

Propuestas para Chile

Concurso Políticas Públicas UC / 2018

CAPÍTULO I

Hacia un modelo integral de política pública para la mediación: un análisis de las instituciones sectoriales

LILIANA GUERRA
Escuela de Trabajo Social UC

CARLOS FRONTAURA

CRISTIÁN SAIEH

NICOLÁS FRÍAS

MARCELO MARZOUKA

BENJAMÍN ASTETE

Facultad de Derecho UC

Hacia un modelo integral de política pública para la mediación: un análisis de las instituciones sectoriales

INVESTIGADORES

LILIANA GUERRA

Escuela de Trabajo Social UC

CARLOS FRONTAURA

CRISTIÁN SAIEH

NICOLÁS FRÍAS

MARCELO MARZOUKA

BENJAMÍN ASTETE

Facultad de Derecho UC

Resumen¹

Este estudio, de carácter cualitativo, tiene como objetivo proponer un sistema integral de mediación para el país, que permita unificar criterios, principios y procedimientos, así como promover un sistema multipuertas de acceso a la justicia. Esto, porque si bien la mediación en Chile ha tenido un desarrollo importante en diversas materias, su regulación aún se caracteriza por la dispersión y falta de sistematización, siendo incorporada en diversos cuerpos legales que no atienden a una política pública coherente que fomente la implementación de este mecanismo, con las ventajas que conlleva.

Para el logro de los objetivos, se utilizaron como técnicas de recolección de información la revisión bibliográfica de textos y legislación pertinente, nacional e internacional, el análisis de fuentes secundarias y entrevistas semiestructuradas a actores clave. El tratamiento de la información se realizó a través de análisis de contenido y, como forma de validación, se utilizó la saturación de los discursos.

En cuanto a los resultados, la propuesta contiene cinco lineamientos. El primero de ellos apunta a crear unidades de mediación especializadas (hoy inexistentes) para resolver conflictos patrimoniales, vecinales, penales y

¹ Esta propuesta fue presentada en un seminario organizado por el Centro de Políticas Públicas UC, realizado el 6 de noviembre de 2018, en el que participaron como panelistas el ministro de la Corte Suprema Sergio Muñoz; la coordinadora jurídica de la Unidad de Coordinación y Estudios del Ministerio de Justicia, Mónica Naranjo; y la académica de la Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales, Macarena Vargas. También contó con unas palabras iniciales por parte del subsecretario de Justicia, Juan José Óssa.

medioambientales, en los diversos tribunales del país. En el segundo, se sugiere crear una comisión coordinadora del sistema de mediación y resolución adecuada de conflictos. El tercer lineamiento apunta a generar una ley general de mediación. En el cuarto, se impulsa la elaboración de un plan nacional de mediación. Finalmente, el quinto lineamiento se refiere a la formación y educación continua que deben tener los mediadores, considerando siempre el ámbito en el que se desempeñan.

Introducción

El conflicto emerge en toda situación social en la que se comparten espacios, actividades, normas y distintos tipos de poder. Es inherente a la vida en sociedad. En el conflicto, se presentan diferencias de intereses, valores, necesidades entre dos o más partes –personas, grupos, organizaciones o Estados– que dificultan la resolución de un problema (Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC, 2014). La mediación surge como un mecanismo de resolución de conflictos voluntario, desformalizado, no adversarial y flexible, en que un tercero imparcial capacitado asiste a las partes, facilitando la comunicación entre ellas, con el objetivo de que identifiquen sus intereses y construyan cooperativamente una solución a la disputa (Link, 1997). Sus principales virtudes se refieren a que son las partes, con la colaboración del mediador, quienes identifican los intereses que conforman la causa del conflicto y buscan sus propias soluciones. Esto permite construir acuerdos más estables y satisfactorios para ellas, que no tengan un impacto nocivo en sus relaciones –ya sean familiares, personales, comerciales, laborales u otras. Su participación en el proceso, incluso, puede colaborar en el fortalecimiento de su capacidad para comunicarse y resolver futuros conflictos, produciendo los efectos propios de la mediación transformativa². Además, la mediación suele ser un mecanismo de resolución de conflictos que involucra menores costos y tiempo para los implicados, así como para el sistema en su conjunto. De alguna forma, la mediación pretende superar las visiones unilaterales del conflicto que las partes tienen, para que nazca una salida nueva y original, que todos perciban como propia. Otra característica que ha sido reconocida es la confidencialidad de la mediación, que permite proteger a las partes involucradas (en el entendido de que el contenido de la misma no será público y lo discutido durante el proceso no podrá utilizarse en un eventual juicio) y, de esta manera, crear un ambiente idóneo y propicio para que puedan expresar el conflicto (Ríos et al., 2012).

Lo anterior contrasta con la respuesta unidimensional que entrega la vía judicial tradicional al fenómeno del conflicto, donde el juez debe atenerse a

2 Sobre la mediación transformativa, ver Folger y Barauch Bush (2014).

lo solicitado por el demandante, a la forma en que fue pedido y a los hechos probados y, de esta forma, fallar atendiendo únicamente a la legislación, mas no necesariamente según los intereses de las partes, que comúnmente conforman las causas reales de la disputa. Es especialmente crítico lo anterior, dado que normalmente el fallo o la sentencia judicial se obtiene años después de iniciado el proceso, por lo que se presentan disociaciones entre “lo pedido” por las partes en esa oportunidad temporal y aquello que solucionaría mejor los intereses de las partes al momento del fallo³. Asimismo, las sentencias suelen implicar que una de las partes gane y la otra pierda, sin posibilidad de encontrar un lugar mutuamente satisfactorio.

Por otro lado, el carácter adversarial del litigio implica el deterioro o el rompimiento definitivo de las relaciones entre las partes, con un costo muy alto y difícil de prever. Lo anterior, toda vez que los procesos judiciales demandan considerables recursos humanos, económicos y emocionales para las partes y para el sistema de administración de justicia y no todos los conflictos requieren una solución adjudicativa a través de la sentencia de un juez, pues existe una amplia gama de controversias que pueden ser solucionadas de manera cooperativa entre los implicados, lo que además permite descongestionar los tribunales (Soletto y Fandiño, 2017).

La mediación tiene diversos ámbitos de aplicación; los más conocidos son el familiar, laboral, ambiental y escolar; pero también se puede utilizar para resolver problemas comunitarios, vecinales e incluso penales, como asimismo en o entre organizaciones tanto públicas como privadas e internacionales, entre otros (De Armas, 2003).

Comparativamente, y sin perjuicio del desarrollo que ha tenido la mediación nacional en diversas materias, su regulación aún se caracteriza por la dispersión y falta de sistematización, siendo incorporada en diversos cuerpos legales sin atender a una política pública coherente que fomente la implementación de este mecanismo, con las ventajas que conlleva. Es por ello que resulta necesaria la investigación sobre la factibilidad de desarrollar un sistema integral de mediación, con el objetivo de establecer principios, criterios, requerimientos y/o procedimientos comunes, que permitan entregar mayor certidumbre y confianza en cuanto a su funcionamiento.

Dado que la presente investigación pretende analizar la aplicación de la mediación en diversas materias, con el fin de delinear una política pública integral para el mecanismo, que aúne criterios y permita articularlo con un sistema multipuertas de acceso a la justicia, se ha delimitado el estudio a aquellos ámbitos en que la mediación está institucionalizada o en los cuales la

3 La duración promedio de un procedimiento ordinario en la Región Metropolitana, desde la interposición de la demanda hasta la sentencia definitiva, es de 821 días; excluyendo los tiempos de duración de segunda instancia (CEJA, 2011).

gestión de los conflictos ha tenido un impacto relevante en el funcionamiento del sistema judicial. Lo anterior, sin perjuicio del valor de la mediación como mecanismo, puesto que sus beneficios sociales exceden a la utilidad que tiene su aplicación o incorporación de manera formal en el sistema de justicia.

El artículo presenta en primer lugar los antecedentes y diagnóstico. Luego, se explicitan los objetivos y la metodología utilizada, para posteriormente dar cuenta de los resultados encontrados, los que refieren, principalmente, a la experiencia internacional y la mediación en Chile en sus diversas materias. Finalmente, se explicita la propuesta.

Antecedentes y diagnóstico

El estado del arte de la mediación en Chile y su desarrollo es muy diverso en las distintas materias. Por ejemplo, en cuanto al derecho del trabajo, la mediación laboral es llevada a cabo por la Dirección del Trabajo (DT) y tiene amplia aplicación⁴. Por su parte, en materia de familia, la mediación está a cargo de mediadores particulares licitados o de la Corporación de Asistencia Judicial; es obligatoria para ciertos asuntos⁵, de manera previa a recurrir a los Tribunales de Justicia. En el área de salud, la mediación está contemplada respecto de aquellos reclamos por un daño en salud ocasionado a partir de una atención otorgada por un prestador institucional público o por alguno de sus funcionarios. Es realizada a través de mediadores del Consejo de Defensa del Estado o ante mediadores registrados en la Superintendencia de Salud, y constituye también una instancia previa y obligatoria para recurrir a los tribunales.

