternativas innovadoras y puede visualizar necesidades de cambio.

Parece obvio, pero no está de más recordar que trabajar con personas requiere la capacidad de incorporar nuevos esquemas cognitivos. Hay que tener una mente abierta ante las diversas formas de vivir.

Es por ello que en definitiva, la figura profesional del mediador deberá ser flexible y abierta al aceptar nuevas formas de entender y abordar la realidad.

- ***Capacidad de aprender permanentemente***

Un profesional que se interesa y se preocupa por formarse, será permeable a nuevas técnicas de trabajo que la realidad del día a día, irá imponiendo.

No debemos olvidar que la mediación como profesión tiene menos de treinta años de historia en América latina, y que el aprendizaje constante y la reflexión crítica son las mejores condiciones para su desarrollo y consolidación.

- ***Dinamismo y energía***

Nos referimos en este apartado a la habilidad para trabajar en situaciones adversas y cambiantes -como es un proceso de mediación- sin que ello afecte nuestro nivel de actividad. Las personas implicadas en un conflicto nos aportan su versión (visión) del conflicto. Pero durante el proceso de mediación puede haber cambios inesperados: las vidas siguen su curso y los acontecimientos no esperan la mediación ni la acción del mediador.

Es por ello que el profesional debe estar preparado para trabajar con personas y situaciones en constante cambio: el conflicto y los protagonistas

- ***Pensamiento crítico y capacidad analítica***

En este contexto nos referimos a la capacidad de identificar problemas, reconocer la información significativa en una entrevista (tanto privada como conjuntamente), poder leer entre líneas, escuchar datos significativos e identificar aquellos elementos del discurso del otro que nos hagan pensar sobre cómo las partes están implicadas en el asunto, o los datos que nos alerten sobre cuestiones subyacentes. En definitiva, saber diferenciar lo importante de lo banal y descubrir también que en ocasiones, es en hechos aparentemente banales donde se encuentra la clave del conflicto.

Entre las estrategias de pensamiento crítico que ayudarán a los participantes a profundizar en el diálogo se incluyen las preguntas de espectro total, el hacer conexiones y reconocer múltiples perspectivas. Con estas herramientas, el mediador podrá imprimir una dimensión más profunda al diálogo.

Las estrategias para enfocar el diálogo (como pueden ser: identificar la dirección, ordenar las ideas según su relevancia y concentrarse en puntos clave) son muy útiles si el diálogo pierde dirección, se hace demasiado largo o se vuelve denso y confuso.

Por otra parte un mediador también debe poder elaborar informes de gestión, elaborar datos estadísticos, analizar, organizar y presentar datos cualitativos y cuantitativos.

El pensamiento crítico también se refiere a la capacidad para reflexionar sobre un caso en particular o de cada uno de sus protagonistas.

- ***Iniciativa***

Esta competencia se refiere a poder actuar rápidamente ante las pequeñas dificultades que conllevan los casos; actuar proactivamente con autonomía, proponiendo mejoras permanentemente, evitando demoras en el trabajo y el agravamiento de los problemas por culpa de no poder tomar decisiones.

Esto debe tener el complemento de un equipo con buena disposición hacia la escucha de nuevas propuestas, innovaciones y cambios.

- ***Tolerancia a la presión***

La tarea cotidiana del mediador se desarrolla en torno a situaciones de mucha exigencia, y el poder responder y resolver eficientemente diversas tareas que convergen al mismo tiempo, es un desafío para cualquier profesional de la mediación.

La flexibilidad ante situaciones límite, la actitud positiva, la profesionalidad, el no exteriorizar problemas emocionales internos ... son elementos esenciales de esta competencia.

- ***La co-mediación***

Desde un punto de vista descriptivo, la co-mediación se caracteriza por ser una situación de mediación en la que operan simultáneamente, dos o más mediadores.

Cuando un profesional se enfrenta a un conflicto, se aproxima a un conjunto de posiciones divergentes, y es inherente al proceso de mediación el encontrarnos con la presencia simultánea de diferentes caras de un mismo problema.

W. Barnett Pierce, en su desarrollo sobre la comunicación nos hace pensar en las conversaciones de una manera diferente. Según este autor, durante el proceso de mediación estamos inmersos en muchas conversaciones simultáneamente. Los mediadores no estamos fuera de ellas sino que en la mesa de negociación estamos atravesados por diferentes esquemas de comunicación.

Entender las conversaciones de esta manera, es una manera de comprendernos a nosotros mismos y a las partes que plantean el conflicto. Desde el punto de vista de los participantes (convocantes y convocados) es importante remarcar que en la co-mediación un equipo coopera entre sí y en función de una tarea. De tal forma dos o más personas (los mediadores) se complementan en una mesa de mediación puntuando diferentes aspectos sobre un mismo discurso.

Lo ideal para la formación de una pareja o equipo co-mediador, será conseguir una en la que el acoplamiento sea flexible, cómodo y con posibilidad de desarrollar la espontaneidad.

Es necesario que los co-mediadores compartan una similar concepción:

- Las funciones de ambos, en cuanto al rol a cumplir.
- La función de la mediación.
- Los objetivos de la tarea.
- El conflicto.

La mirada de dos mediadores puede enriquecer la intervención de tal forma que se pueda pasar más fácilmente de las posiciones, los intereses. Así dos personas que tengan cosmovisiones opuestas o incompatibles, harían muy difícil la conducción de la mediación.

Otros beneficios que conlleva la co-mediación:

- Permite un medio de aprendizaje único para el mediador principiante, ofreciendo una presencia progresiva y con un papel diferente al del observador. El novato comenzará poco a poco a comprender, pensar y actuar en función la situación de conflicto que todavía.
- Siendo dos, los mediadores están en mejores condiciones para evaluar y observar objetivamente los hechos que se producen y las reacciones de ambos.
- En mediaciones con más de dos partes en la mesa de mediación, la co-mediación ofrece tratar la situación con mayor contacto personal, sin poner en peligro la neutralidad.

En conclusión, presentar en la mesa de la mediación dos o más profesionales capacitados, ofrece un espectro más amplio para trabajar.

- ***Autocontrol***

El autocontrol emocional es la capacidad de controlar nuestras emociones y evitar que estas interfieran en una determinada tarea.

En mediación esta habilidad se pone a prueba constantemente. Se relaciona con la capacidad de mostrarse equidistante a las partes, de garantizar y actuar con neutralidad ante el que las partes nos comentan, nos provocan y nos sugieren; aunque puede ocurrir que la ideología o forma de hacer de alguna de las partes, no nos provoque ninguna simpatía.

El autocontrol nos permite no dejarnos llevar por los sentimientos del momento. Es saber reconocer en una crisis que es puntual y que es perdurable.

Es posible que las personas en un proceso de mediación nos provoquen enojo, pero si nos dejáramos llevar por el momento estaríamos continuamente actuando de forma irresponsable, perdiendo los papeles, la confianza y la legitimidad.

El mediador no puede permitirse convertirse en una parte más del conflicto.

Esta habilidad contribuye a un permanente autocuidado personal y del equipo, y, la resolución de los propios conflictos personales para poder ayudar genuinamente a otros y otras a resolver los suyos redundando en un mejor proceso y servicio.

## CARACTERÍSTICAS DEL MODELO UNIFICADO

### **Casos mediables**

- Conflictos entre privados (ámbito civil) dentro del territorio del servicio
- En función de la realidad de cada territorio y dotación profesional se puede abarcar más campos o menos:

1. Comunitario y/o Vecinal: personas que tengan o hayan tenido algún tipo de relación de amistad o de vecindad (Relación vecinal, Juntas de vecinos, Clubes deportivos, etc.)

Conflictos entre ciudadanos e instituciones privadas (universidades, escuelas, tiendas, comercios, clubes, empresas, etc)

Conflictos derivados de la convivencia en comunidades de vecinos

Morosidad, deudas, cambios

Injurias y calumnias

Utilización de infraestructura comunitaria

Lindes, medianeras, filtraciones

Animales domésticos

Basura, higiene

Cerramientos y conflictos derivados de temas de disciplina urbanística

Ruidos

Obras

2. Escolar

Conflictos escolares entre alumnos y conflictos que vinculan a profesores y apoderados, así como conflictos dentro del claustro de profesores.



3. Civil

Herencia

Nombramiento Tutor – Curador

Comodatos

Temas patrimoniales

Incumplimiento de contratos

Reclamaciones por temas de consumo

Arrendamientos

Deudas

Indemnizaciones (por daños o perjuicios)

Deslindes y Cerramientos

4. Penitenciarios: Conflictos relacionados con la convivencia al interior de los recintos penales

5. Consumo

6. Familia: Conflictos entre personas que tengan o hayan tenido algún tipo de vínculo familiar.

Relación Familiar (Convivencia entre cónyuges, concubinato, familiares en el seno del hogar).

Régimen Patrimonial de los Cónyuges

7. Otros...

### **Conflictos no mediables**

Los conflictos familiares que de acuerdo a la Ley de Tribunales de Familia deben ser sometidos a un proceso de mediación previo obligatorio, ya que por instrucciones del Ministerio de Justicia las Corporaciones de Asistencia Judicial no deben ofrecer servicios de SCC en el ámbito de competencia de los centros de mediación familiar citados.

Cuando hay riesgo para algunas de las partes o funcionarios del Centro.

Cuando hay falta de voluntariedad en alguna de las partes o están ilocalizables.

En casos en que uno de los implicados tenga un problema grave de salud mental (psicosis, psicopatías, alcoholismo, etc)

Límites en la capacidad de aceptar al otro como un interlocutor válido, falta de plasticidad psíquica<sup>4</sup>: “la capacidad de tolerar nuevas hipótesis, salir de la certeza de la propia versión i entendimiento o interpretación para entrar en el terreno de la duda, la admisión de la ambivalencia de los sentimientos y de ideas contradictorias, y la posibilidad de abandonar la explicación única”.

---

<sup>4</sup> La Trama de Papel. Sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación penal. P Aréchaga y F Brandoni (2005)

### **Tipología de servicios**

Los servicios brindados desde el Centro de Mediación en el ámbito comunitarios, se dividen en tres modalidades:

1. Gestión y resolución de conflictos: las tareas propias de un centro de mediación.

La estrategia seguida depende del análisis y diagnóstico realizado por los profesionales del centro. Abordando casos micro, donde la mediación es la mejor técnica, pero también abordamos casos macro, donde por el volumen de personas involucradas, es menester utilizar otras técnicas más participativas (facilitación, diálogos, mediaciones multi partes)

2. Prevención: Acciones tendientes a prevenir la escalada del conflicto y de la violencia social, programas dentro de los ámbitos asociativos, deportivos, escolares.
3. Difusión y formación; tareas ligadas a hacer conocer la mediación y la cultura del diálogo y de la paz en la población, se puede llevar a través de programas de mediadores naturales.