En el ámbito comercial, hasta ahora no está regulada⁶ y son instituciones privadas las que proveen este servicio, como es el caso del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago. En asuntos de los derechos de los consumidores, la legislación vigente contempla un mediador financiero independiente para determinados conflictos. Por otro lado, el año 2011, el Ministerio de Justicia instauró las Unidades de Justicia Vecinal (UJV) como una forma de facilitar el acceso a la justicia, implementándose un mecanismo multipuertas y valiéndose de métodos compositivos como la mediación y la conciliación, y adjudicativos como el arbitraje. En este mismo sentido, en diciembre de 2015, el Pleno de la Corte Suprema aprobó la creación de los Centros de Justicia Ciudadanos, proyecto que tiene como propósito acercar la justicia a las comunidades y fortalecer la mediación.

4 El año 2015, la mitad de las causas laborales finalizó con un método compositivo de resolución de conflictos.

5 Casos de pensión de alimentos, cuidado personal de los hijos (tuición) y relación directa y regular con los hijos (régimen de visitas).

6 Sin perjuicio de las referencias contenidas en el Código Civil relativas al contrato de transacción (artículo 2.446 y siguientes), según fuera expuesto en el primer informe de avance de este estudio.

De esta forma, podemos observar la heterogeneidad existente en nuestro país en cuanto a la mediación, dependiendo de la materia que se trate. Es esta heterogeneidad la que dio luces para levantar el proyecto que dio origen a esta propuesta.

Objetivos

Objetivo general: proponer un sistema integral de mediación para Chile, que permita unificar criterios, principios y procedimientos, así como promover un sistema multipuertas de acceso a la justicia.

Objetivos específicos:

- 1) Analizar el estado de la mediación en Chile como método alternativo de solución de conflictos en las diversas materias del derecho nacional.
- 2) Analizar los modelos de mediación en Latinoamérica, España, Australia, Gran Bretaña y Estados Unidos.
- 3) Identificar posibilidades de integración de los modelos de mediación en las materias patrimonial (civil y comercial), laboral, familiar, medioambiental, penal, escolar y de salud en Chile, que permitan generar un sistema integral de mediación aplicable a estos asuntos y, posteriormente, a otros.

Metodología

El enfoque metodológico que asume esta investigación es de carácter cualitativo. Para ello, se efectuó una revisión bibliográfica de textos y legislación pertinente, nacional e internacional, así como también se realizó análisis de fuentes secundarias, a través de la revisión de las bases de datos existentes respecto de los usuarios de los sistemas de mediación. Lo anterior se llevó a cabo con la información disponible con que cuenta la Dirección del Trabajo, los Tribunales de Familia, la Superintendencia de Salud y la Unidad de Mediación del Consejo de Defensa del Estado. Para complementar la información, se realizaron entrevistas semiestructuradas a actores clave.

El tratamiento de la información se realizó a través de análisis de contenido.

Los criterios para la selección de la muestra de los entrevistados fueron: contexto relevante, es decir los entrevistados debían pertenecer a instituciones que ofrecieran servicios de mediación; accesibilidad, lo que significó que existiera la posibilidad de acceder a ellos con relativa facilidad; y representación, utilizando el criterio de selección estratégica de casos, procediendo según pauta de muestreo teórico, donde se escogieron las unidades de estudio de acuerdo a los atributos definidos en los objetivos (Flores, 2009).

Con el fin de asegurar que la investigación contara con el suficiente criterio de validez, se recurrió a la saturación de la información. De esta forma, la muestra para las entrevistas estuvo compuesta por quince entrevistados: cuatro directores, jefes de unidad o similares cargos, de las instituciones que ofrecen servicios de mediación; dos mediadores de estas instituciones; ocho mediadores-académicos dedicados al tema de resolución de conflictos; y un ministro de la Corte Suprema.

Principales resultados

1. Experiencia internacional

Desde hace más de una década, la Unión Europea (UE) ha incentivado la mediación como puerta de acceso a la justicia a través de distintos instrumentos internacionales, tales como las Recomendaciones R (86)12 del Consejo de Ministros de los Estados miembros de la UE, relativo a medidas para prevenir y reducir la carga de trabajo en los Tribunales; la R (98)1 del Consejo de Ministros, sobre la Mediación Familiar; y la Directiva Europea 2008/52/CE, sobre Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles (García y Vásquez, 2013). Al respecto, destacan por su avance los países del Reino Unido. En Estados Unidos y Australia, cuentan con tradición y desarrollo de la mediación, lo que se observa en su legislación e instituciones. En Latinoamérica, la introducción de los métodos colaborativos de resolución de conflictos ha ido difundiéndose a partir de la década de 1980 y 1990 en países como Argentina y Chile (Ríos, 2016). Sin embargo, la figura de la mediación no ha sido objeto de un tratamiento homogéneo a nivel regional o global.

A continuación, se presenta una tabla que resume la regulación de la mediación existente en algunos países, observándose que, en muchos de ellos, la legislación inicialmente consideró este mecanismo en materias laborales o de familia, para luego pasar a tener una normativa general. Asimismo, se señalan los organismos públicos y privados que regulan o coordinan la actividad de mediación, y quiénes entregan los servicios. Los países fueron seleccionados por el desarrollo que han realizado en la mediación, lo que puede dar luces respecto de políticas exitosas y fallidas.

TABLA 1. **Regulación e institucionalidad existentes en países seleccionados**

	Regulación	Institucionalidad
España	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 15/2005: modifica el Código Civil y Ley de Enjuiciamiento, incorporando la mediación. - Ley 5/2012 y Decreto 980/2013: regula la mediación en asuntos civiles (familia y patrimonial) y mercantiles, y articula marco general para su ejercicio. Contiene Estatuto del Mediador (requisitos para ejercer) y Títulos sobre procedimiento y ejecución de acuerdos. 	<ul style="list-style-type: none"> - El Poder Judicial la contempla en sus procedimientos, pudiendo prestarla directamente o permitiendo mediadores externos. Existe un Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación.
Inglaterra y Gales	<ul style="list-style-type: none"> - La mediación está contemplada en las Civil Procedure Rules. 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Mediación en el Ministerio de Justicia (asuntos de menor cuantía). - Mediadores particulares inscritos en Consejo de Mediación Civil –sistema de acreditación y registro para mediadores particulares– (mayor cuantía).
Estados Unidos	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporada en materia laboral (1975). - Uniform Mediation Act (2001): uniforma criterios y principios para el ejercicio de la mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estado de California: presente en materias de familia y en civil (en la Small Claims Courts y la California Rules of Court). Existe un programa de mediación en cada tribunal, pudiendo nombrarse mediadores internos o externos a estos. - Distrito de Columbia: la Corte Superior de Justicia cuenta con un sistema multipuerta de solución de conflictos (Multi-Door Dispute Resolution Division of the DC Superior Court), a cargo de un director, que constituye una Casa de Justicia con múltiples alternativas de resolución de conflictos y programas, en que los casos son remitidos a la apropiada vía o “puerta” de solución. El sistema contempla un Centro Comunitario de Información y Remisión (Community Information and Referral Center) que presta asesoría a los residentes del Distrito para que encuentren la mejor manera de resolver sus disputas.

	Regulación	Institucionalidad
Australia	<ul style="list-style-type: none"> - Contemplada como mecanismo desde la Supreme Court Act (1935). - Durante la década de 1980 se incorpora en regulaciones de familia, inmobiliario y medio ambiente. - Mediation Act (2005) establece principios generales y un sistema de registro de mediadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consejo Consultivo Nacional para la Resolución Alternativa de Disputas (NADRAC), a cargo de establecer estándares de práctica, éticos y para la formación de estos y del sistema de acreditación (National Mediator Accreditation System, NMAS), a través de organismos de acreditación. - Existen también instituciones privadas, como el Institute of Arbitrators and Mediators Australia y la Australian Mediation Association. - En materia civil, el servicio de mediación es prestado por privados, tales como exoficiales del poder judicial, abogados y otros profesionales con conocimiento y experiencia según el objeto de la disputa. También ejercen como mediadores funcionarios del Poder Judicial, que llevan a cabo las llamadas court-annexed mediations. En algunas jurisdicciones, como en el Estado de Victoria, también los jueces pueden actuar como mediadores.
Argentina	<ul style="list-style-type: none"> - La Ley Nº 24.573 (1995) adopta la mediación obligatoria, excluyendo algunas causas civiles, causas penales y quiebra. Establece principios para la mediación. Se le ha criticado que entorpecería el otorgamiento de justicia al incluir conflictos que no son aptos de resolver mediante este procedimiento. - La Ley Nº 26.589 de Mediación y Conciliación (2010) establece principios, un procedimiento y un sistema de registro y acreditación. 	<ul style="list-style-type: none"> - El Registro Nacional de Mediación incluye mediadores, centros de mediación, profesionales asistentes y entidades formadoras. - La mediación es prestada por privados inscritos en el Registro Nacional.
Uruguay	<ul style="list-style-type: none"> - La Constitución Política de la República (1830) ya consideraba la necesidad de una instancia de conciliación previa al juicio. - El Código General del Proceso considera mediación previa y obligatoria para materias de familia, arrendamiento, vecindad, laboral, entre otras. Excluye VIF. - Contemplado en la Ley de Presupuesto Nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - La Corte Suprema crea cinco Centros Pilotos de Mediación (1995) y una Oficina Coordinadora (1997). - Sistema mixto entre mediadores privados y mediadores del Poder Judicial (Jueces de Paz, 2009).
Perú	<ul style="list-style-type: none"> - Su regulación se remite a la conciliación: Conciliación Extrajudicial Obligatoria (1997) para salud, laboral y familia. Se excluyen materias penales, siendo facultativa en cuanto a la reparación civil derivada de delitos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Jueces de Paz establecidos durante la época colonial y aún vigente. - Mediación radicada en funcionarios del Poder Judicial; salvo en materia de salud, respecto de la cual el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud presta el servicio.

	Regulación	Institucionalidad
Colombia	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento constitucional. - La normativa regula la conciliación. - La Ley de Conciliación (1991) establece principios, procedimiento y requisitos para ser conciliador. - Incorporada en diversas materias: civil, familia, laboral, escolar, penal y vecinal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conciliadores privados, inscritos en Centros de Conciliación de Universidades y autorizados por Ministerio de Justicia. - Jueces de Paz: líderes comunitarios reconocidos que median conflictos vecinales. - Casas de Justicia (2000): centros de información y prestación de servicios de resolución de conflictos, establecidos en ciertas zonas especialmente para temas comunitarios, indígenas y de familia.
Costa Rica	<ul style="list-style-type: none"> - La Ley N° 7.727, sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social (1998), sistematizó la aplicación de la mediación, a partir de la cual se estableció un Programa Nacional de Centros de Resolución Alternativa de Conflictos, dependiente del Ministerio de Justicia y Paz. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediadores públicos y privados. - La Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos, alojada en el Poder Judicial, presta servicios para materia laboral, familia y penal. - El Programa Nacional de Centros de Resolución Alternativa de Conflictos, dependiente del Ministerio de Justicia y Paz, regula y registra instituciones privadas. - Casas de Justicia como centros de mediación comunitaria (desde 2000).

Fuente: elaborada a partir de: Bergin, 2012; Cámara de Comercio de Bogotá, 2017; Castrillón, s/f.; Civil Mediation Council, 2018; Conforti, 2009; Corti y Facelli, 2009; González, 2014; Hidalgo-Salas et al., 2016; Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2005; Johnson, 2011; Ministerio del Interior y de Justicia de Colombia, 2006; Silva, 2013; Zhang, 2015.

En la experiencia comparada, se observa la relevancia que adquiere un adecuado sistema de registro de mediadores e instituciones formadoras, así como una tendencia a proveer los servicios de mediación a través de mediadores privados y públicos, relacionados con los tribunales de primera instancia y coordinados a través de unidades en el Poder Judicial, aunque también existen comisiones y programas de coordinación desde los respectivos ministerios de Justicia.

2. La mediación en Chile

La mediación en Chile se ha desarrollado en distintas materias, las cuales cuentan con diferentes niveles de desarrollo institucional. A continuación, se presenta una síntesis del desarrollo de la mediación en Chile.

Materia laboral: siendo una materia jurídica en constante reforma, el derecho del trabajo ha desarrollado la mediación de forma importante, contemplándola en diversas instancias: 1) la mediación propiamente tal, denominada voluntaria, que puede ser individual (artículo 486, inciso sexto, del Código del Trabajo) o colectiva (artículos 344 y 378 y siguientes del mismo Código); 2) los Buenos Oficios durante la negociación colectiva reglada, actualmente

equiparada a una mediación obligatoria (artículos 351 y 370); y 3) la mediación por derechos fundamentales, específicos o generales (del procedimiento de tutela laboral del artículo 486, inciso sexto, que puede ser individual o colectiva).

A través de los Centros de Conciliación y Mediación, la Dirección del Trabajo realizó, para el año 2016, un total de 2.984 mediaciones (cifra en la que incluye buenos oficios y mediación por vulneración a derechos fundamentales), obteniendo un acuerdo entre las partes para el 53,9% (Dirección del Trabajo, 2016). Los datos de este mismo organismo muestran una importante satisfacción de los usuarios del sistema de mediación, con una alta valoración respecto de la imparcialidad y dirección de las reuniones (Dirección del Trabajo, 2011). Además de estas instancias ante la Dirección del Trabajo en tanto órgano administrativo, el Código del Trabajo contempla la conciliación en los Juzgados del Trabajo en el procedimiento de aplicación general (artículo 453, n° 2) y en el procedimiento monitorio (artículo 497). En estas instancias, el juez debe proponer las bases para un posible acuerdo, que las partes pueden o no aceptar. Sin perjuicio de ello, es sabido que, en la práctica, las bases propuestas para el acuerdo son para el juez un buen indicador de cómo podría fallar en su sentencia, lo que genera un incentivo no debido, a aceptar lo propuesto por aquel. Al respecto, para el año 2016, de las 367.774 causas ingresadas a los Juzgados del Trabajo, un 41,8% fueron por conciliación y un 10,9%, por avenimiento entre las partes (INE, 2016). Se observa entonces una alta frecuencia, efectividad y satisfacción usuaria con la mediación y la conciliación en materia laboral.

Estas cifras contrastan con la percepción de tres de los entrevistados, quienes señalaron un desconocimiento, desconfianza y deslegitimación de la mediación, entre las partes y entre los abogados, lo que contribuye a que este método sea visto con bajas expectativas de un buen resultado y como un trámite necesario para el juicio.

Materia de familia: con más de diez años de vida, la mediación familiar se organiza en torno al Sistema de Mediación Familiar del Estado. Se licitan los servicios de mediación cada cuatro años a mediadores y empresas de mediadores tratando de optimizarlos mediante parámetros de selección que incluyen diversos requisitos. Uno de los pilares del Sistema Nacional de Mediación Familiar es el Registro de Mediadores Familiares, administración que corresponde a cada Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos. Este registro estaba compuesto –hasta 2016– por 3.290 mediadores a nivel país, de los cuales el 85% corresponden a mujeres mediadoras, predominando como profesiones de base la de asistente social (40%),

abogado (16%) y psicólogo (14%) (Salazar, 2016). A partir del año 2008 y con la reforma a la ley de ese año, se establece mediación previa al juicio, obligatoria en derecho de alimentos, cuidado personal del menor y relación directa y regular. La administración y ejecución del sistema ha estado a cargo de la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

A partir del año 2014, se modifica la forma de contratación y pago de los servicios de mediación, desde una modalidad de contratación y pago por causa, con énfasis en el resultado, a un sistema de contratación por jornada mediador, con un monto máximo de pago mensual por servicio; además de la incorporación de mejoras en los criterios de evaluación técnica de los mediadores. Lo anterior ha contribuido a mejorar el sistema de incentivos económicos de los mediadores licitados, pero los entrevistados coinciden en que se mantiene la sobrecarga de causas y las bajas remuneraciones de los mediadores, los que constituyen problemas relevantes del sistema.

Entre julio de 2015 y octubre de 2016, se ha atendido un total de 294.424 causas principalmente referidas a alimentos (56,8%), relación directa y regular (30,58%) y cuidado personal (12,39%). Por otra parte, de las 577.352 causas terminadas en Juzgados de Familia, un 38,9% lo hicieron por mediación, y un 47,3% lo hicieron por algún método autocompositivo (mediación, conciliación o avenimiento). Lo anterior muestra la extensión del uso de los métodos alternativos de resolución de conflictos en materias de familia (INE, 2016). Sin perjuicio de esto, “si bien la descongestión en el ingreso de causas a tribunales se ha producido y existe una tasa de acuerdos de casos mediados razonable, existe la percepción [...] que dicha congestión se ha trasladado a la fase de cumplimiento de los acuerdos, ya que se trataría de convenios muy precarios que terminan judicializándose” (Correa, 2014), por lo que urge apuntar hacia la mejora en la calidad de los acuerdos en materia de familia.

Materia de salud: la mediación por daños en salud fue establecida en la ley N° 19.966, sobre Garantías Explícitas en Salud (GES), teniendo como objetivo desjudicializar los conflictos sanitarios, estableciendo una instancia de mediación obligatoria previa al juicio. Al respecto, cabe distinguir que cuando la acción judicial civil es dirigida a prestadores públicos, la mediación es encargada al Consejo de Defensa del Estado; mientras que cuando la acción judicial civil es dirigida a prestadores privados o se interpone un reclamo por incumplimiento de alguna de las garantías de oportunidad, cobertura, financiamiento, calidad y acceso, la mediación recae en alguno de los mediadores registrados en la nómina de la Superintendencia de Salud. Para Lagos (2011), el propósito del establecimiento de la mediación obligatoria en salud fue la de facilitar la viabilidad del Sistema de Garantías Explícitas en Salud (GES).

La mediación realizada por la Unidad de Mediación del Consejo de Defensa del Estado tiene una tasa de acuerdo del 20,9% (2015) del total. Mientras tanto, la mediación realizada por la Superintendencia de Salud tiene una tasa de acuerdo del 12,3% (2015) del total. No obstante, es importante considerar que en esta materia existen algunos factores que podrían incentivar el no suscribir acuerdos de mediación, incluso cuando el conflicto ya haya sido solucionado (Lagos, 2011). Estos factores serían: la entidad de los daños (casos de muerte o invalidez definitiva), la existencia de trámites administrativos pendientes, la prolongación en el tiempo de los efectos del acto y la existencia de un sistema de seguros para los médicos involucrados, cuyas pólizas muchas veces solo operan contra sentencia definitiva judicial. Si bien el porcentaje de acuerdos alcanzados parece ser acotado, para el año 2011 solo 10,7% de los reclamantes que no llegaron a acuerdo iniciaron acciones judiciales civiles indemnizatorias, luego de pasar por un proceso de mediación (Consejo de Defensa del Estado, 2011). En materias de salud, no se produce el fenómeno de judicialización del conflicto y este suele solucionarse a través de la mediación, o bien, las partes renuncian a ejercer una acción civil indemnizatoria. Lo anterior permite afirmar que la ley N° 19.966 ha cumplido el objetivo de contribuir a desjudicializar los conflictos en salud (Lagos, 2011; Rodríguez, 2011; Barria, 2015).