### GESTIÓN Y RESOLUCIÓN

- Mediación
- Facilitación
- Int sistémica-comunitaria
- Contención
- Derivación
- Proc. Reparador



### PREVENCIÓN

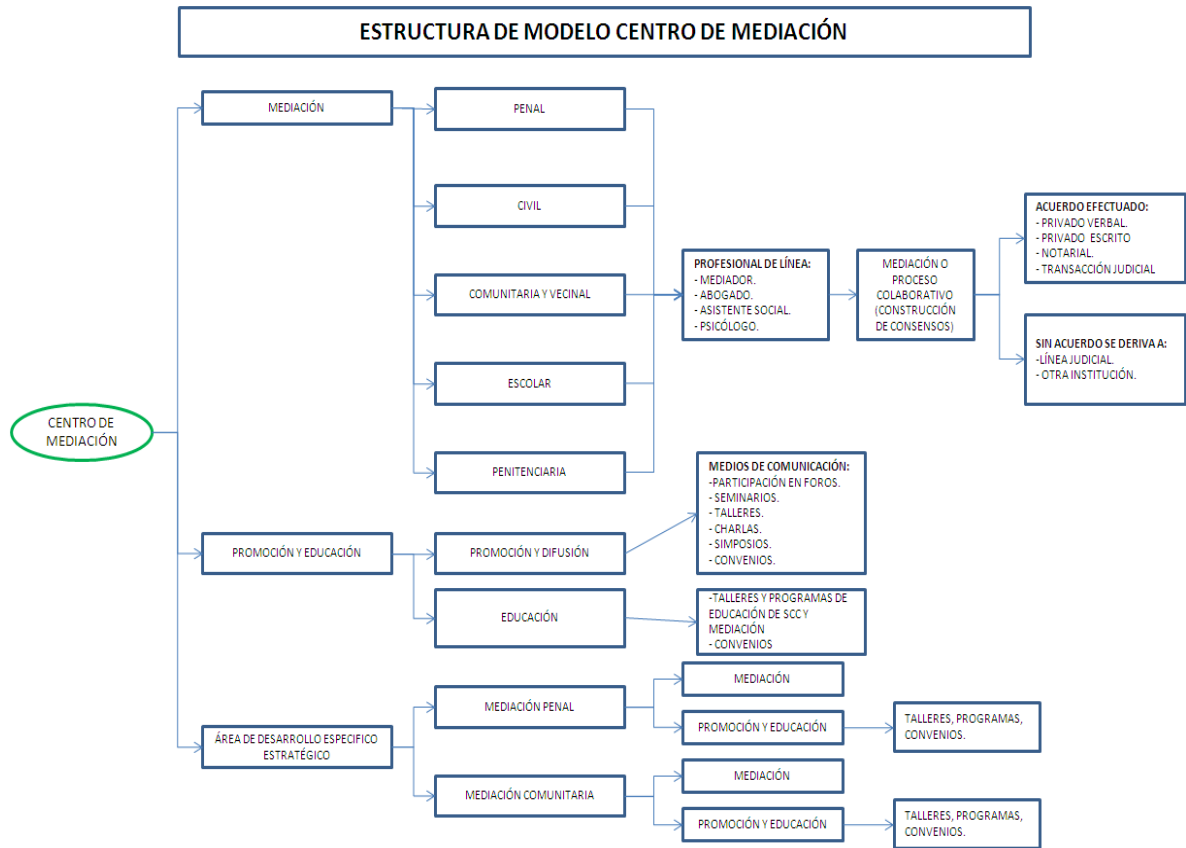
- Escolar
- Comunitaria
- Padres y madres
- Mediadores Naturales



### DIFUSIÓN

- Charlas
- Talleres
- Cursos para vecinos
- Tripticos, prensa

# Asistencia Técnica para el diseño de un modelo de atención especializado en materia de mediación comunitaria en Chile



## Sistema de derivación de casos

Las personas podrán acudir al servicio de mediación mediante iniciativa propia o mediante un agente derivador.

PROPIA INICIATIVA, en estos casos se deberá cumplimentar el FORMULARIO O SOLICITUD, procediendo el centro de mediación a contactar con la persona interesada.<sup>5</sup>

Una vez recibida la solicitud de mediación en el Servicio, ésta será atendida en un plazo máximo de 10 días laborables.

<sup>5</sup> ver anexos

AGENTE derivador: Serán agentes derivadores todos aquellos trabajadores municipales, funcionarios públicos, y/o profesionales de los CAJ que tienen conocimiento de una situación conflictiva que pueda enmarcarse dentro del marco de la mediación; y cualquier órganos de la red estatal y/o privada.

Ante un supuesto que se prevé como mediable, la persona derivadora, informará al ciudadano del servicio, y en el supuesto de que éste esté interesado, cumplimentará el FORMULARIO DE DERIVACIÓN, comunicándolo al Servicio de Mediación.

El Servicio contactará con los interesados para iniciar el proceso.

En todo caso, el equipo directivo del Servicio, se reserva el derecho a no incluir en el proceso supuestos, que a pesar de ser derivados se entiende que no son mediables.

En los casos que el equipo directivo del servicio entienda que la demanda no es objeto de mediación, lo comunicará a las personas interesadas en la mayor brevedad posible.

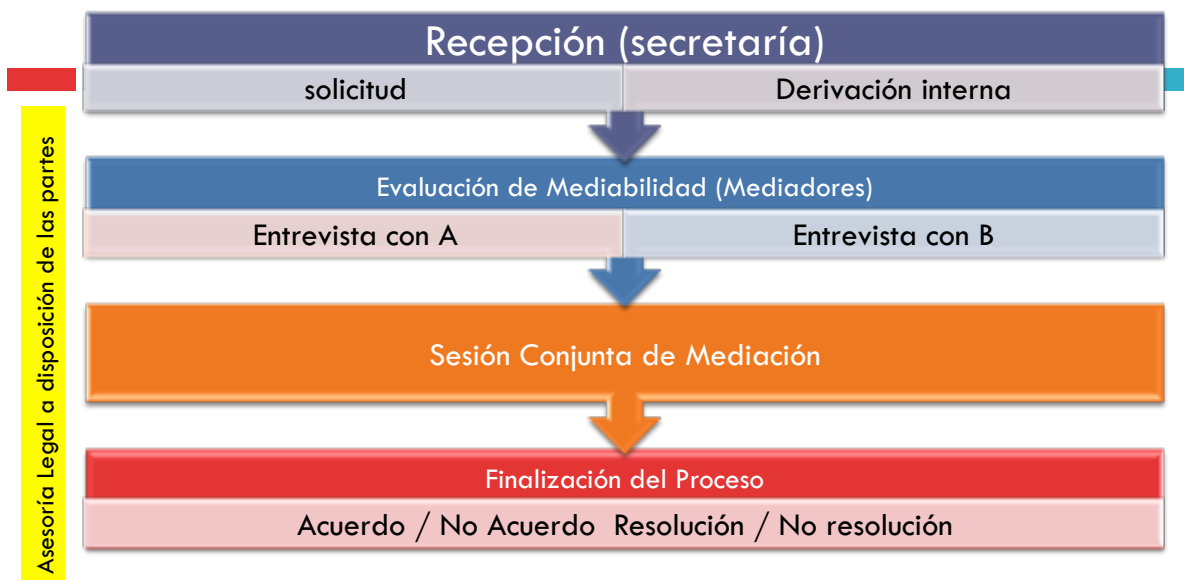
#### Agentes derivadores

- Son el primer contacto que la población tiene con la mediación.
- Sin agentes derivadores no hay centros de mediación.
- El discurso del derivador es fundamental para el éxito de una mediación.
- El derivador es un técnico que puede asesorar en las mediaciones.
- El AD es el más conciente de las necesidades reales de la población, ya que está en contacto permanente con la gente. Nadie mejor que él para derivar aquellos conflictos que preocupan al ciudadano.

### **Protocolo y entrada de casos**

Explicado en el Reglamento anexo de este documento

- Criterios de Mediabilidad
- Procedimiento:
  1. Recepción: Solicitud de servicio
  2. Evaluación de mediabilidad
  3. Entrevista con A (pre.mediación)
  4. Evaluación de mediabilidad
  5. Entrevista con B (pre. Mediación)
  6. Evaluación de mediabilidad
  7. SCI (SP+SC)
  8. Finalización del proceso (Acuerdo / No Acuerdo)
  9. Seguimiento pautado



### ***La evaluación de los servicios de mediación***

La evaluación de la labor realizada por un centro de mediación permite constatar los avances producidos y los objetivos realmente alcanzados por el proyecto, además ofrece un valioso referente para la mejora constante y la correspondiente reformulación del servicio.

Para permitir que el proceso de evaluación sea eficaz en relación con las necesidades específicas de un servicio de mediación, es importante que el sistema de evaluación forme parte del diseño del proyecto. De esta forma, la evaluación debe concebirse como un análisis-investigación que añade valor al servicio y permite un proceso de mejora continua, y es además, parte integrante del proyecto de creación del servicio porque se encuentra en directa relación con los objetivos prefijados.

En definitiva la evaluación de un servicio de mediación, debe entenderse desde una vertiente constructiva: analiza cómo mejorar la difusión de la cultura de la mediación, la calidad de la prestación ofrecida a los ciudadanos, y la práctica profesional de mediadores/as.

El tipo de evaluación que ha demostrado mayor flexibilidad y capacidad explicativa, es la que podríamos definir como de tipo continuado bajo la doble óptica cuantitativa / cualitativa. Las etapas de este proceso de evaluación corresponderían, para los centros de mediación, cada una de las diferentes fases definidas en el proyecto del servicio.

Además, para los centros es importante realizar evaluaciones periódicas, preferiblemente trimestrales y anuales.



De tal forma podrán "visualizarse" los avances hacia el logro de los objetivos e introducirse modificaciones durante el proyecto.

Los objetivos señalados en el proyecto deben estar claramente formulados y definidos, para facilitar la correspondencia entre los mismos y los criterios de evaluación.

### **Instrumentos de evaluación:**

#### a) Aspectos cualitativos a considerar:

Es importante analizar si las personas han llegado al servicio de mediación de forma espontánea, o mediante una derivación, si las personas han recibido consejos por parte de otros ciudadanos que conocían el servicio, el nivel de conocimiento del servicio en la ciudadanía y en las asociaciones, el tipo de comportamiento asumido por las personas durante la mediación (por ejemplo, si se verifica una mayor autodeterminación).

El análisis sobre el tipo de conflictos atendidos durante el tiempo de actividad del centro (por ejemplo, si al inicio se recibieron conflictos instalados desde mucho tiempo, y sucesivamente las partes fueron accediendo a la mediación en fases más tempranas del conflicto).

El análisis de los intentos de solución activados por las partes (si se habían dirigido a administradores de fincas, policía ...)

El análisis de los elementos generales de los conflictos tratados (elementos objetivos y subjetivos ...)

La satisfacción con el procedimiento y con el resultado; durabilidad de los acuerdos alcanzados, influencia sobre la calidad de la vida urbana o sobre las relaciones en el territorio.

Entre los aspectos cualitativos se deben incluir los resultados de los análisis realizados en base a los cuestionarios cumplimentados por los usuarios del servicio de mediación, y por las personas que forman parte de la red institucional.

b) Aspectos cuantitativos a considerar:

*La derivación*

*Las personas usuarias*

*Los casos*

Los procesos de evaluación ganan en eficacia cuando se externalizan y se desvinculan de los profesionales del servicio, y en tanto mayor sea el número de parámetros o criterios de evaluación utilizados.

Con todo, el uso de este procedimiento de evaluación puede aumentar de forma significativa el coste sobre el total del servicio.

Por eso propongo que la evaluación del impacto y alcance la mediación, sea llevada por mediadores pasantes, en período de prácticas; a través de entrevistas telefónicas pautadas. De modo que nunca llamará el mediador que trabajó en el caso; y las partes no se verán “obligadas a quedar bien”, y permitirá un análisis y lectura más objetiva de lo que se escucha. También propongo que esta entrevista de evaluación sea hecha entre 6 y 9 meses con posterioridad a la finalización del caso.

El modelo de cuestionario de evaluación sobre la utilización del servicio se propone en los anexos de este trabajo.

## **Material de Soporte al funcionamiento del Centro**

Trataremos en este apartado de toda la documentación necesaria para la gestión de un centro de mediación.

A continuación detallaremos los que consideramos documentos básicos para la gestión:

- ***Reglamento del centro***<sup>6</sup>

En el ámbito de la mediación comunitaria no disponemos de una legislación general sobre la actividad de los mediadores/as, así como, por ejemplo, si existe en el ámbito de la mediación familiar. Es por ello que se hace necesario establecer algunos parámetros de actuación explícitos y claros para desarrollar adecuadamente esta tarea.

El objetivo de este reglamento será el establecimiento de las formas generales de actuación dentro del marco del servicio de mediación comunitaria del Ministerio.

Este instrumento es necesario para el marco de trabajadores, usuarios/as y el resto de la administración.

Se hace necesario, para mantener un flujo sustentable, promover la Derivación de casos a Mediación desde las unidades operativas de las CAJ, como meta de gestión: Centros de Atención Jurídico Social, CAVI, ODL, OIRS. Esto descongestionaría los centros de atención, aseguraría el ingreso de causas a

---

<sup>6</sup> Encontraran un modelo en los Anexos de este trabajo

Mediación y se promovería a nivel institucional la solución colaborativa y no confrontacional de conflictos.