Por otro lado, los usuarios de la mediación en salud muestran una alta valoración del servicio: 100% de los prestadores de salud la valora positivamente, al tiempo que 85% de los reclamantes considera de calidad la atención recibida (Consejo de Defensa del Estado, 2011).

Materia patrimonial (civil y comercial): en Chile no existe ningún tratamiento orgánico o institucional de la mediación de conflictos patrimoniales, sean civiles o comerciales. El único marco normativo indirecto que se aplica a la mediación comercial corresponde a las reglas del contrato de transacción contenidas en el título XL del Libro IV del Código Civil. En segundo lugar, dispone ciertas reglas relacionadas a la buena fe que debe existir dentro del procedimiento de mediación (artículos 2.447 y 2.450 al 2.452 del mismo cuerpo legal). En tercer lugar, siguiendo con la aplicación del principio de buena fe, los artículos 2.454 a 2.459 establecen diversos casos que se sancionan con la nulidad del contrato de transacción. Por otra parte, es preciso indicar que la ley limita la renuncia de las acciones judiciales únicamente a las de naturaleza civil, subsistiendo las que sean penales. Esto puede tener incidencia en el ámbito de la mediación penal, también llamada “justicia restaurativa”, tratada en otro apartado de esta investigación. Por último, en cuanto a su tratamiento doctrinario, a diferencia del arbitraje comercial que ha venido siendo tratado con regularidad por la academia nacional, no existe mayor desarrollo de este sobre la mediación civil y comercial.

Materia medioambiental: los asuntos jurídicos medioambientales se caracterizan por una creciente conflictividad. El Instituto de Derechos Humanos (INDH) cuenta con un sitio de seguimiento y monitoreo de los conflictos socioambientales, que indica la existencia de 116 conflictos abiertos a nivel nacional al año 2018⁷. Al respecto, Reyes et al. (2011) señalan algunas particularidades relevantes para los conflictos medioambientales: i) falta de transparencia y asimetría de poder entre las partes; ii) el efecto NIMBY⁸, referido a la situación en la que los afectados por un proyecto no se oponen al proyecto en sí, sino que más bien a su ubicación; iii) ausencia de normas específicas, dado que en muchos casos no hay legislación vigente; iv) superposición y colisión de derechos, situación en la que “normativas nacionales o internacionales abordan un mismo problema, sin existir claridad sobre la jerarquía entre ambas [...]” (p. 68); v) problemas de procedimiento en el sistema de aprobación ambiental de proyectos (Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental), respecto de las cuales se destaca la insuficiencia de las instancias de participación ciudadana y las fallas en el rol coordinador de la autoridad ambiental; y vi) insuficiencia y limitaciones del sistema judicial, lo que produce una deficiente protección jurídica y la judicialización de los conflictos.

Esto ha significado frecuentes paralizaciones de proyectos a raíz de reclamaciones ante los Tribunales Ambientales interpuestas por personas afectadas, incluso en casos en que aquellos cuentan con Resolución de Calificación Ambiental (RCA) positiva. Dicha situación resulta preocupante si consideramos que, para obtener la RCA los proyectos de impacto ambiental relevante deben presentar un Estudio de Impacto Ambiental (EIA)⁹ que contemple una etapa de participación ciudadana, lo que supone una oportunidad para la consulta y prevención de potenciales conflictos. En ese sentido se orienta el proyecto piloto Acuerdos Voluntarios de Preinversión de la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, cuyo objetivo es “promover la adopción de altos estándares socioambientales por parte de proyectos de inversión, mediante la implementación temprana de procesos participativos que faciliten el logro de acuerdos orientados a mejorar el proyecto y sus beneficios, así como a crear relaciones constructivas de largo plazo entre empresas, comunidades locales y otros actores de interés” (Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, s.f.).

Sin embargo, actualmente no existe una institucionalidad apropiada para la gestión y resolución del conflicto en materia medioambiental, más bien se

7 Ver www.mapaconFLICTOS.indh.cl.

8 Término anglosajón *Not In My Back Yard*, que se traduce como “no en mi patio trasero”.

9 Sin perjuicio de esto, la reforma a la ley N° 19.300 del año 2012 introdujo la posibilidad de que una empresa de menor tamaño que deba presentar Declaración de Impacto Ambiental (DIA) pueda también abrir un periodo de participación ciudadana “si el proyecto o actividad se localiza en un área no regulada por instrumentos de planificación territorial vigentes y no genera cargas ambientales” (artículo 18 quáter).

encuentra dirigida a la consulta ciudadana y a la prevención del conflicto, a través del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), diagnóstico que es compartido por los tres entrevistados de este estudio que se desempeñan en esta materia. En este contexto, si los conflictos no se resuelven en esa instancia, o bien surgen con posterioridad a la obtención de la RCA, el manejo de los conflictos ambientales queda abocado a un procedimiento judicial de carácter adversarial, a través de los recursos de protección ante Cortes de Apelaciones o reclamaciones y demandas ante los Tribunales Ambientales. Para resolver esta situación, Reyes et al. (2011) propusieron la creación de un Consejo de Resolución Colaborativa de Conflictos Socioambientales “como órgano público y autónomo, que eduque, capacite, monitoree los conflictos y colabore en el desarrollo de estos procedimientos” (p. 91). En tanto, Ruiz (2006) propuso un sistema de registro y acreditación de mediadores para materias ambientales, el cual fuere administrado por un órgano estatal. En tanto, el programa –actualmente en desarrollo– de Institucionalidad de Diálogo Territorial (IDT) de Alianza Valor Minero apunta a generar una política pública para la resolución de conflictos producto de los grandes proyectos relacionados con recursos naturales, a modo de mejorar el diálogo entre comunidades, empresas y Estado, incorporando la mediación durante el diálogo y como un mecanismo prejudicial. Por otra parte, una reciente investigación del Centro UC de Políticas Públicas (2018) rescató la relevancia de contar con un sistema de certificación de mediadores con un sistema de registro adicionado, como existe para materias de familia y salud.

Materia vecinal: las Unidades de Justicia Vecinal (UJV) se iniciaron en Chile el año 2011, en cuatro comunas del país. Luego, durante 2012, se expandió su cobertura, llegando a fines de ese año a 19 comunas, proyectándose para principios de 2013 contar con un total de 20. El proyecto se articuló en base al modelo multipuertas, creado por el profesor Sander, de la Universidad de Harvard¹⁰. Lamentablemente, el proyecto de las UJV fue interrumpido durante el año 2017, a pesar de sus positivos resultados; de 5.612 casos, el 60% terminó con acuerdo de mediación y acta de conciliación (58%), o laudo arbitral y derivaciones a servicios sociales (2%) (Ministerio de Justicia de Chile, 2013). Cabe señalar que la experiencia de la UJV dio lugar a los proyectos

10 El proceso, de acuerdo a este modelo, es como sigue: “El conflicto ingresa a través de una entrevista personal con el requirente, en la que recibe una primera orientación del mismo y una explicación sobre el funcionamiento de las UJV. Luego, el conflicto es analizado por un grupo evaluador, compuesto por tres profesionales (psicólogos, trabajadores sociales o abogados) que propone alguna de las alternativas de solución del conflicto que ofrece las UJV, que sea más idónea al conflicto propuesto: mediación, conciliación, arbitraje o patrocinio de la causa ante Juzgados de Policía Local. Una vez efectuada la propuesta del mecanismo de solución de conflicto (que se puede realizar en la misma oportunidad en que se ingresa el caso a la UJV) y aceptada por el requirente, un profesional de la UJV llamado “facilitador” se pone en contacto con el requerido y busca obtener su participación en el proceso. Una vez que las partes han comparecido a la UJV y agotado el procedimiento ante la vía escogida, existe una unidad de seguimiento, que tiene por objetivo monitorear el grado de cumplimiento de los acuerdos de las partes o del laudo arbitral. Si las partes no logran acuerdo, la UJV sigue trabajando con el requirente y se le presta patrocinio letrado en el Juzgado de Policía Local, si corresponde” (Ministerio de Justicia de Chile, 2013, p. 7-8).

existentes en Maule (unidades de justicia vecinal) y O'Higgins (casas de mediación vecinal) que se desarrollan en distintas comunas de esas regiones al alero de los respectivos Juzgados de Policía Local.

Materia penal: en la actualidad, la mediación penal es reconocida como una práctica específica de la justicia restaurativa, un proceso en el que se devuelve el protagonismo a las personas involucradas en un delito en particular, para que resuelvan “de forma colectiva la manera de lidiar con las consecuencias de este y sus repercusiones para el futuro” (Díaz, 2010, p. 2). En Chile, no ha sido incorporada ni reconocida de manera formal y directa en nuestra legislación (González y Fuentealba, 2013). Sin embargo, desde el año 2000 se han desarrollado una serie de iniciativas y proyectos piloto de mediación de causas penales, principalmente para delitos menores; además, se han establecido mesas de trabajo para analizar la incorporación formal de la mediación en futuras reformas a la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil. Algunos de los programas de mayor relevancia, por su trayectoria y casos mediados, han sido desarrollados por las Corporaciones de Asistencia Judicial, así como por otras iniciativas de carácter privado, como las del Centro CREA de la Universidad Católica de Temuco, la Universidad Central y la Universidad Diego Portales.

Si bien la legislación penal no contempla un procedimiento específico para que las partes lleguen a un Acuerdo Reparatorio, igualmente ha sido posible integrar la mediación de manera informal al sistema, derivándolas en algunos casos a los programas descritos. A este respecto, el Oficio N° 38 del Fiscal Nacional, de fecha 21 de enero de 2003, instruyó a los fiscales los procedimientos de resolución de conflictos a utilizar en la celebración de Acuerdos Reparatorios. No obstante, la aplicación del mecanismo de la mediación ha quedado más bien a criterio de los operadores del sistema, fundamentalmente de los fiscales (Díaz y Navarro, 2015). Por otro lado, en la práctica los procesos de mediación penal no son del todo voluntarios y libres, especialmente para el imputado, ya que este último queda sometido a la presión de que, si no acepta participar en el proceso de mediación, el Estado puede continuar con la persecución penal en su contra. Lo anterior justificaría la necesidad de incorporar formalmente la mediación como mecanismo dentro de la legislación penal, con el fin de establecer protocolos de actuación para los actores y estándares de calidad ciertos y transversales.

Mediación escolar: si bien los conflictos que son sometidos a mediación escolar no tienen una articulación directa con el sistema de administración de justicia, se ha decidido incluirla brevemente en este estudio dada su institucionalización mediante una ley, su relevancia para la socialización del mecanismo de la mediación y su potencial formativo y de cambio cultural hacia una sociedad donde los ciudadanos adquieran protagonismo en la resolución de sus conflictos.

Desde comienzos de la década del 2000, se han llevado a cabo una serie de iniciativas de mediación escolar. La iniciativa más relevante ha sido la Política de Convivencia Escolar (Mineduc, 2015), en marcha desde el año 2002, siendo la última para el período 2015-2018. La ley N° 20.529, sobre el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización (2011), regula la mediación para los reclamos de los miembros de las comunidades educativas y otros usuarios e interesados hacia instituciones educadoras. Para el periodo 2015-2017, se realizaron 1.218 mediaciones, de las cuales 1.050 culminaron con acuerdo (86%).

Como queda de manifiesto en los párrafos anteriores, la mediación en Chile se ha desarrollado en distintas materias, destacándose la experiencia en asuntos laborales, de familia y de salud, las cuales cuentan con una institucionalidad importante. Sin embargo, la regulación general de la mediación aún se caracteriza por su dispersión y falta de sistematización. En ese sentido, las materias civiles y comerciales, medioambientales, vecinales y penales requieren de mayor desarrollo en su regulación e institucionalización; mientras que también es necesaria una regulación sistemática y armónica que sea comúnmente aplicable para distintos asuntos. Asimismo, la formación, certificación y capacitación continua de los mediadores debe ser reconsiderada, con el objetivo de mejorar y actualizar su preparación técnica para las distintas materias en las que se desenvuelven, y fortalecer los estándares de calidad de las mediaciones.

Propuesta

La incorporación de mecanismos alternativos, entre los que se cuenta la mediación, son necesarios porque, entre otras ventajas, supondría una caída en las tasas de litigiosidad y mejoras en la duración de la justicia civil y mercantil (Jequier, 2016), fortalecería las vías de acceso a la justicia y, por su propia naturaleza, disminuiría la conflictividad y promovería el diálogo social. Lo anterior, considerando la actual desproporción de los costos que exige la movilización del aparataje estatal jurisdiccional ante conflictos de baja cuantía o asuntos de baja rentabilidad social. El proceso de mediación ahorra tales costos, también a las partes, de modo que el costo de la solución mediada es inferior, a lo que debiese añadirse su mayor celeridad.

En esta sección, se presenta una propuesta que ha surgido de la revisión de la experiencia internacional y nacional en el tema, así como también de las 15 entrevistas a expertos que se realizaron y a la revisión de bibliografía efectuada.

1. Objetivo de la propuesta

La propuesta tiene como objetivo mejorar el estado de la mediación en Chile, promoviendo la armonización legislativa e institucional a través de un sistema integral de mediación, que permita unificar criterios, principios y procedimientos, propendiendo hacia un sistema multipuertas de acceso a la justicia, que contemple el juicio, el arbitraje, la conciliación, la mediación y el panel de expertos, según la materia y las características del conflicto. Esto permitiría acercar y facilitar el acceso a la justicia a las personas, al tiempo que se promueve una cultura de resolución colaborativa de conflictos, permitiendo brindar una justicia más oportuna y eficaz.

2. Lineamientos de política pública para la mediación en Chile

Los entrevistados concuerdan con el diagnóstico planteado en este estudio, referido a la desarticulación de la mediación para las diferentes materias. Al respecto, 11 de los 15 entrevistados enfatizan que los procedimientos son muy diversos entre sí y son desarrollados ante distintas instituciones, faltando un órgano coordinador. Además, algunos señalan los problemas que presenta el hecho que las mediaciones sean realizadas por organismos cuya función central no es mediar, lo que resulta especialmente desafiante respecto de instituciones cuya labor principal es la fiscalización de una de las partes, como es el caso, por ejemplo, de la Dirección del Trabajo y el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). Asimismo, en la literatura consultada, Alfaro et al. (2012) concluyeron que es “un desafío y un tema pendiente el abordaje de la mediación concebida de manera integral” (p. 28). Su propuesta al respecto fue la creación de un Consejo Nacional de Mediación, que entregara “lineamientos estratégicos a los diversos organismos públicos que practican la mediación, desde una perspectiva transversal aunando criterios en los distintos ámbitos de la mediación” (p. 29).

No obstante, a nuestro parecer, lo anterior resulta insuficiente pues, además de esto, la institucionalidad debiera contemplar la coordinación, la difusión de la mediación y otros mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) en el país y la incorporación de la mediación a la oferta de servicios que entregan los tribunales de la República. Teniendo aquello presente, proponemos los siguientes lineamientos:

a. **Crear unidades de mediación especializadas para la resolución de conflictos patrimoniales, vecinales, comunitarios, penales y medioambientales, hoy inexistentes, en los diversos tribunales del país**

La asistencia a una primera sesión informativa respecto del proceso de mediación, previa al juicio, debiera ser obligatoria, con excepciones, con el fin de contribuir a una rápida socialización del mecanismo. La forma de provisión

del servicio en las unidades de mediación se llevaría a cabo de la siguiente forma:

- Provisión gratuita a través de mediadores públicos, que serán funcionarios especializados del Poder Judicial, pertenecientes a las unidades descritas, conforme al perfil de cargo elaborado por dichos tribunales.
- Provisión gratuita vía convenios celebrados por los tribunales con centros de mediación, los cuales deben ser organizaciones sin fines de lucro, que cumplan con los estándares establecidos y que estarían sujetos a constante fiscalización y evaluación por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Por ejemplo, centros establecidos por universidades, cámaras de comercio, corporaciones municipales, fundaciones, etc. Estos convenios deberán regirse por las normas generales dispuestas para las compras públicas. Se estima que la preferencia por organizaciones sin fines de lucro es un estímulo a la reinversión en la calidad del servicio.
- Provisión privada pagada, en los mismos centros validados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, elegidos libremente por las partes. Los aranceles deberán ser debidamente publicados en la página web del centro respectivo, pero no estarán sujetos a un tope para los mediadores. El acta de mediación en estos casos se podrá homologar a la mediación judicial, en los casos en que se establezca la mediación de modo obligatoria.

Este modelo es coherente con el proyecto de Reforma Procesal Civil en actual tramitación, de acuerdo a lo expuesto en el seminario organizado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en agosto de 2018¹¹. Como regla general, la notificación de la mediación debe suspender la prescripción y el acta de mediación debe tener el mismo efecto que una sentencia firme y ejecutoriada.

Respecto de las mediaciones voluntarias y extrajudiciales, llevadas a cabo por mediadores no pertenecientes a centros validados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, podrán tener efecto de cosa juzgada, conforme a las reglas generales que regulan el contrato de transacción, y, eventualmente, mérito ejecutivo, si el acuerdo es reducido a escritura pública y se cumple con los demás requisitos legales.

Un principio que se debe conservar es el relativo a la especialización de las mediaciones, para lo cual cada tribunal deberá conformar un perfil del cargo de mediador, de acuerdo a las necesidades especiales que pueda tener; no solo en virtud de las particularidades técnicas de los conflictos a mediar, sino que de acuerdo a otros factores eventuales, que sean propios del territorio, los que pueden influir en la efectividad del rol del mediador. Por ejemplo,

¹¹ Noticia publicada en el portal web del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, disponible en: <http://www.minjusticia.gob.cl/seminario-justicia-promueve-reforma-procesal-civil-convocando-a-los-tres-poderes-del-estado-para-impulsar-el-debate/>

podría ser un requerimiento de idiomas, debido al número de inmigrantes o pueblos originarios en una determinada jurisdicción; o ciertas aptitudes y conocimientos de trabajo con comunidades, para el caso de conflictos socioambientales, entre otros.

En línea con lo anterior y con lo planteado en el punto 1), a mediano plazo debe tenderse a la creación de un Departamento de Mediación y MASC en el Poder Judicial, o establecerse una repartición permanente en uno de sus departamentos, que deberá establecer las directrices para la implementación y funcionamiento de las unidades de mediación señaladas en el mismo punto, en los tribunales que dependen de la Corte Suprema. Respecto de los tribunales que no tienen una dependencia directa de ella, pero que están sujetos a su superintendencia, como el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia y los Tribunales Ambientales, debe tenderse hacia el establecimiento de criterios comunes.