- ***Código de ética***<sup>7</sup>

Los objetivos de un Código de ética tienen que ver con el control de los técnicos que practican profesionalmente una disciplina regulada por un colegio profesional. Como no disponemos los mediadores de un colegio profesional propio, varios centros han elaborado un código que en la actualidad tiene utilidad en algunos centros en España y podrían servir también aquí.<sup>8</sup>

▪ ***Protocolo de derivación y actuación de casos***<sup>9</sup>

El protocolo de actuación es un instrumento necesario para establecer límites y formas de actuación por parte del equipo de mediación, también es un documento importante para transmitir transparencia y confianza a las partes; garantizando, de esta manera que todos serán tratados de la misma manera y con un modelo profesional y legitimado.

▪ ***Citación a las partes***<sup>10</sup>

Se ha evaluado que la citación a Domicilio es la forma que garantiza una mayor concurrencia a los centros, es más efectiva porque se asegura citación personal e información básica del proceso. Debiera considerarse esta forma y otras complementarias

Dentro de la carta de emplazamiento a las partes en litigio es muy importante reflejar los siguientes contenidos:

---

<sup>7</sup> Encontraron un modelo en los Anexos de este trabajo

<sup>8</sup> Sant Pere de Ribes, Sant Adrià del Besòs, Sitges, Vilanova i la Geltrú, Palafrugell, Consell Comarcal del Montsià, Vilafranca del Penedès, Gandia.

<sup>9</sup> Propotcolo propuesto en los Anexos de este trabajo.

<sup>10</sup> Carta de citación propuesta en Anxos de este trabajo.

- Presentación y características de la mediación
- Identificación e implicación de cada parte
- Explicación de que la mediación no presupone de una denuncia
- Dar confianza y seguridad en el procedimiento
- Citación con fecha y hora, con la posibilidad de comunicación con el servicio para gestionar cualquier cambio.

- ***Protocolo de mediadores en prácticas***

Muy probablemente el servicio tendrá visitas de otros profesionales y hay que saber que la mejor forma de complementar la formación universitaria en mediación, son las prácticas o pasantías en servicios públicos de mediación.

Por ello se establece una especie de acuerdo con los mediadores / as que quieran estar un tiempo con nuestro centro, si esto es posible. Por lo que se ha confeccionado un protocolo y modelo de acuerdo con estos profesionales.

Los puntos esenciales a explicitar en este documento, son:

- Las funciones que estos mediadores podrán realizar y las que no.
- Objetivos de aprendizaje
- El tiempo de duración de la experiencia
- Tipología de vinculación (remuneración, intercambio de documentos, seguro del trabajador ...)
- Metodología de intervención y evaluación del periodo de prácticas
- Acompañamiento del mediador
- Responsable directo

- ***Escrito de información sobre la mediación***

Este documento puede servir al público en general, otros departamentos de la administración y la prensa. Recomendamos que se incluyan los siguientes contenidos:

- Características de la mediación
- Rasgos del servicio de mediación comunitaria
- Beneficios que conlleva la mediación a la ciudadanía
- Tipología de casos
- Lugar y forma para solicitar una mediación
- Horarios y dirección de atención al público.

- **Acuerdo para mediar<sup>11</sup>**

El acuerdo para mediar o "compromiso de participación voluntaria o consentimiento informado"; es el primer acuerdo que las partes firman en un proceso de mediación. Aunque es un compromiso entre los mediadores y las partes, es el primer paso hacia un acuerdo entre los implicados.

El objetivo es el de establecer las normas de conducta a observar en el contexto de la mediación, el rol de cada uno de los participantes, las características esenciales del procedimiento (confidencialidad, voluntariedad, neutralidad, colaboración en el proceso de todas las partes, etc), y el rol y los límites de la confidencialidad.

#### **Espacio Físico del Centro de Mediación**

- Sala privada con escritorio, mesa redonda, sillas para mínimo de 5 personas
- Computadora encriptada
- Armario con llave
- Impresora
- Teléfono fijo y celular
- Baño para usuarios
- Climatización
- Fácil acceso para usuarios
- Sala de reuniones

---

<sup>11</sup> Ejemplo en Anexos

- Sala de espera
- Entorno grato y ambiente ameno
- Distante de Tribunales

### **Trabajo en Red**

El Trabajo dentro del entorno y formando parte de él, hace al éxito del centro de mediación, en el sentido de poder ser referentes dentro de la Ciudad, y poder recibir entrada de casos, derivar cuando no pueda ser atendidos por el Centro, però sobre todo contar con la complicidad y la suma de otros. Lograr que la ciudadanía y sus entidades asociativas sientan que son parte de la cultura de la mediación promueve y potencia nuestro quehacer, y sobre todo lo legitima.

Como objetivo principal de este apartado está el activar dentro de la red socio-comunitaria un proyecto que fomente y favorezca la convivencia y la cultura de la paz y el diálogo entre toda la ciudadanía.

Para que este punto quede establecido se deben generar las condiciones necesarias para dar cumplimiento adecuado a este objetivo, principalmente, velar porque los centros cuenten con material de difusión actualizado y respecto del proceso en general, ya que, circula más material de Familia. Se sugiere considerar por lo menos un material para charlas uniforme y homologado que se distribuya por los centros y el resto sea elaborado de acuerdo a las necesidades de cada centro.

## **Programa de difusión y sensibilización**

### **OBJETIVOS:**

- Consolidación del Centro de Mediación
- Promoción del Centro de Mediación
- Divulgación del Centro en la ciudadanía local y las entidades locales con la intención de formar e informar de la resolución alternativa de conflictos en la ciudad.

### **METODOLOGIA:**

- Identificación de las entidades locales donde se desarrollará el programa de difusión.
- Distribución de trípticos en Centros Cívicos, Entidades locales, Asociaciones de vecinos, peluquerías, Hoteles, Inmobiliarias, etc...
- Contacte telefónico y personal con los responsables de las entidades.
- Preparación y diseño específico de cursos de formación.
- Realización de cursos y charlas.



Ejemplo de PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR

(Programa de difusión de la cultura de Paz y de la mediación en las escuelas e institutos del municipio).

OBJETIVOS:

- Diseñar e implementar un programa de talleres sobre el civismo y la convivencia ligado al CENTRO DE MEDIACIÓN.
- Incluir cualquier cuestión que tiene que ver con la convivencia:
  1. Discriminación a personas recién llegadas.
  2. Discriminación a personas con discapacidades físicas y / o psíquicas.
  3. Erradicación de la violencia de género.
  4. Erradicación de la violencia homofóbica.
- Que la comunidad escolar / educativa se sienta protagonista y destinataria del programa.
- Que los alumnos se impliquen en la difusión de los beneficios de la mediación como un sistema pacífico de resolución de conflictos.
- Que los alumnos difundan en sus casas y familias los beneficios de la convivencia adecuada.
- Valorar la co-educación como una manera de vivir, donde todos somos iguales y tenemos las mismas oportunidades.
- Aprender a respetar al otro, su espacio, su personalidad y su cuerpo.
- Reconocer qué es un abuso, una amenaza y una actitud peyorativa y promover una actitud de rechazo por este tipo de comportamientos
- Normalizar la demostración de afecto hacia el otro, para que no se vea como una actitud extraña.

- Tomar conciencia de la cantidad de palabras injuriosas y discriminatorias para las personas debido a su orientación sexual que utilizamos normalmente y el mal que a veces pueden causar.
- Promover la autoestima de todos los chicos y chicas en relación a su orientación sexual e identidad de género.
- Comprender que cualquiera puede tener una orientación sexual independientemente del género que se sea.
  
- Fomentar la aceptación de los demás y la empatía.
- Tener actitudes tolerantes hacia las otras personas y sus puntos de Vista.
  
- Reflexionar sobre las actitudes individuales, el comportamiento social y la presión de grupo.
  
- Conocer y valorar las formas de homofobia interiorizada.

## **Anexos**

### Índice.

Reglamento del Centro de Mediación	52
Código de ética de los mediadores	73
Protocolo de derivación de casos / actuación	78
Informe de entrevista individual	85
Informe de sesión conjunta	86
Informe de gestión para agente derivador	88
Carta de citación a las partes	89
Acta inicial de mediación	90
Modelo de acuerdo (Clausula final)	92
Cuestionario de satisfacción (evaluación)	93
Variables para estudios estadísticos sobre el funcionamiento de los centros y procesos de mediación comunitaria.	95

## **REGLAMENTO DE CENTROS DE MEDIACIÓN**

### **INTRODUCCIÓN.**

Como resultado de la realidad que nos rodea nos debemos plantear cuáles son los conflictos cotidianos de la sociedad actual y qué tratamiento encuentran en el sistema tradicional y las instituciones existentes. Habiendo observado que no siempre se obtiene una respuesta satisfactoria, hemos creído necesario buscar opciones complementarias o alternativas al mismo, y es a partir de este marco donde juega un papel importante la Resolución de Conflictos (RC).

La RC es una corriente de pensamiento que aspira a intervenir positivamente en la resolución de conflictos de forma pacífica y no violenta.

Se caracteriza por buscar soluciones que puedan satisfacer a las partes enfrentadas en un conflicto, y en la capacidad que tienen éstas de generar las propias soluciones que permitan ganar a ambas (win-win), en complementación al sistema tradicional que se basa en dejar en manos de una tercera persona la capacidad de decisión, y además parte de la premisa ganar - perder (win-lost).

Se parte de la idea de que para resolver un conflicto es necesario asegurar que todas las partes implicadas resulten plenamente satisfechas, que son las partes las que resuelven por ellas mismas sus conflictos y, por tanto, que no existe una solución general ni externa.

Supone observar la realidad desde una visión integral y globalizante. La forma de resolver pasa por procesos de pacificación y de reconciliación que conducen a transformaciones en la comprensión y expresión humanas, buscando restablecer la comunicación y la cooperación interpersonal.

En RC no se juzga, ni analiza, ni sanciona, se resuelve.

Una de las técnicas en que se centra la RC es la Mediación. Esta consiste en un proceso comunicativo e informal, en el que las partes negocian entre ellas los diversos elementos conflictivos que consideren oportunos (evidencias, argumentos, intereses, necesidades, historias, reproches....), y que les permitirá gestionar y resolver el conflicto, llegando a soluciones mutuamente aceptadas y con la ayuda de un profesional imparcial: la persona mediadora.

La persona mediadora actúa como un facilitador, creando un espacio de diálogo donde prevalece la equidad comunicativa, la dignidad y la seguridad entre las personas interlocutoras, posibilitando un acuerdo entre las mismas. Creemos importante destacar la socialización permanente que provoca el mediador en las partes afín de equilibrar sus expectativas hacia el proceso y hacia la actuación del profesional.

El objetivo, es en todo caso lo que las mismas partes establezcan. Puede ser un acuerdo verbal o escrito, el poder comunicarse en un espacio de seguridad; aclarar ciertos aspectos o, en muchos casos, permitir que se reanude la comunicación rota.

El servicio de gestión de conflictos y mediación se regirá por lo establecido en el presente Reglamento.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **ARTICULO 1.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN.**

#### **1.1 OBJETO.**

El presente reglamento tiene como objeto regular la prestación del Centro de Mediación Comunitaria perteneciente al Ministerio de Justicia, en la Ciudad de .....

#### **1.2 SUJETO.**

El Ámbito de aplicación de esta normativa incluye al propio Centro de Mediación Comunitaria, personal vinculado, así como a toda la ciudadanía de .....

A efectos del servicio, entendemos como ciudadanía toda aquella persona inscrita en el padrón municipal de habitantes.

## **ARTICULO 2.- OBJETIVOS.**

El Servicio se ha creado con los siguientes objetivos:

- Difusión de los métodos colaborativos de resolución de conflictos y fomento de una mejora en la comunicación entre personas, grupos, organizaciones e instituciones. Enmarcado dentro de una cultura de paz basada en la participación democrática y responsable.
- Resolución mediante la mediación y otras técnicas de resolución de conflictos (RC), de conflictos explicitados y / o escalados.
- Prevención de la escalada del conflicto ya existente, así como de futuras situaciones conflictivas.
- Capacitación para dar herramientas al personal municipal ya la ciudadanía en general, para la resolución no adversarial de disputas.

El modelo comunitario consiste en un enfoque de intervención que pretende involucrar a toda la comunidad en un diálogo preventivo y de intervención en las causas, las modalidades y las soluciones a las situaciones de conflicto, con el objetivo de resolverlo desde la misma comunidad.

Al contrario de otros focos más tradicionales, el enfoque comunitario incide en la intervención a nivel primario, es decir, la optimización de las condiciones de vida de todos los ciudadanos, interesándose especialmente en los aspectos

preventivos, pero a la vez incluyendo la intervención de los afectados favoreciendo la participación activa de toda la comunidad.

La participación y el consenso procuran climas de convivencia positiva y fórmulas de comunicación que no generan situaciones de conflicto.

### **Objetivos generales**

- Suministrar a la sociedad una forma más efectiva de resolución de disputas.
- Prevenir la escalada de la violencia en la forma de abordar los conflictos mediante la ampliación de la oferta de mecanismos institucionales de resolución que se basan en el dialogo y el respeto entre los implicados.
- Promover la autogestión de los demandantes de justicia en cuanto al ejercicio de sus derechos, mediante la participación informada en los procesos de solución colaborativa de conflictos y la responsabilización por las decisiones adoptadas.
- Incrementar la participación de la comunidad en los procesos de resolución de conflictos fundamentada en la cultura del diálogo y la comunicación no violenta.
- Fomentar el diálogo, la convivencia, la cohesión y la pacificación social.
- Promover el empoderamiento de las personas involucradas en un conflicto, para que se impliquen en la búsqueda de soluciones satisfactorias para ambas.
- Mejorar el diálogo entre personas y colectivos aceptando el hecho que el conflicto tiene una perspectiva positiva.
- Incrementar la aceptación de la diversidad entre personas que conviven en un mismo entorno

- Integrar el Centre de Mediación en el territorio trabajando en red con los recursos ya existentes, para establecer circuitos de derivaciones y poder realizar acciones conjuntas

### **Objetivos específicos**

- Ofrecer servicios de solución de conflictos con el objeto de facilitar el acceso a la justicia mediante acuerdos que consideren los intereses de los involucrados, mejorando la satisfacción de los usuarios respecto del tiempo y calidad de las soluciones alcanzadas para superar el conflicto.
- Disminuir la judicialización de los conflictos de relevancia jurídica a partir de un criterio de selectividad que considere la viabilidad jurídica de la pretensión, y la eficiencia del método escogido según la naturaleza del conflicto y la relación entre las partes.
- Ofrecer servicios de conciliación y arbitraje (siempre y cuando se cuente con el personal necesario para estas funciones) aparte de la mediación
- Mitigar la congestión de los Tribunales de Justicia, así como también el costo y la demora en la resolución de conflictos.
- Informar y sensibilizar a la comunidad respecto a la resolución pacífica de conflictos y las características de métodos alternos.
- Ofrecer servicios de conciliación, arbitraje y mediación
- Promover salidas eficaces en el corto plazo, produciendo economía procesal y sobre todo emocional, a personas involucradas en un litigio judicial
- Que los mediadores tengan la capacidad de visualizar la necesidad de incorporar al análisis y trabajo del conflicto, al máximo de agentes implicados en el tema a tratar.



### **ARTICULO 3.- PRINCIPIOS RECTORES**

Los principios rectores del servicio, principalmente, son los propios de la Resolución Alternativa de Conflictos y la Mediación:

Gratuidad: es un servicio sin coste para los usuarios.

Voluntariedad: las personas implicadas, previamente informadas, toman la decisión de participar de manera voluntaria. En base a este principio en cualquier momento pueden abandonar el proceso.

Confidencialidad: se permite que las personas implicadas puedan comunicarse y expresarse en un clima de confianza y respeto, pues esta información no será transmitida a terceros.

Este principio vincula tanto a los técnicos que hacen la derivación como a las personas implicadas, de modo que no pueden citar a las personas mediadoras como testigos o peritos en un proceso judicial.

Imparcialidad: Entendido como la ausencia de interés en el resultado del proceso. El tercer facilitador conduce el proceso de gestión y resolución. Son procesos - concretamente la mediación- centrados en el protagonismo de las partes incentivando a las propias personas implicadas en generar opciones, que permitan segundos, sus intereses y necesidades, decidir la mejor solución.

Flexibilidad: En todos los procesos que se lleven desde el Centro se adecuarán a las necesidades de las partes y el caso en concreto. Cada conflicto tiene unas características propias por lo tanto, la resolución deberá adecuarse a ellas.

Colaboración: se fomenta la participación en una gestión transversal donde técnicos, y ciudadanía trabajan conjuntamente para resolver la situación conflictiva.

Respeto y dignidad humana: Las técnicas de resolución de conflictos, entre las que se encuentra la mediación, se fundamentan en el respeto a los derechos y libertades humanos legalmente reconocidos.

#### **ARTICULO 4.- ACTIVIDADES**

El Servicio llevará a cabo todas aquellas tareas y actividades necesarias para alcanzar los objetivos descritos en el art. 2.

Se hará especial énfasis en el proceso de mediación; al menos, se prevé el uso de otras técnicas facilitadoras en la gestión de conflictos, en el supuesto de que las necesidades del servicio lo requieran.

Para alcanzar la tarea de divulgación y prevención se prevé hacer llegar información de servicio a todas las personas de la ciudad, organizar charlas y formación, así como desarrollar programas de fomento de la cultura de paz y de otras actividades necesarias para fomentar la convivencia ciudadana.

#### **ARTICULO 5.- DEPENDENCIA**

##### **DEPENDENCIA ORGANICA Y FUNCIONAL**

El sistema público de asistencia jurídica gratuita entrega sus servicios a los usuarios a través de consultorios jurídicos fijos y móviles y de centros especializados.

Los **consultorios jurídicos** fijos están instalados en todas las comunas donde existe tribunal y extienden su atención a las comunas que forman parte de la jurisdicción de éste. Sus equipos están conformados básicamente por abogados, asistentes sociales, secretarías, más la colaboración de postulantes, cuando es el caso. El tamaño de los equipos depende de la población beneficiaria potencial del consultorio. Estos consultorios entregan servicios de orientación e información, resolución alternativa de conflictos, patrocinio en juicio y también efectúan trabajos de prevención y promoción de derechos hacia la comunidad.

En las regiones más grandes, existen **consultorios fijos especializados** en algunas materias, como son los **centros de mediación**, los **centros de atención integral a víctimas de delitos violentos (CAVI)** y **oficinas de defensa laboral (ODL)**.

Los **consultorios jurídicos móviles** tienen por objetivo acercar la asistencia jurídica a las personas que viven en localidades alejadas y de difícil acceso. Sus equipos están compuestos por un abogado, un asistente social y un conductor/secretario. Los consultorios móviles brindan servicios de orientación e información en derechos, resolución alternativa de conflictos y labores de prevención y educación a la comunidad. En los casos en que la realidad de la zona así lo requiere, también efectúan patrocinio judicial.

En el año 1996 surgen los Centros de Mediación, pertenecientes a las Corporaciones de Asistencia Judicial Metropolitana y de Valparaíso respectivamente. En dichos centros se aplicaba la mediación para resolver distintos tipos de conflictos, por los que se llamaban centros multimaterias, siendo las controversias más recurrentes las de familia y vivienda. Los casos ingresados provenían del acceso espontáneo o por derivación de misma Corporación.

Posteriormente en 1999, se implementó un Centro de Mediación en la ciudad de Concepción, perteneciente a la Corporación de Asistencia Judicial de la región del Bío-Bío, y en los años siguientes se crearon en la ciudad de Temuco y Puerto Montt.

Desde entonces a la fecha se cuenta con 11 Centros de Mediación distribuidos en todo el país, los cuales constituyen una oferta especializada en materia de solución de conflictos, ocupando sus funcionarios una labor clave en cada una de las metas de gestión asociadas a esta línea de servicios, ya que han debido potenciar, formar y supervisar la resolución alternativa de conflictos que se sustenta en consultorios. En razón de lo anterior, constituyen un referente técnico obligado al interior de cada Corporación.

Cabe destacar que se trata de un servicio que colabora con otros servicios preexistentes dentro del ámbito municipal, siendo fundamental la coordinación y colaboración con otras áreas de atención al ciudadano.

## **TÍTULO Y PROFESIONALES**

### **ARTICULO 6.- EQUIPO TÉCNICO**

El servicio será dirigido por un equipo de personas mediadoras cualificadas para la tarea correspondiente.

#### Mediadores

1. Cada mediador, debe garantizar la mejor atención posible a cada caso, teniendo en cuenta que se representa a una administración pública y que por tanto, se ha de ofrecer la mejor calidad posible, ya sea en el trato personal como en las gestiones realizadas. Tener presente que si vive en la

comarca en la que trabaja, debe tener cuidado de su imagen en todo momento.

2. Asesorar en el establecimiento de los criterios que definen qué casos pueden ser objeto del servicio de mediación.

En los supuestos que el objeto de controversia no sea mediable, podrá proponer a las partes otras técnicas de gestión de conflictos más apropiadas.

3. Coordinación con los agentes derivadores.

4. Elaboración semestral de informes por agentes derivadores.

4.1. Realizar seguimiento de las derivaciones.

4.2. Estudio de las variables

4.3. Elaborar informe de feedback derivación.

5. Asistencia a las reuniones puntuales de coordinación con los agentes derivadores.

6. Compartir con el equipo impresiones de las mediaciones.

7. Coordinación de alumnos en prácticas.

8. Elaboración de informes de casos

9. Elaboración semestral de estadísticas

10. Control y revisión semanal de las bases de datos.

11. Asesoramiento en la elaboración y organización de la capacitación a los agentes derivadores.

12. Asesoramiento en la elaboración y organización de los programas de formación y capacitación para los ciudadanos y otros agentes de la comunidad

13. Seguimiento de los casos

## **ARTICULO 7.- EQUIPO DIRECTIVO**

Habrá un equipo directivo supervisor.

La pluridisciplinariedad es un elemento básico de la gestión de conflictos, pues se fundamenta en dar a la persona usuaria diversas herramientas para que esta pueda alcanzar un acuerdo satisfactorio. En consecuencia, la formación pluridisciplinar proporciona un conglomerado de herramientas, técnicas y visiones desde las que se puede analizar y gestionar una situación conflictiva.

### funciones:

a) Creación y Administración del Servicio de Mediación.

b) Las propias de la gestión del centro:

- Establecer y elaborar protocolos de derivación y coordinación con los técnicos y que derivan casos.
- Elaboración y actualización de los documentos administrativos diversos (formularios derivaciones, citaciones, convenios de confidencialidad, protocolos, acuerdos .....)
- Elaboración y actualización del reglamento de funcionamiento

c) Establecer los criterios que definen qué casos pueden ser objeto del servicio de mediación.

En los supuestos que el objeto de controversia no sea mediable, podrá proponer a las partes otras técnicas de gestión de conflictos más apropiadas.

d) Mediar y supervisar las actuaciones que se lleven a cabo en el servicio

e) Capacitación / Formación:

- Elaborar y organizar la capacitación a los técnicos derivadores.
- Elaborar y organizar los programas de formación y capacitación para los ciudadanos, y colectivos de la comunidad.

f) Selección de profesionales y personas mediadoras colaboradoras.

g) Fomentar la formación continua del personal del servicio

- h) Realizar todas aquellas gestiones pertinentes para promocionar el servicio.
- e) Facilitar la formación en estudiantes calificados mediante la formalización de convenios de prácticas. Supervisión de alumnos.
- j) Elaboración de estadísticas y memorias.
- k) Elaboración de encuestas de evaluación.