A largo plazo, tomando como base la experiencia en la implementación de la mediación en el nuevo proceso civil, se propone evaluar la migración gradual de los servicios de mediación hoy entregados a diversos servicios públicos, cuya función central no es mediar, al Poder Judicial, en la misma modalidad señalada en el número uno, con el objetivo de potenciar sinergias y propender a un sistema de justicia multipuertas.

Alojar la mediación en el Poder Judicial resulta apropiado para 10 de los 15 entrevistados, señalando como principales motivos su experiencia en resolución de conflictos, su estabilidad institucional e independencia política y la idea de propender hacia un sistema de justicia multipuertas en Chile. No obstante, cinco entrevistados desconfían de la relevancia que se le daría en este Poder del Estado y optan por configurar esta institucionalidad en el Poder Ejecutivo como un organismo autónomo.

Con relación al punto anterior, es importante que se revise el caso de la mediación familiar¹², cuya supervisión está entregada hoy al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de forma de integrarlo a la nueva institucionalidad propuesta. Sin duda, se busca fortalecer la mirada de la mediación como una forma de acceso a la justicia, que debe estar coordinada con la vía judicial, ya que el actual modelo no incentiva su desarrollo y “no existe una política pública integral procesal para la mediación y los medios adecuados de resolución de conflictos”, como señala un ministro de la Corte Suprema que fue entrevistado para el presente estudio.

12 Por su volumen de causas y la larga historia.

b. Crear una Comisión Coordinadora del Sistema de Mediación y Mecanismos Adecuados de Solución Conflictos (MASC)

Esta tendrá como funciones principales implementar un Plan Nacional de Mediación y MASC; velar por la coordinación de los mecanismos de mediación en el país; fomentar el intercambio de experiencias y el establecimiento de estándares comunes entre las instituciones que prestan servicios de mediación cuando sea posible, propendiendo también a su especialización, cuando corresponda; difundir estos mecanismos; y fomentar una cultura del diálogo en el territorio nacional.

Existe una institucionalidad similar creada a partir de la Reforma Procesal Penal, la Comisión de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, que sirve como antecedente a esta propuesta. Esta comisión, que debe ser creada por ley, sería una instancia permanente de colaboración y trabajo coordinado entre el Poder Judicial, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y las reparticiones públicas y privadas que prestan servicios de mediación (Dirección del Trabajo, Consejo de Defensa del Estado, Sernac, Superintendencia de Educación y representantes de centros privados, entre otros). Además, la comisión podrá convocar invitados, ya sea ocasionales o permanentes. Su carácter será consultivo y sus objetivos principales: procurar el fortalecimiento y buen funcionamiento de la mediación y los MASC, e incentivar una cultura del diálogo en el país, a través de proposiciones técnicas que faciliten su desarrollo coordinado, difusión, seguimiento y evaluación, así como la acción mancomunada de las instituciones participantes, propendiendo hacia la elevación de los estándares de calidad de los procesos de mediación.

Se propone entregar la presidencia de la comisión al presidente de la Corte Suprema, ya que se estima que entregarle dicho rol protagónico a la máxima autoridad del Poder Judicial es coherente con una concepción moderna de su función de administración de justicia y con una mirada estratégica de largo plazo para dicho poder del Estado. La mediación y otros MASC resultan indispensables para garantizar un acceso a la justicia oportuno y de calidad. Se estima que el funcionamiento adecuado de la comisión permitiría, además, una mayor legitimación de los mecanismos.

c. Aprobación de una Ley General de Mediación

En concordancia con lo expuesto, siguiendo la experiencia existente en distintos países consultados¹³ y de lo indicado por los expertos que participaron de las entrevistas del presente proyecto, se propone crear una Ley General de Mediación, que permita unificar un criterio o estándar base a la prestación del servicio de mediación en todas las materias existentes en el país.

¹³ Entre otros, España con la ley n° 5 (2012), Argentina con la ley N° 26.589 de Mediación y Conciliación (2010), Brasil con su ley general de mediación (2015) y Colombia con la ley N° 640 (2001).

La ley deberá incluir una definición de mediación¹⁴, regular las etapas o fases de la mediación y los principios aplicables a todo proceso, dentro de los cuales deberá estar especialmente regulado la extensión y alcance del principio de confidencialidad, de vital importancia para que prospere la mediación, toda vez que le otorga seguridad a las partes y genera el ambiente propicio para tratar adecuadamente los conflictos¹⁵.

Igualmente, la ley deberá regular el hecho de la suspensión de los plazos de prescripción de las subsecuentes acciones civiles y administrativas que se interpongan (o que se puedan interponer) a continuación de la mediación, siguiendo lo ya consagrado en nuestro ordenamiento jurídico, para el caso de las mediaciones solicitadas en el marco de la ley N° 19.966 del año 2004, que establece un Régimen de Garantías en Salud¹⁶. Lo anterior permitiría generar un ambiente propicio para que las partes se involucren activamente en el proceso de mediación, puesto que se encontrarían en una situación en que no existen beneficios ni pérdidas desde el punto de vista procesal.

Del mismo modo, la ley deberá regular el efecto del acuerdo de mediación, equiparándolo con aquellos propios de las sentencias judiciales firmes y ejecutoriadas, desde el punto de vista de la cosa juzgada y de la posibilidad de ejecución de las mismas, siguiendo los efectos propios que la legislación revisada le confiere a estos acuerdos. Con todo, es preciso enfatizar que la sustentabilidad de los acuerdos de mediación viene dada principalmente por el hecho que corresponden a compromisos libremente adoptados por las partes, más que por los efectos que les atribuye la ley.

Asimismo, la ley debería regular la mediación institucional que prestan los distintos centros de mediación, estableciendo un registro, los requisitos para que una entidad pueda constituirse como tal y el hecho de que será el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos quien los fiscalizaría. Así, la propuesta, siguiendo la experiencia en Colombia, es que la fiscalización que realice el Estado sea dirigida a los centros de mediación y no a cada mediador, lo que la haría más fácil y liviana por parte de la autoridad y, a la vez, permitiría una mayor flexibilidad y desarrollo por parte de los centros, lo que es especialmente relevante para un país como Chile, donde existen realidades muy diferentes asociadas a su extensión territorial.

Esta ley, por último, debiera regular la existencia y atribuciones de la Comisión Coordinadora indicada precedentemente y también una regulación

14 Considerando, en todo caso, las definiciones que ya existen en el artículo 103 de la ley N° 19.968 del año 2004 que crea los Tribunales de Familia y en el artículo 43, inciso final, de la ley N° 19.966 del año 2004 que establece un Régimen de Garantías en Salud.

15 Sobre la importancia de la confidencialidad en los procesos de mediación, ver Brown, 1991.

16 Artículo 44 de la ley N° 19.966 del año 2004.

del Plan Nacional de Mediación que se indica en el número 4, siguiente. A modo de referencia, el artículo 14 bis del DL 3.346 que fija la ley orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, incorporado por la ley N° 20.885 del año 2016, reguló la duración y elementos que obligatoriamente debe considerar el Plan Nacional de Derechos Humanos¹⁷.

d. Elaboración de un Plan Nacional de Mediación y MASC

En Chile, existen actualmente 20 planes nacionales vigentes, que están radicados en diferentes ministerios (tales como el Ministerio de Cultura, las Artes y el Patrimonio, el Ministerio del Deporte, el Ministerio de Educación y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos), que se constituyen en verdaderas hojas de ruta de las respectivas institucionalidades y le confieren estabilidad a las políticas públicas. Entre otros planes, destacan el Plan Nacional de Lectura 2015-2020¹⁸ del Ministerio de Cultura, el Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas de Chile¹⁹ y el Plan Nacional de Derechos Humanos²⁰.

17 "Artículo 14 bis. El Plan Nacional de Derechos Humanos tendrá una duración de cuatro años y contendrá el diseño e implementación de las políticas encaminadas al respeto, promoción y protección de los derechos humanos, debiendo considerar al menos:

- a) El señalamiento de los objetivos y las metas.
- b) La identificación de responsables.
- c) Los recursos financieros disponibles.
- d) Los mecanismos de seguimiento y evaluación de resultados, a efectos de identificar las dificultades y adoptar las medidas correctivas o complementarias pertinentes.

Dicho Plan será elaborado a partir de las prioridades sectoriales, intersectoriales y de política exterior propuestas por el Comité Interministerial de Derechos Humanos y en su formulación se deberá tener en consideración la opinión de la sociedad civil, según lo dispuesto en el literal h) del artículo 8°, y los informes, propuestas y recomendaciones, conforme sea pertinente, procedentes del Instituto Nacional de Derechos Humanos, así como también del Sistema Interamericano y del Sistema Universal de Derechos Humanos.