#### **ARTICULO 8.- COLABORADORES.**

En los casos que las necesidades del servicio requieran la asistencia de varias personas mediadoras o facilitadoras, el centro podrá contar con la colaboración de profesionales externos, cuya función será auxiliar a los mediadores y mediadoras titulares.

- 1) Se considera crear un listado de colaboradores
- 2) Se considera un pago de honorarios o solicitudes de apoyo con gratuidad
- 3) No se vulnera la confidencialidad, ya que los colaboradores firmaran un compromiso que regule la misma.

#### **ARTICULO 9.- OTROS.**

Cumpliendo uno de los objetivos de promoción y difusión de la mediación y la RC, se realizarán acuerdos y/o convenios de prácticas con centros formativos universitarios, para que los alumnos puedan realizar estancias de prácticas en el Servicio, siempre bajo supervisión de los miembros del equipo directivo

#### **ARTICULO 10.- REQUISITOS PARA FORMAR PARTE DEL EQUIPO**

Atendiendo que la RC y, en concreto la mediación, se presenta como una vía complementaria y/o alternativa a los sistemas tradicionales, los requisitos para formar parte del equipo técnico, son:

o Acreditar como mínimo una titulación universitaria base en el ámbito social. Preferentemente, formación jurídica, psicología, pedagogía, trabajo social, educación social.

Se valora que al menos un miembro del equipo técnico tenga formación jurídica pues se entiende que hay que conocer el sistema tradicional y por otro lado las repercusiones legales de todo lo que se trata en el servicio.

o Acreditar una titulación específica y complementaria en la Gestión de Conflictos y la mediación.

o Acreditar una experiencia profesional mínima en el ámbito social. Preferiblemente enmarcado en la gestión de conflictos y la mediación, siendo esencial la experiencia de calle.

o Asimismo, atendiendo a la idiosincrasia de la tarea a realizar es importante que la persona mediadora tenga unas características personales concretas como son las habilidades sociales, capacidad comunicativa (escucha activa y empatía), credibilidad, honestidad, seguridad etc.

## **ARTICULO 11.- NOMBRAMIENTO**

Para poder ser miembro del equipo técnico deberán cumplir los requisitos establecidos en el apartado anterior.

Asimismo deberá firmar el compromiso explícito de respetar la normativa establecida en el presente reglamento.

En relación a las personas colaboradoras, además de los requisitos mencionados deberá pasar satisfactoriamente una entrevista con el equipo directivo.



## **ARTICULO 12.- CESE**

Los motivos de cese son:

- Incumplir lo establecido en el presente reglamento.
- No respetar los principios, derechos y deberes establecidos en el código de ética adjunto.
- Haber actuado voluntariamente de manera negligente grave o mala fe durante el ejercicio de sus funciones.
- Haber cometido delito o falta durante el ejercicio de su función.

## **ARTICULO 13.- INCOMPATIBILIDAD Y EXCLUSIÓN EN LA TAREA**

Atendiendo al principio de imparcialidad, no podrá participar como persona técnica facilitadora, cualquier persona que tenga un interés manifiesto con el objeto del conflicto tratado.

A demanda expresa de las personas implicadas podrá ser excluido cualquier técnico que tenga una amistad o enemistad manifiesta con alguna de las personas que participan en el proceso.

Los técnicos y las técnicas del servicio se reservan la opción de apartarse del proceso en el supuestos anteriores.

## **TÍTULO II CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIO**

### **ARTICULO 14.- DEFINICIÓN**

#### **14.1 LA MEDIACIÓN**

Proceso comunicativo e informal, en el que las partes negocian entre ellas los diversos elementos conflictivos que consideren oportunos (evidencias, argumentos, intereses, necesidades, historias reproches ....), y les permitirá gestionar y resolver el conflicto, llegando a soluciones mutuamente aceptadas y con la ayuda de un profesional imparcial: la persona mediadora.

La persona mediadora actúa como un facilitador, creando un espacio de diálogo donde prevalece la equidad comunicativa, la dignidad y la seguridad entre las personas interlocutoras, posibilitando un acuerdo entre las mismas.

#### 14.2 CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Espacio donde, de manera neutral y confidencial, un equipo técnico y especialista, acompañará y facilitará las herramientas necesarias a la ciudadanía para que pueda gestionar los propios conflictos, obteniendo un resultado satisfactorio para todos los implicados.

#### **ARTICULO 15.- FUNCIONES DEL CENTRO**

- a) Información sobre la mediación. Desde el Servicio se facilita a las personas que lo soliciten, información sobre el proceso de mediación y sus características.
- b) Mediaciones. Desarrollar y gestionar los procesos de mediación que lleguen al Servicio. La atención a los casos de mediación se podrá llevar a cabo en el espacio asignado al servicio, así como en otros espacios cuando las personas mediadoras crean conveniente.
- c) Facilitaciones. Desarrollar otras técnicas en la resolución de conflictos diferenciadas de la mediación, cuando la atención a los casos así lo requiera.

d) Difusión de la cultura de la mediación. Desarrollar tareas preventivas y/o formativas para el fomento de la cultura del diálogo y la buena convivencia.

## **ARTICULO 16.- CARACTERISTICAS DEL SERVICIO**

- Rapidez / agilidad: en la recepción y tratamiento de los casos.
- Profesionalidad: equipo técnico cualificado. Adaptación de otras experiencias a la idiosincrasia de la materia y el territorio.
- Rigurosidad: selección cuidadosa de casos.
- Calidad en el servicio: seguimientos.
- Autorresponsabilización de las partes: "las necesidades propias sólo las conoce uno mismo, por lo tanto, nadie mejor que el protagonista del conflicto para decidir respecto a tu futuro".
- Transversalidad/colaboración con los diversos servicios municipales existentes.
- Seriedad en la atención y en el tratamiento de datos de los involucrados

## **ARTICULO 17.- DESTINATARIOS**

### **17.1 Personas usuarias**

Podrán ser usuarios del servicio de mediación toda la ciudadanía de \_\_\_\_\_ que pueda tener un conflicto.

A efectos del servicio, entendemos como ciudadanía toda aquella persona inscrita en el padrón municipal de habitantes.

#### **17.1.1 Derechos:**

- Derecho de Información. El usuario tiene derecho a ser informado del tipo y características del proceso antes de iniciarlo.
- Participación voluntaria. Los ciudadanos pueden entrar en un proceso de mediación siempre de forma voluntaria. En todo momento, tienen la facultad de llegar a un acuerdo o no, o bien abandonar la mediación si así lo creen conveniente.
- Los usuarios tienen derecho a tener un acompañamiento en la toma de decisiones por parte de las personas mediadoras, aunque no sea posible el proceso de mediación.
- Asesoramiento externo. Las personas usuarias pueden recurrir a asesoramientos externos para reforzar su toma de decisiones

#### **17.1.2 Deberes:**

- Respetar principios del presente reglamento. Las personas usuarias también quedan sometidas a los principios de este reglamento, y en concreto al compromiso de respetar las características de la mediación que aparecen en el acta inicial de la mediación, y que corresponden a las mencionadas en el artículo 3 de este mismo reglamento. Esta acta inicial que resulta un Convenio para mediar, debe ser obligatoriamente, firmada por cada parte antes de iniciar la mediación.
- Confidencialidad. Es un deber de las personas implicadas en el proceso de mediación, de respetar el principio de confidencialidad.
- Los usuarios se comprometen a no citar como testigo o perito a la persona mediadora.

#### **17.2 Personas Mediadoras**

La persona mediadora es un tercero imparcial que, mediante técnicas de comunicación y facilitación, gestiona el proceso y acompaña a las partes, para que por ellas mismas puedan llegar a una solución satisfactoria para todos.

La función de la persona mediadora es la de asistir a la negociación entre particulares. Por este motivo no da la solución sino que debe actuar desde la confidencialidad, la neutralidad (equidistancia) y la imparcialidad.

### **17.2.1. Derechos de los Mediadores**

- Conducción y evaluación: La persona mediadora dirige el proceso, por lo tanto, puede efectuar entrevistas conjuntas o individuales con los implicados.
- Finalizar el proceso, a pesar de no se haya llegado a ningún acuerdo, en el supuesto siguientes:
  - Las personas implicadas no respeten los principios de la mediación.
  - Se produzcan actuaciones manifiestamente contrarias a la dignidad humana y respeto hacia terceros.
  - Tenga conocimiento de que alguna de las personas implicadas está declarada legalmente incapaz o tiene alguna discapacidad psíquica.
  - En casos de violencia o conductas penalmente tipificadas como delito. En estos casos se suspende el proceso y se informa a la autoridad competente.

### **17.2.2. Deberes de los mediadores**

- Deber de informar. Antes de iniciar el proceso de mediación se deberá informar a las personas implicadas de las características del mismo, a fin de garantizar la voluntariedad en la participación.
- Confidencialidad. La persona mediadora está vinculada al principio de confidencialidad. Por tanto, no puede hacer pública ni transmitir a terceros, el

información tratada en mediación, salvo autorización expresa de las personas implicadas. Este principio vincula también hacia la información obtenida en sesiones privadas y respecto al resto de participantes en el proceso.

- Imparcialidad. La persona mediadora no puede dar la solución, por lo tanto durante todo el proceso deberá mantener una posición neutra hacia los intereses de las personas implicadas.

- Comunicar a las personas implicadas si concurren causas de incompatibilidad o exclusión

## **ARTICULO 18.- EL PROCESO**

### **18.1 DERIVACIÓN. -**

Las personas podrán acudir al servicio de mediación mediante iniciativa propia o mediante un agente derivador.

PROPIA INICIATIVA, en estos casos se deberá cumplimentar el FORMULARIO O SOLICITUD, procediendo el centro de mediación a contactar con la persona interesada.

Una vez recibida la solicitud de mediación en el Servicio, ésta será atendida en un plazo máximo de 10 días laborables.

AGENTE derivador: Serán agentes derivadores todos aquellos trabajadores municipales y/o profesionales de los CAJ que tienen conocimiento de una situación conflictiva que pueda enmarcarse dentro del marco de la mediación.

Ante un supuesto que se prevé como mediable, la persona derivadora, informará al ciudadano del servicio, y en el supuesto de que éste esté interesado, cumplimentará el FORMULARIO DE DERIVACIÓN, comunicándolo al Servicio de Mediación.

El Servicio contactará con los interesados para iniciar el proceso.

En todo caso, el equipo directivo del Servicio, se reserva el derecho a no incluir en el proceso supuestos, que a pesar de ser derivados se entiende que no son mediables.

En los casos que el equipo directivo del servicio entienda que la demanda no es objeto de mediación, lo comunicará a las personas interesadas en la mayor brevedad posible.

## **18.2 ENTREVISTA INICIAL o Pre mediación**

Una vez la persona usuaria acuda al servicio de mediación, los mediadores / as procederán a realizar:

- Entrevista individual o Pre Mediación:
- Se escucharán las necesidades de la persona que solicita la mediación.
- Se informará sobre qué es la mediación. Derechos y deberes.
- En el supuesto de que la persona usuaria desee participar en el proceso se procederá a citar a las demás personas implicadas.
- Se realizará entrevista individual con estas personas
- Se explicarán las características del procedimiento mediación
- Se ofrecerá la posibilidad de participar del proceso.

Cuando ambas partes acuerden participar voluntariamente en el proceso, habrá plasmarlo en el CONVENIO PARA MEDIAR. Este será firmado por todas las personas presentes en el proceso.

## **18.3. SESIONES CONJUNTAS.**

- Se cita a las personas implicadas con el objetivo de realizar una entrevista conjunta en la que, con la ayuda de la persona mediadora, y mediante técnicas de

comunicación, puedan hablar entre ellas, escucharse, y conjuntamente encontrar una solución eficaz por el conflicto inicialmente planteado.

- Podrán realizarse tantas sesiones como la persona mediadora considere pertinente.
- Si el caso lo requiere la persona mediadora podrá efectuar entrevistas individuales dentro del propio proceso.

#### **18.4. PARTICIPACIÓN DE TERCEROS.**

Con el objetivo de dar seguridad en la toma de decisiones y garantizar una solución eficaz, óptima y mutuamente satisfactoria, si la persona mediadora lo considera oportuno, previa conformidad de las personas implicadas, en las entrevistas podrá permitirse el acompañamiento de terceros (ex . personas de confianza), asesores legales, peritos o profesionales especialistas en la materia de controversia.

#### **18.5. INCOMPARENCIAS.**

Si habiendo sido debidamente citada una parte no comparece a las entrevistas, se registrará este hecho en el expediente, y se citará de nuevo. Se realizará un total de dos citas antes de proceder a dar por finalizada la mediación.

#### **18.6 FINALIZACIÓN DEL PROCESO.**

1.-Acuerdo. En los términos establecidos en el apartado 18.3. La persona mediadora lo registrará y entregará una copia a las partes interesadas.

2.-Imposibilidad de realizar acuerdo.

La persona mediadora dejará constancia en el expediente interno de la participación en el proceso y la no consecución del acuerdo.



3.-Al menos una de las partes decide dejar el proceso o no comparece a la tercera convocatoria. La persona mediadora lo registrará en el expediente interno.

4. - Otras causas previstas en el presente reglamento en el apartado 17.2.1.

#### **ARTÍCULO 19. - ACUERDO DE MEDIACIÓN**

El resultado de lo pactado en las sesiones de mediación quedará plasmado en el denominado ACUERDO DE LA MEDIACIÓN, el cual será redactado por la persona mediadora y firmado por esta y las partes. El acuerdo puede ser total o parcial en relación al objeto de mediación.

Forma: las partes decidirán si quieren plasmar por escrito o efectuar un acuerdo verbal. En este último supuesto la persona mediadora lo plasmará en el expediente.

## **CÓDIGO DE ÉTICA<sup>12</sup>**

### *PREÁMBULO*

Las normas éticas contenidas en este Código tienen por objeto establecer reglas de conducta para las personas mediadoras, garantizar a las partes en mediación un proceso con estricta sujeción a la ética y, promover la mediación al público como un sistema confiable de resolución de disputas .

La mediación es un proceso voluntario, en el que un tercero neutral e imparcial, ayuda a las partes a resolver su diferencia. El rol de la persona mediadora consiste en facilitar el diálogo entre las partes promoviendo el entendimiento. Las ayudará a identificar sus intereses ya indagar en forma creativa sobre las distintas posibilidades para lograr un acuerdo satisfactorio para todas ellas.

Las normas éticas contenidas en este Código coinciden con esta definición de la mediación y, son obligatorias para todos las personas mediadoras del Servicio de Mediación, su personal administrativo y cualquier persona que presencie las mediaciones

### **Artículo 1. - Ámbito de Aplicación-**

El presente Código de Ética será aplicable tanto a Mediadores profesionales como mediadores voluntarios / as, así como mediadores en prácticas, que formen parte del equipo del Servicio de Mediación.

El Código de Ética establece las normas y principios que en su actuación deben seguir las personas que ocupan los cargos mencionados.

Estos principios son:

---

<sup>12</sup> El presente Reglamento de Ética ha sido elaborado tomando como referencia los códigos éticos de diversas organizaciones, entre ellas las siguientes: Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Santiago de Chile, Asociación Equilibrio & RC (Bologna, Italia); Society of Profesionales in disparan Resolution (Spidr), American Arbitration Association (AAA)

- a) Confidencialidad o reserva
- b) Equidistancia o imparcialidad
- c) Empatía
- d) Independencia

**Artículo 2. - Principio de Confidencialidad. -**

Las personas mediadoras deberán ejercer su cargo, por lo que deben respetar este principio, sin divulgar información alguna que tenga relación con los casos asignados. Este principio no tiene excepción alguna, y bajo ninguna circunstancia podrán hacer uso de la información a la que hayan tenido acceso. Salvo que las partes de común acuerdo, por escrito y expresamente, renuncien a este principio.

**Artículo 3. - Principio de Imparcialidad o Equidistancia**

Las personas mediadoras deberán en todo momento mantener una posición de imparcialidad frente al caso asignado. En consecuencia, no podrán adoptar posturas que manifiesten un interés personal en el caso asignado o cualquier interés frente al asunto que es materia del conflicto. Los mediadores deberán manifestar antes de asumir el caso, cualquier causa que pueda restarle neutralidad o imparcialidad respecto al mismo.

De la misma manera, de sobrevenir alguna causa una vez asumido el cargo, deberán manifestar a la dirección del Servicio de Mediación, quien decidirá al respecto y procederá a la designación de una nueva persona para el caso, de ser necesario .

La persona mediadora debe evitar cualquier conducta discriminatoria o de preferencia hacia una de las partes. Ninguna persona mediadora podrá discriminar a las partes por sus características personales, raza, sexo, nacionalidad, condición u otros.

**Artículo 4. - Principio de empatía. -**

Las personas mediadoras deberán actuar en todo momento con la mejor disposición posible a fin de solucionar el conflicto, procurando en todo momento actuar con diligencia, celeridad y eficiencia en las tareas encomendadas.

**Artículo 5. - Principio de Independencia. -**

Las personas mediadoras son independientes de las partes, y de terceras personas ajenas al conflicto. Por lo tanto, no aceptarán ninguna influencia externa hacia la resolución de los conflictos, basándose en su conciencia y honestidad.

**Artículo 6. - Autodeterminación de las partes**

La persona mediadora debe reconocer y respetar la autodeterminación de las partes hacia la resolución de su diferencia. Esto implica la facultad de las partes de llegar a un acuerdo libre y voluntario y de abandonar la mediación en cualquier momento antes del acuerdo, si lo estiman conveniente.

Es la persona mediadora, sin embargo, quien está facultada para conducir el proceso de mediación.

**Artículo 7. - Competencia de la persona mediadora**

Cuando se nombrado para una mediación, la persona mediadora deberá analizar el conflicto y determinar si está efectivamente capacitado para dirigir el proceso. Debe asimismo excusarse por propia iniciativa de realizar la mediación, si sabe de alguna causa que le inhabilite para conocer el asunto.

**Artículo 8. - Conducción del Proceso De Mediación**

Cuando recibe una mediación y durante todo el proceso, la persona mediadora deberá determinar si la mediación constituye o no, un sistema de resolución de conflictos adecuado a este caso en particular, atendiendo a la naturaleza del conflicto y la situación de las partes. Si en cualquier momento descubre que la

mediación no es el método adecuado, deberá comunicarlo al Centro y a las partes y poner fin al proceso.

Cuando inicia la mediación, la persona mediadora deberá informar a las partes sobre el proceso de mediación, sus características, reglas, ventajas, desventajas y de la existencia de otros mecanismos de resolución de disputas. Explicará a las partes el rol de la persona mediadora, así como el papel que desempeñan en el proceso, ellas y sus respectivos representantes legales, si los hubiera.

La persona mediadora deberá estar abierta a contestar cualquier inquietud de las partes y se asegurará de que éstas hayan comprendido y aceptado toda la información. La persona mediadora deberá abstenerse de hacer promesas o dar garantías sobre los resultados de la mediación.

La persona mediadora deberá emplear un lenguaje adecuado, que invite a las partes al entendimiento.

En la co-mediación, las personas mediadoras intercambiarán información y velarán por no mostrar discrepancias de opinión frente a las partes.

Las personas mediadoras deberán disponer la celebración del número de sesiones que sea adecuado para la resolución de la disputa o llegar al convencimiento de que hay otras vías para obtenerla.

La persona mediadora procurará que las sesiones duren un tiempo prudente y no aceptará actitudes de demora por las partes o sus representantes. Las sesiones podrán ser conjuntas o privadas. La persona mediadora convocará a una u otra, según lo estime adecuado para una eficaz conducción del proceso.

La persona mediadora podrá llamar a sesión privada los representante legales de las partes, que se encuentren participando en la mediación.

La persona mediadora deberá velar para que se encuentren representados en el proceso los intereses de todas las personas que guarden relación con la diferencia y, que por tanto, pudieran resultar afectadas por los resultados de la mediación.

En caso necesario, la persona mediadora sugerirá que estas personas se incorporen a la mediación.

#### **Artículo 9. - Asesoramiento Profesional**

Queda prohibido a la persona mediadora brindar a las partes consejo o asesoría legal, técnica o de otra índole, en relación con un asunto sometido a mediación.

Si fuera necesario, la persona mediadora procurará que las partes obtengan estos asesoramientos de quien ellas elijan y, con el objeto de obtener mayor información para las partes con la intención de la celebración de un acuerdo serio y realista.

La persona mediadora no podrá recomendar a ninguna persona como experto / a para que asesore a las partes. Está prohibido a las personas mediadoras prestar servicio profesional directa o indirectamente a las partes durante la mediación.

Tampoco podrán hacerlo en el futuro, una vez finalizada la mediación, por el término de dos años

#### **Artículo 10. - Disposiciones Generales**

Cualquier infracción a las normas éticas contenidas en este código será objeto de revisión por parte del Servicio de Mediación y, si quedara comprobada, se adoptarán las sanciones correspondientes. El Servicio de Mediación está facultado para dar de baja del servicio a las personas mediadoras que incurran en una infracción que así lo justifique.

## **Protocolo de derivación/ actuación**

### I. Entrada de un pedido de mediación:

#### a. *Canales:*

- Por derivación: Si la derivación es efectuada por agentes derivadores, se seguirá el procedimiento descrito en el protocolo de derivación y se cumplimentará el formulario de derivación consensuado con cada uno de los agentes derivadores.
- Por derivación de otros usuarios: Otros ciudadanos que ya han sido partícipes del proceso de mediación, recomiendan el servicio a otros.
- Entrada directa al Centro de Mediación. El ciudadano puede personarse, o sin embargo, puede establecer contacto vía telefónica, o vía correo electrónico. Se procederá a la cumplimentación de la solicitud de mediación por el ciudadano solicitante o bien con la ayuda del mediador si se estima pertinente.

#### b. *Tareas a realizar por el profesional que recibe el caso (administrativo / secretaria):*

Apertura del expediente (se da un número de caso):

1. Carpeta informatizada.
2. Carpeta física, con los siguientes documentos:
  - a. Solicitud de mediación.

- b. Datos de otros participantes (en el supuesto que sea un caso multiparte).
  - c. Hoja de seguimiento: donde se registran todas las actuaciones referentes al caso en cuestión.
  - d. Informe/s entrevista privadas.
  - e. Informe diagnóstico y estrategia.
  - f. Informe sesión conjunta.
  - g. Informe de evaluación y seguimiento.
  - h. Documentos varios facilitados por agentes derivadores en función del procedimiento.
  - i. Cartas y notificaciones efectuadas desde el Centre de Mediación.
3. Registro del caso dentro de la base de datos.
- ii. En el supuesto de derivación y si así lo estima pertinente el profesional, se realizará una reunión de coordinación con el agente derivador.
  - iii. Contacto con la parte solicitante, para concertar entrevista parte solicitante. Este primer contacto se realizará en un plazo máximo de siete días desde la apertura del expediente correspondiente y establecerá vía correo ordinario (carta cita parte solicitante), previa llamada telefónica.
- ii. Entrevista con el solicitante:
- a. Transcripción de la entrevista individual, y realización de informe.
  - b. Se adjunta informe de la entrevista a las notas tomadas a mano y se incluyen dentro del expediente.
  - c. En el caso que la entrevista con el solicitante se realice en co-mediación, se realiza un solo informe a estos efectos.