El Plan Nacional se materializará en la elaboración de políticas que abordarán al menos especialmente las siguientes materias:

- a) La promoción de la investigación, sanción y reparación de los crímenes de lesa humanidad y genocidios, y crímenes y delitos de guerra, en especial, según correspondiere, aquellos comprendidos entre el 11 de septiembre de 1973 y el 10 de marzo de 1990.
- b) La preservación de la memoria histórica de las violaciones a los derechos humanos.
- c) La promoción de la no discriminación arbitraria, de conformidad a la normativa nacional e internacional vigente, en especial la ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación, la Constitución Política de la República y los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.
- d) La promoción de la educación y formación en derechos humanos, en los niveles de enseñanza parvulario, básica, media y superior, así como en los programas de capacitación, formación y perfeccionamiento de todas las autoridades y funcionarios de los órganos del Estado, incluidos el Ministerio Público y la Defensoría Penal Pública, los miembros de las Fuerzas Armadas, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile y las municipalidades.
- e) La promoción del cumplimiento de las medidas cautelares y provisionales, soluciones amistosas y sentencias internacionales en que Chile sea parte, dictadas en virtud del Sistema Interamericano y del Sistema Universal de Derechos Humanos, de conformidad con la letra f) del artículo 8°.

18 Plan disponible en: <http://plandelectura.gob.cl/wp-content/uploads/2016/12/Plan-Nacional-Lectura-web-6-12-2016.pdf>

19 Plan disponible en: https://minrel.gob.cl/minrel/site/artic/20171109/asocfile/20171109170236/plan_de_accion_nacional_de_ddhh_y_empresas.pdf

20 Plan disponible en: <http://planderechoshumanos.gob.cl/files/plan.pdf>

En este contexto y estrechamente vinculada a la propuesta que se señala en los números 2 y 3 precedentes, se sugiere la creación de un Plan Nacional de Mediación y MASC, cuya ejecución y perfeccionamiento continuo esté a cargo de la Comisión Coordinadora del Sistema de Mediación y MASC. Normalmente, los planes nacionales corresponden a la necesidad del Estado de cumplir con la normativa o garantía vigente, arraigada tanto en la Constitución Política de la República como en los tratados internacionales que se han ratificado y que se encuentran vigentes en el país. Cada plan nacional está enmarcado bajo la dirección de un ministerio, configurándose en algunos casos un trabajo conjunto y armonioso entre dos o más de ellos, que, por diversos motivos, se encuentran ligados al tema bajo estudio y práctica.

De esta manera, en el caso del Plan Nacional de Mediación, su creación estaría dispuesta en la Ley General de Mediación propuesta en el numeral 3 precedente y su elaboración estaría a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en conjunto con el Poder Judicial –por ejemplo, por la Dirección de Estudios de la Corte Suprema–, siendo supervigilada o apoyada por la Comisión Coordinadora, enmarcándose en la promoción y fortalecimiento de la garantía de acceso a la justicia²¹. Dicho plan deberá identificar, en primer lugar, todos los espacios y maneras posibles en que se puede mejorar la prestación del servicio de mediación, tanto respecto de aquella que ya existe como de la institucionalidad que se crearía con la nueva ley.

Una vez realizado un diagnóstico de la situación de la mediación en Chile, se debería elaborar un plan de acción con el propósito de hacer frente, de forma pragmática, a los problemas identificados, logrando visualizar resultados, en un período de tiempo adecuado (generalmente un quinquenio) y que considere a todos los prestadores del servicio de mediación.

e. Formación y educación continua de mediadores

En lo concerniente a la formación de los mediadores, se propone que ejercerá como mediador la persona en disposición de un título oficial y que acredite una formación y capacitación específica en mediación. Esta persona deberá estar acogida a un Centro que debe estar licitado (de acuerdo a lo que se señaló en el punto 1 de esta propuesta). De esta forma, serán los tribunales quienes definan el perfil de los mediadores que necesitan en los casos que reciben. Así, cada tribunal señalará la especificidad requerida de los mediadores de acuerdo a las necesidades del territorio en el que se encuentre.

No obstante lo anterior, la figura del experto mediador resulta clave, porque, a través del diálogo inclusivo que propicia, las partes exploran las diver-

²¹ Esta garantía no solo está consagrada en el artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República, sino también en distintos tratados internacionales, como el artículo 8 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y el artículo 2 número 3 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

sas alternativas al conflicto y una solución a la medida de sus necesidades. Para ello, de acuerdo a Oyhanartwe (1996), el mediador debe poseer cualidades personales tales como una clara trayectoria ética, sensibilidad, facilidad de comunicación y credibilidad, contar con capacitación para comprender y saber aplicar las etapas del proceso y estar dotado de habilidades consistentes en saber escuchar, crear armonía, evaluar intereses y necesidades, proponer opciones, manejar la ira, saber parafrasear, saber reenfocar, romper con el estancamiento, planificar estrategias, equilibrar el poder, redactar acuerdos y saber remitir a otros servicios cuando ello resulte necesario. La profesionalización del experto es, en consecuencia, un objetivo prioritario que se logra únicamente a través de una formación adecuada.

En el contexto internacional, la Organización de las Naciones Unidas viene elaborando desde hace unos años leyes modelo y recomendaciones que favorezcan la implementación y el uso de la conciliación y de la mediación en la resolución de los conflictos en las diversas áreas. Este organismo pone de manifiesto como un elemento fundamental para lograr un proceso eficaz la formación, la preparación del mediador, que combina los conocimientos y las capacidades individuales de este con un equipo bien cohesionado de especialistas y el apoyo financiero y administrativo necesario de la entidad mediadora. Asimismo, subraya la importancia de que estos profesionales sean conocedores y manejen el derecho y los marcos normativos en los que se desenvuelve el conflicto. La formación de los mediadores, a su vez, debe contar con apoyo profesional, y someterse a una planificación apropiada, un seguimiento y una evaluación periódicos, a fin de mejorar las posibilidades de éxito y minimizar los errores del mediador (Vilalta, 2015).

Es así que en nuestro país, y considerando lo que se ha llevado a cabo hasta la fecha, se mantiene la idea en esta propuesta, de que el mediador esté en posesión de un título oficial universitario o de formación profesional superior y que cuente, además, con formación específica para ejercer la mediación. En lo que refiere a la formación específica y especializada de los profesionales, esta es crucial para garantizar la calidad y la preservación de los principios de la mediación en todo proceso (Vilalta, 2015) y se debe adquirir mediante la realización de cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, dependiendo de las necesidades del tribunal correspondiente.

De esta forma, el mediador necesita contar con habilidades y destrezas acordes a la realidad de los tiempos. Ello implica, entre otras cuestiones, poseer cualidades relacionales que le permitan generar empatía, así como ciertas habilidades comunicativas que procuren un ambiente de distensión, diálogo, participación y compromiso a las partes enfrentadas. Se hace necesario, entonces, la necesidad de adquirir competencia en la comprensión de las

diversas culturas y del contexto social en el que se manifiestan los distintos conflictos, de modo que la persona mediadora sea capaz de visionar el problema desde las diferentes perspectivas que ofrece la realidad y situarlo en el contexto adecuado. Es importante que pueda valorar también la conveniencia o no de iniciar un proceso de mediación y tenga habilidad suficiente para situarse en el terreno de los hechos e iniciar un acercamiento positivo de las partes que se hallan en conflicto. Para ello, resulta conveniente que gocen de cierta formación multidisciplinaria (Suárez, 2002).

Este experto ha de poseer, por otro lado, una sólida formación jurídica y cabal conocimiento no solo de las repercusiones psicosociales sino también de las consecuencias jurídicas de los eventuales acuerdos que puedan alcanzar las partes en ciertos ámbitos de la vida, vayan o no las partes acompañadas de sus correspondientes letrados, porque los acuerdos alcanzados no pueden ser contrarios a derecho. En su papel de facilitador, debe estar en condiciones de informar a las partes acerca de las consecuencias jurídicas de determinados acuerdos, de evitar que los pactos puedan recaer sobre cuestiones no susceptibles de ser sometidas a mediación y de formular alternativas viables dentro del marco legal aplicable, sin que ello implique en caso alguno labor de asesoramiento o muestra de inclinación por una determinada opción. Asimismo, el mediador debe saber cuándo el conflicto requiere la concurrencia y participación de otros perfiles profesionales, y ha de lograr que ese trabajo interdisciplinario sea posible.

Los criterios objetivos, que permitirían identificar los estándares de calidad exigibles en toda formación de los expertos mediadores, no son uniformes en los textos normativos existentes a nivel mundial, si bien se constata un común denominador en todas las iniciativas legislativas emprendidas en el ámbito internacional: la necesidad de asegurarse que los expertos actúen con profesionalidad y con pleno respeto de los principios de la mediación.

Conclusiones

Como se ha señalado, la mediación es un proceso de cooperación, en vista de la resolución de un conflicto, en el que un tercero imparcial es solicitado por los protagonistas para que los ayude a encontrar un acuerdo satisfactorio para ambas partes (Risolia de Alcaro, 1998). Este mecanismo de resolución no adversarial de conflictos toma relevancia en la medida que puede ser aplicado en diversas materias, permitiendo construir acuerdos más estables y satisfactorios para las partes, que no tienen un impacto nocivo en sus relaciones. La participación en el proceso, incluso, puede colaborar en el fortalecimiento de la capacidad de las partes para comunicarse y resolver futuros conflictos. Además, la mediación suele ser un mecanismo de resolución de

conflictos que involucra menores costos y tiempo para las partes, así como para el sistema en su conjunto. De alguna forma, la mediación pretende superar las visiones unilaterales del conflicto que las partes tienen, para que nazca una salida nueva y original, que todos sientan como propia.

En el caso de nuestro país, el desarrollo de la mediación ha sido muy diverso y su regulación se ha caracterizado por la dispersión y falta de sistematización, siendo incorporada en diversos cuerpos legales sin atender a una política pública coherente que fomente la implementación de este mecanismo.