- iii. Primera valoración de mediabilidad. Se evaluará por parte del mediador y/o equipo la mediabilidad<sup>13</sup> del caso.
- iv. En el supuesto que el caso sea mediable, se continúa con el proceso descrito en el apartado VIII de este protocolo de actuación.
- v. En el supuesto que el caso no sea mediable:
  - 1. Se informará a la mayor brevedad posible a la persona solicitante.
  - 2. Se otorgará informe de no mediabilidad al agente derivador que corresponda en caso de que éste así lo requiera.
  - 3. En el caso de derivación desde el Centro de Mediación hacia otro departamento, se contactará con el servicio que corresponda, para informar previamente de la inmediatez de la derivación.
  - 4. Se procederá al cierre de expediente:
    - a. Cierre carpeta física.
    - b. Cierre carpeta virtual.
    - c. Registro del cierre dentro del número que corresponda a la base de datos.
- vi. Contacto con la parte solicitada para concertar una entrevista  
En el supuesto de no disponer de datos necesarios para contactar con la parte solicitada, los mediadores solicitarán al solicitantes que averigüe datos, y/o se desplazará al domicilio del solicitado a fin de establecer contacto.
- vii. Si se produce incomparecencia de la parte solicitada, se efectuará una segunda convocatoria, y si no se apersona, se cerrará el expediente.
- viii. Entrevista con la parte solicitada (B):
  - 1. Transcripción de la entrevista individual, y realización de informe de entrevista individual.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Criterios de mediabilidad de un caso. "Acerca de la clínica de mediación". Andrea Finkelstein.

2. Se registrará el resultado del informe, dentro del expediente correspondiente en la base de datos informatizada.
- ix. En caso de aceptación de la parte B a mediar, se continuará con el proceso descrito previamente.
- x. En caso de no aceptación:
1. Se informará a la mayor brevedad posible a la persona solicitante.
  2. Se otorgará informe de no mediabilidad al agente derivador que corresponda.
  3. Se procederá al cierre de expediente:
    - a. Cierre carpeta física.
    - b. Cierre carpeta virtual.
    - c. Registro del cierre dentro del número que corresponda a la base de datos.
- c. Reunión de coordinación y evaluación con el Equipo del Centro de Mediación:
- i. Segunda valoración de mediabilidad. Se valora por parte de todo el equipo del Centro de mediación si el caso en cuestión es susceptible de ser mediado. Límites del dispositivo de mediación. Elementos subjetivos.
  - ii. En el caso de que sea mediable, se continuará con el proceso descrito en el punto iv del apartado c. de este protocolo de actuación.
  - iii. En el caso que no sea mediable:
    1. Se informará a la mayor brevedad posible a la persona solicitante ya la persona solicitada.
    2. Se otorgará informe de no mediabilidad el agente derivador que corresponda (en el caso de que haya sido derivado).

---

<sup>14</sup> Ver anexo.

3. En el caso de que se estime que el servicio de mediación no es competente y es necesaria una derivación desde el Centro de Mediación, se contactará con el servicio que corresponda, para informar previamente de la inmediatez de la derivación.

4. Se procederá al cierre de expediente:

- a. Cierre de la carpeta física.
- b. Cierre de la carpeta informatizada.
- c. Registro del cierre dentro del número que corresponda a la base de datos.

iv. Tareas a desarrollar por los mediadores responsables del caso:

- v. Citación de las partes implicadas, previo acuerdo de fecha con los implicados, de forma telefónica.
- vi. En el supuesto de que se considere oportuno y así las partes lo soliciten, pueden participar dentro de las sesiones de mediación, terceros externos al conflicto, expertos del tema que se trate.

En este caso:

1. El mediador efectuará la citación, vía contacto telefónico.
2. Cada parte, podrá ser acompañada por su asesor. Si una de las partes no tiene, tendrá que dar su consentimiento de forma expresa para posibilitar la asistencia del asesor de la otra parte.

vii. Sesión Conjunta:

1. Realización de la sesión conjunta:
  - a. Encuadre.
  - b. Firma documento acuerdo para mediar.
  - c. Desarrollo de la sesión.

d. Cierre.

2. Transcripción de la sesión conjunta en co-mediación, y realización del informe de sesión conjunta en co-mediación.

3. Se adjunta informe de sesión conjunta a las notas tomadas a mano por los profesionales y se incluye dentro del expediente del caso.

4. En el caso de que la sesión conjunta se realice con un mediador-observador, se insertará la crónica realizada por el mismo en el expediente del caso.

5. Se registrará el resultado de informe, dentro del expediente correspondiente establecido en la base de datos.

viii. En el supuesto de consecución de un acuerdo, las partes deciden si éste se plasmará por escrito o se hará verbalmente. Si el acuerdo se escribió:

1. Los mediadores redactarán lo acordado por los implicados, y otorgarán una copia a cada una de las partes.

2. Se adjuntará copia del acuerdo en el expediente del caso.

3. Insertará copia del acuerdo dentro de la carpeta virtual del caso.

4. Se registrará el acuerdo en el número de expediente que corresponda dentro de la base de datos.

ix. En el caso de imposibilidad de realizar un acuerdo:

1. Los mediadores, dejarán constancia de la participación en el proceso y la no consecución del mismo.

2. Se procederá al archivo del caso.

*d. Reunión de evaluación del equipo del centro de mediación: procesos evaluativos del centro de mediación:*

i. Evaluación interna: Evaluación de las tareas realizadas por el equipo.

Indicadores:

i. Temporalización de la mediación.

- ii. Profesionales destinados a ese caso.
  - iii. Revisión de las estrategias usadas en la intervención. Resultados.
  - iv. Técnicas mediadoras utilizadas.
  - v. Metodología de trabajo compartida.
  - vino. Tipología de acuerdos.
  - vii. Sostenibilidad del acuerdo.
  - viii. Satisfacción de las partes.
  - ix. Pertenencia del seguimiento.
  - x. Aspectos a mejorar en la intervención, tanto a nivel metodológico, procedimental y conceptual.
- ii. Evaluación externa: Posibilidad de triangular la información obtenida y las conclusiones con un supervisor externo.

e. Reunión de supervisión: Evaluación externa

- i. Revisión de las actividades de las últimas semanas.
- ii. Plan para actividades futuras.
- iii. Discusión respecto las preocupaciones de los mediadores.
- iv. Reflexión respecto varios aspectos (operativos y emocionales) que ha llevado el trabajo.

## **INFORME DE ENTREVISTA INDIVIDUAL**

CASO N °:

N ° REUNIÓN PRIVADA:

Personas entrevistadas:

MEDIADOR

FECHA:

CONTENIDO DE LA SESIÓN:

- I. Breve descripción del conflicto.
- II. El lenguaje no verbal.
- III. Relación de la parte solicitada / solicitante.
- IV. Genograma o Sociograma si es pertinente.
- V. Descripción de posiciones / intereses.
- VI. El MAAN y el PAAN. Agente de la realidad.
- VII. Preparación para la sesión conjunta: normalización del conflicto y anticipación de las emociones.

VIII. Recomendación de asesoramiento de un perito o especialista del tema tratado. Si es pertinente.

IX. Mediabilidad del caso, justificación.

X. Intuiciones del mediador. Si es pertinente

XI. Que quiere en concreto de la otra parte?

XII. Acciones concretas a realizar

### **INFORME DE SESIÓN CONJUNTA**

CASO N °:

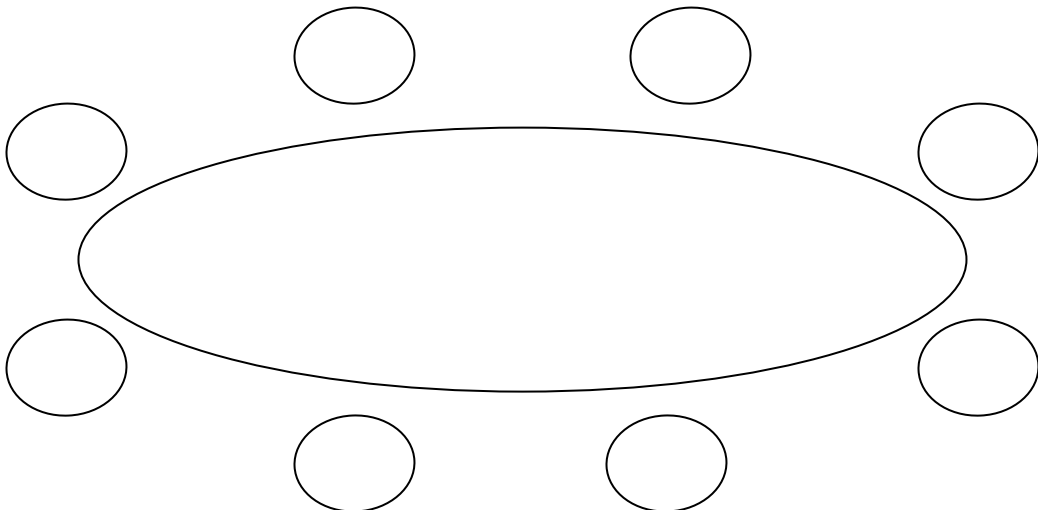
FECHA:

N °. SESIÓN CONJUNTA:

MEDIADORES / AS:

ASISTENTES A LA MEDIACIÓN:

UBICACIÓN ESPACIAL Y JUSTIFICACIÓN



## **ANÁLISIS DE LAS INTERVENCIONES:**

### I. Intervención del mediador.

#### a. Contenido de la intervención:

i. Discurso inicial de encuadre.

ii. Intervenciones durante la sesión.

b. Lenguaje no verbal al inicio sesión, durante y al finalizar la sesión.

c. Realización de caucus. Justificación.

d. Situación espacial en el despido de las partes.

### II. Intervención parte A.

a. Contenido de las intervenciones.

b. Análisis de las emociones durante las intervenciones.

c. Lenguaje no verbal al inicio, durante y al finalizar la sesión.

d. Situación espacial en el despido de las partes: análisis del lenguaje no verbal hacia la otra parte.

### III. Intervención parte B.

a. Contenido de las intervenciones.

b. Análisis de las emociones durante las intervenciones.

c. Lenguaje no verbal al inicio, durante y al finalizar la sesión.

d. Situación espacial en el despido de las partes: análisis del lenguaje no verbal hacia la otra parte.

## 1. POSIBLES MEJORAS EN LAS INTERVENCIONES DE LOS MEDIADORES / AS:



2. HERRAMIENTAS APLICADAS Y RESULTADOS OBTENIDOS EN LA APLICACIÓN DE LAS MISMAS
3. INTUICIONES
4. DIFICULTADES DE LA SESIÓN COMO HAN RESUELTO Y EN CASO CONTRARIO, FORMAS DE SUPERAR-LAS:
5. ESTRATEGIAS A DESARROLLAR:
6. ACCIONES CONCRETAS A REALIZAR

### **INFORME DE GESTIÓN PARA AGENTE DERIVADOR**

CASO N °:

DERIVADO POR:

FECHA DE INICIO:

FECHA DE FINALIZACIÓN:

MOTIVO DE CIERRE:

TIPO DE PROCESO:

ACTUACIONES REALIZADAS: (Enumeración de las tareas, evidentemente el contenido de las mismas se mantendrá dentro del ámbito de la confidencialidad).

- Reuniones de coordinación
- Notificaciones, cartas, llamadas, visitas domiciliarias ...
- Entrevistas realizadas
- Sesiones conjuntas realizadas

ESTRATEGIA SEGUIDA: Estrategia seguida a nivel técnico.

CONCLUSIONES:

### **CARTA DE CITACIÓN A LAS PARTES**

Sr. Ssssss

xxxxxx

xxxxxx

De mi consideración:

Me dirijo a usted a efectos de comunicarle que hemos recibido una solicitud al Centro de Mediación de xxxxxx con el objeto de ayudar a resolver el conflicto que se ha planteado con el Sr.. Ssssss

**Es importante que entienda que esta invitación no es en absoluto ni una denuncia ni una citación judicial.** Sólo una oportunidad para resolver pacíficamente las diferencias que se han planteado.

Por lo cual, invito a usted conjuntamente con la otra parte, a participar de la sesión que se llevará a cabo el día \_\_\_\_\_ a las \_\_ horas en la sala de Mediación.

Nuestro Centro de Mediación funciona con un porcentaje de acuerdos del 90%. Sus principales características son las que figuran detalladas en el tríptico de información que adjunto.

Nos gustaría contar con ustedes para que nos conozcan y decidan si nuestro Servicio puede ayudarles en esta cuestión, si ustedes necesitan hablar personalmente conmigo antes de la reunión para tener más información sobre la mediación, estaremos a su disposición de poder responder a todas sus dudas.

Cualquier consulta o solicitud de cambio de horario de reunión, puede llamarnos al \_\_\_\_\_ entre las \_\_\_\_\_ horas.

Sin otro particular, le saludo muy atentamente ".

El mediador / a

### **ACTA INICIAL DE MEDIACIÓN o ACUERDO PARA MEDIAR<sup>15</sup>**

CONVENIO PREVIO A LA MEDIACIÓN ENTRE EL CENTRO DE MEDIACIÓN y :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<sup>15</sup> también llamado compromiso de participación voluntaria o consentimiento informado

Antes de participar en el proceso de mediación, los abajo firmantes firman el presente Acuerdo.

PRIMERO - Identificación del proceso de mediación. El presente convenio corresponde al expediente interno núm. \_\_\_\_\_ Del Centro de Mediación

SEGUNDO-Las partes en conflicto, mediadores y observadores se comprometen a respetar las siguientes cláusulas:

- Confidencialidad:

Toda la información obtenida durante el proceso es privada, en consecuencia, ni las partes ni el mediador transmitirán la información fuera del proceso.

El mediador tampoco podrá revelar a la otra parte la información confidencial dada en sesión individual, sino es bajo autorización.

Atendiendo a este principio los participantes se comprometen a no citar al mediador como testigo ni perito en ningún proceso judicial y / o administrativo.

De esta confidencialidad se exceptúan:

La información que conlleva una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona. Si durante el proceso se tiene conocimiento de la comisión de un delito, el mediador estará legalmente obligado a comunicarlo a la autoridad competente.

- Voluntariedad: La participación de las partes en la mediación es totalmente voluntaria y en cualquier momento, las partes se pueden retirar.

- Equidistancia: Los mediadores son imparciales, en consecuencia tratan ambas partes por igual y no toman partido por nadie en particular.

- Colaboración: En caso en que las partes decidan participar en la mediación, deberán aportando la información necesaria y cooperando constructivamente para llegar a un acuerdo.

TERCERO - Evaluación: En el supuesto de que no se respetaran alguno de principios establecidos, el mediador se reserva la posibilidad de dar por terminada la mediación.

CUARTO - Los mediadores no pueden dar asesoramiento legal, psicológico ni técnico a las partes. Sin embargo, en caso de considerarlo requisito necesario, podrán instar a los participantes a recibir asesoramiento fuera del proceso.

QUINTO - Los abajo firmantes quedan enterados del procedimiento y voluntariamente aceptan respetar los principios establecidos y participar en el proceso de mediación.

FIRMAS y D.N.I.:

#### MODELO DE ACUERDO

Reunidos en el Centro de Mediación ..... por una parte el/la Sr./Sra..... con DNI..... y por otra parte el/la Sr./Sra..... con DNI....., con la ayuda del mediador/a .....; las partes acuerdan firmar el presente acuerdo en el que se comprometen a:

1. ....

2. ....

3. ....

4. En caso de incumplimiento o mala interpretación de lo que se ha estipulado, las partes se comprometen a volver a una mesa de mediación.

Firmas,

**CUESTIONARIO SOBRE LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA**

Escala de respuesta:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Completamente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni una cosa ni la otra	De acuerdo	Completamente de acuerdo

En el recuadro observaciones puedes anotar cualquier comentario que el usuario haga cuando responde la parte cuantitativa. Si crees conveniente se puede llegar a preguntar. La respuesta siempre es anónima y voluntaria, remárcaselo.

Asistencia Técnica para el diseño de un modelo de atención especializado en materia de mediación comunitaria en Chile

Referencia expediente:

Tipo de cierre:

Encuestador:

Parte Entrevistada: **A** o **B**

<b>Funcionamiento/dinámica del servicio de mediación</b>	
Previamente al contacto con el Servicio de Mediación, recibió suficiente información sobre el servicio (tipos de intervenciones, principios, etc.)?	1 2 3 4 5
Tiempo de duración desde que hizo la solicitud de información a la llamada telefónica para dar le respuesta <input type="checkbox"/> Un día <input type="checkbox"/> Menos de una semana <input type="checkbox"/> Más de una semana	
Ha obtenido una respuesta adecuada en un tiempo correcto?	1 2 3 4 5
Indique el motivo por el cual su solicitud no terminó en una mediación <input type="checkbox"/> No fue necesario (acuerdo o resolución previa) <input type="checkbox"/> La parte solicitada no aceptó el proceso <input type="checkbox"/> Opción por otro proceso. Cuál?: _____ <input type="checkbox"/> Otros motivos (especificar) _____	
Observaciones:	
<b>Acogida</b>	
El servicio de mediación atendió suficientemente su pedido?	1 2 3 4 5
Valore el grado de satisfacción en relación a la persona mediadora que lo acompañó durante todo el proceso de mediación	1 2 3 4 5
Observaciones:	
<b>Proceso de mediación:</b>	
	1 2 3 4 5 (nada) (poco) (normal) (bastante) (mucho)
El CMC le ayudó a comprender mejor (análisis de la situación y de las opciones) la situación conflictiva en la que se encontraba (se encuentra) implicado?	1 2 3 4 5
El CMC le ayudó a decidir que era lo que más le convenía en la situación en la que se encontraba?	1 2 3 4 5
Observaciones:	
<b>Sesión conjunta de mediación:</b>	
(En el cas que se haya llegado a asistir a una sesión conjunta con el otro)	
Ha podido explicar y mostrar su visión a la otra persona implicada en la situación?	1 2 3 4 5
Ha comprendido mejor (que no quiere decir estar de acuerdo) la situación y la visión del otro (otros)?	1 2 3 4 5
Cree que la otra ha llegado a comprender mejor su perspectiva en la situación?	1 2 3 4 5
La mediación le ayudó a tener una mejor relación con la otra persona implicada?	1 2 3 4 5
El proceso de mediación sirvió para resolver los conflictos y llegar a acuerdos satisfactorios? <input type="checkbox"/> Si, se llegó a acuerdos globales <input type="checkbox"/> Si, se llegó a acuerdos en algunos aspectos, pero no en todos. <input type="checkbox"/> No, no se pudo llegar a ningún acuerdo	
<b>Generales</b>	
En otra situación conflictiva, en qué medida volvería a acudir a la mediación?	1 2 3 4 5
Indique en qué medida se ha sentido cómodo durante el proceso de mediación	1 2 3 4 5
Observaciones. Cómo se ha sentido durante el proceso de mediación:	

<b>Observaciones generales:</b>
---------------------------------

Variables para estudios estadísticos sobre el funcionamiento de los centros y procesos de mediación comunitaria.

La selección de las variables a tener en cuenta para la elaboración de la base de datos, se realiza en función de las materias a analizar e investigar y el objeto de



estudio definido en un inicio por el equipo del centro. Por tanto en primer lugar se hace una breve descripción de cuáles son las materias objeto de estudio y análisis (que queremos saber), para a partir de ahí realizar la enumeración de las variables a tener en cuenta que harán posible la posterior investigación.

Podríamos tener en cuenta que los centros tienen tres grandes ejes de actuación: PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y INVESTIGACION (innovación del conocimiento), y por tanto en cada una de estas ramas hay diferentes líneas de investigación. Cada rama tendrá sus variables específicas en función de lo que se quiera estudiar o conocer.

Efectuación de hipótesis que se corroborarán con el posterior vaciado y análisis de datos.

Las materias o ítems a investigar definidas a priori por el equipo de mediadores, son las siguientes:

#### EJE RESOLUTIVO :

1 . Respecto a los casos entrantes :

a . Estudio de la fluctuación de entrada de casos mensualmente . Realización de hipótesis para ver las razones que influyen en el aumento de la entrada de casos según los meses .

b . Estudio de la entrada total de casos . Establecer un promedio anual de entrada de casos . Tener conocimiento en todo momento del número total de casos cerrados y casos abiertos .

c . Porcentaje de acuerdos en los casos mediados. Cuantificación del grado de eficacia del ciudadano en la resolución de sus conflictos .

d . Grado de cumplimiento de los acuerdos efectuados .

e. Aceptación de la mediación : Cuantificación del grado de aceptación de la mediación dentro de la población .

f . Cuantificación del número de casos entrantes que son mediables para comprobar el tipo de filtro que realiza el agente derivador , y por otra parte la

correcta adecuación de los cursos de formación impartidos por el equipo del centro.

g . Los casos que no estén catalogados como mediables , analizar y catalogar las razones para ver y ponderar los motivos : causas objetivas , negativa a mediar de una de las partes, desistimiento demandante, causas subjetivas : falta de plasticidad psíquica , falta de subjetivación del conflicto , etc ..

h . La vida media de un caso : temporalidad en la resolución .

y . Temporalidad de resolución en función del tipo de conflicto . Para constatar si hay variaciones en el tiempo de resolución en función de la tipología de caso . En caso afirmativo iniciar una investigación para averiguar los motivos de estas oscilaciones .

j . Saber si hay diferencias en el porcentaje de acuerdo en función del tipo de caso .

k . Constatar la relación entre el tipo de caso y el motivo de finalización . Saber en qué casos hay mas acuerdos escritos , en qué orales ... etc ... En caso de que haya relación .

l . Saber en qué porcentaje de casos las partes han intentado resolver el problema por su cuenta , a fin de conocer el grado inicial de autorresponsabilización del ciudadano y por otra parte , constatamos la necesidad de este servicio .

m . Cuantificación de los casos que tienen antecedentes de mediación , a fin de comprobar el grado de casos que aún siendo mediados, vuelven al centro .

n . Vías de entrada , qué canales de entrada tienen los casos :

A través de agentes derivadores . Estudiará el numero de casos aportado por cada agente derivador .

Por medio de las acciones publicitarias efectuadas en prensa y medios de comunicación audiovisuales .

Charlas en redes asociativas .

A través de usuarios que ya han pasado por el servicio.

o . Cuáles vías de entrada aportan el mayor número de casos

2. Respecto a las personas implicadas (datos sociodemográficos):

- a. Saber el número de personas implicadas directamente.
- b. Tener conocimiento de la repercusión o el alcance del servicio. Es decir el número de personas que tienen conocimiento de la existencia del servicio, mediante las personas implicadas directamente.
- c. Tipo de relación entre las partes implicadas.
- d. Género de las partes implicadas.
- e. Edad de las partes implicadas.
- f. Nacionalidad de las partes implicadas.
- g. Ocupación de las partes implicadas.

3. Respecto a las gestiones realizadas:

- a. Llamadas realizadas.
- b. Numero de sesiones con usuarios.
- c. Reuniones de coordinación: estrategia.
- d. Reuniones de coordinación: evaluación y seguimiento.

4. Respecto a los agentes derivadores:

- a. Cuantificación de los casos derivados por los diversos agentes derivadores.
- b. La existencia de derivaciones a otros servicios y cuáles son los servicios donde más se deriva.
- c. Conocer si en función del agente derivador el tipo de caso varía. Constatar el tipo de caso mayoritario derivado por cada agente derivador.

5. Respecto a los conflictos:

- a. ¿Qué tipo de conflictos, son los más recurrentes?
- b. El tipo de relación que predomina entre las partes

- c. Qué tipo de intervención técnica se realiza
- d. Qué casos son susceptibles de ir al juzgado. Saber hasta qué punto se produce descompresión de la vía judicial.

EJE DE INVESTIGACIÓN:

- 6. Respecto a investigación.
  - a. Numero de alumnos en prácticas.
  - b. Número de análisis de casos realizados por los alumnos.
  - c. Numero de aportaciones en innovación del conocimiento por los alumnos.
  - d. Tipo de aportaciones en innovación del conocimiento.
  - e. Tipo de aportaciones realizadas por los alumnos en función del centro de estudios de origen.

EJE PREVENTIVO:

- 7. Respecto a tareas preventivas en ámbito escolar y/o educativo:
  - a. Numero de escuelas abordadas.
  - b. Numero de aulas abordadas.
  - c. Tipos de talleres realizados: discriminación sexo, marginación, bullying ...
  - d. Numero de charlas para padres.
  - e. Numero de charlas para maestros.
  - f. Numero de cursos realizados por secundaria.