Es por ello que esta investigación se centró en revisar bibliografía pertinente, experiencias internacionales y nacionales en el área, así como también en la realización de entrevistas a expertos. Todo ello nos llevó a proponer un sistema de mediación que integre principios, criterios, requerimientos y/o procedimientos comunes, que permita entregar mayor certidumbre y confianza en cuanto a su funcionamiento. Es así como llegamos a elaborar una propuesta que contiene cinco lineamientos, que tienen a la base la generación de una ley general de mediación, que permitiría unificar criterios básicos en todas las materias existentes en el país.

Además, proponemos crear una Comisión Coordinadora del Sistema de Mediación y Mecanismos Adecuados de Solución de Conflictos, que tendrá dentro de sus funciones implementar un Plan Nacional de Mediación y MASC, y por finalidades procurar el fortalecimiento y buen funcionamiento de la mediación y los MASC e incentivar una cultura del diálogo en el país. Asimismo, la propuesta implica crear un Departamento de Mediación y MASC en el Poder Judicial, o incorporar una repartición permanente en uno de sus departamentos, que establecerá las directrices para la implementación y funcionamiento de las unidades de mediación que sugerimos crear en los distintos tribunales del país, para ampliar la gama de servicios que ellos entregan, más allá de la adjudicación de sentencias.

Por otra parte, se propone que la provisión de servicios sea realizada de modo gratuito a través de mediadores públicos, pero también por medio de centros que establezcan convenios con los tribunales. No obstante lo anterior, también se sugiere que se mantenga, como hasta ahora, la posibilidad de acceder a mediaciones privadas pagadas. Sería responsabilidad de los centros contar con los mediadores idóneos para el ejercicio de esta actividad, puesto que la propuesta contempla la existencia de un Registro Nacional de Centros de Mediación. Será cada tribunal el que defina el perfil de los mediadores que se requieren, dependiendo de las necesidades del territorio en el que se encuentre cada centro. Sin embargo, el perfil de los mediadores debiera contar con criterios básicos y transversales tales como tener una sólida formación jurídica, poseer cualidades relacionales, contar con competencias culturales, tener formación interdisciplinaria, entre otros.

Todo lo anterior permitirá –a nuestro juicio– aportar a la generación de una cultura que esté basada más en el diálogo que en el litigio, donde los ciudadanos tengan más de una opción cuando se encuentran involucrados en conflictos y la posibilidad de acceder a mecanismos que permiten abordar el fondo de los mismos y dar respuesta coherente a los intereses y necesidad de las personas. En definitiva, una propuesta como esta apunta a un mayor acceso a la justicia y a potenciar su calidad.

Referencias

- Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático**, s/f. *Acuerdos voluntarios de preinversión*. Disponible en: http://www.agenciasustentabilidad.cl/pagina/acuerdos_voluntarios_de_preinversion
- Alfaro, E., Rojas, T., Sierra, C. y Vásquez, P.P.**, 2012. La mediación en Chile. En: *Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos*. Unión Europea – Ministerio de Justicia de Chile. Disponible en: http://sociedadpoliticaspUBLICAS.cl/archivos/BLOQUET/Seguridad_Ciudadana_y_Justicia/La%20Mediacion%20en%20Chile.pdf
- Barria, P.**, 2015. *Diez años de mediación por daños en salud en establecimientos sanitarios públicos chilenos*. Seminario “Mediación por daños en salud: experiencias y desafíos a diez años de su inicio”. Santiago, 29 de septiembre de 2015.
- Bergin, P.A.**, 2012. *The Objectives, Scope and Focus of Mediation Legislation in Australia*. Mediate First Conference, International Arbitration Centre and The Hong Kong Mediation Council.
- Brown, K.**, 1991. Confidentiality in Mediation: Status and Implications. *Journal of Dispute Resolution*, Issue 2, p. 308.
- Cámara de Comercio de Bogotá**, 2017. *Mediación Policial en Colombia*. Bases para su implementación. Disponible en <http://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/19663>
- Castrillón, E.**, s/f. *La mediación en Colombia como escenario para la construcción de paz*. Comunidad Jurídica del Conocimiento. Disponible en <http://www.conocimientojuridico.gov.co/la-mediacion-colombia-escenario-para-la-construccion-paz/>
- Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC**, 2014. *Manual para la formación y capacitación en Mediación Comunitaria*. CESUP: México.
- Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social**, 2017. Conflicto Social en Chile 2015-2016: disputando mitos. *Notas COES de política pública / N° 4*. Disponible en https://www.coes.cl/wp-content/uploads/2017/07/DIG_N4_Conflicto-Social-en-Chile-2015-2016.-Disputando-mitos.pdf
- Centro UC de Políticas Públicas**, 2018. Antecedentes y experiencia internacional del sistema de certificación. *Documento de trabajo N° 03, Institucionalidad de Diálogo Territorial*.

- Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA)**, 2011. *Estudio de Análisis de Trayectoria de las Causas Civiles en los Tribunales Civiles de Santiago*. Disponible en <http://rpc.minjusticia.gob.cl/media/2013/04/Estudio-Trayectorias-Causas-Civiles-en-Tribunales-Civiles-Santiago.pdf>
- Civil Mediation Council**, 2018. *About CMC*. Disponible en <http://www.civil-mediation.org/>
- Conforti, F.**, 2009. *La mediación en España*. Mediate.com. Disponible en https://www.mediate.com/articulos/la_mediacion_en_espana_2009.cfm
- Consejo de Defensa del Estado**, 2011. *Mediación y desjudicialización en el Consejo de Defensa del Estado (CDE)*. Unidad de Mediación. Disponible en <https://www.cde.cl/mediacion/wp-content/uploads/sites/16/2016/01/ESTUDIO-DESJUDICIALIZACION-nov-2011.pdf>
- Corti, G. y Facelli, M.T.**, 2009. *La experiencia uruguaya en materia de mediación y conciliación: Una puesta al día*. CEJA. Disponible en: https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/32_%202009_experiencia_uruguay_mediacion.pdf
- Correa, P.**, 2014. La experiencia de la mediación familiar en Chile. Elementos para una política pública futura. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, Vol. 5, n° 1, pp. 111-138.
- De Armas, M.**, 2003. La mediación en la resolución de conflictos. *Educación* n° 32, pp. 125-136.
- Díaz, A.**, 2010. La experiencia de la mediación penal en Chile. *Política criminal*, Vol. 5, n° 9, pp. 1-67.
- Díaz, A., y Navarro, I.**, 2015. *Informe sobre experiencias nacionales de mediación penal y justicia restaurativa*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile. Disponible en <http://www.minjusticia.gob.cl/media/2018/01/Informe-sobre-Mediacion-Penal-y-VIF-en-RPA-2015.pdf>
- Dirección del Trabajo**, 2011. *Mediación laboral: Una forma distinta de abordar los conflictos laborales*. Unidad de Solución Alternativa de Conflictos y Diálogo Social, Departamento de Relaciones Laborales.
- Dirección del Trabajo**, 2016. *Anuario Estadístico 2016, Capítulo III / Mediación y Buenos Oficios*. Unidad de Análisis Estadístico. Disponible en http://www.dt.gob.cl/portal/1629/articulos-114290_archivo_01.pdf
- Flores, R.**, 2009. *Observando Observadores: una introducción a las técnicas cualitativas de investigación Social*. Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Folger, J. y Barauch Bush, R.**, 2014. Transformative Mediation: a Self-Assessment. *2 International Journal of Conflict Engagement and Resolution*, 20.
- García, L. y Vásquez, E.**, 2013. La mediación civil en España: luces y sombras de un marco normativo. *Política y Sociedad*, 50(1), pp. 71-98.

- González, I., y Fuentealba, S.,** 2013. *Mediación penal como mecanismo de justicia restaurativa en Chile: Sistematización de experiencias en centros de mediación en tres regiones del país*. VIII Congreso Nacional de investigación sobre violencia y delincuencia.
- González, N.,** 2014. El ABC de la mediación en México. En: Vega, J. (Coord.). *Libro homenaje a Sonia Rodríguez Jiménez*. México: IJ-UNAM.
- Hidalgo-Salas, D., Ortiz-Pérez, C., Lobatón-Flores, J., Huamani-Ñahuinlla, P. y Mezones-Holguín, E.,** 2016. Mecanismos alternativos para la solución de controversias en el contexto de los derechos en salud: Experiencia peruana desde el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, vol. 33, n° 3, pp. 1-7.
- Instituto Nacional de Estadísticas,** 2016. *Informe Anual de Justicia*. Disponible en <http://www.ine.cl/docs/default-source/publicaciones/2017/informe-anual-de-justicia-2016.pdf>
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos,** 2005. *El papel mediador de la Defensoría del Pueblo de Colombia en los casos de alteración del orden interno en los centros de reclusión*. Disponible en <http://www.corteidh.or.cr/tablas/24209.pdf>
- Jequier, E.,** 2016. La mediación como alternativa de solución de los conflictos empresariales en Chile. Razones y mecanismos para su regulación. *Revista de Derecho (Valdivia)*, Vol. XXIX, n° 1.
- Johnson, A.,** 2011. *La mediación en Inglaterra y Gales*. Ponencia presentada en el Congreso de Mediación, “Nuevos Enfoques de la Justicia”, celebrado en El Puerto de Santa María (Cádiz), el 20 y 21 de octubre de 2011.
- Lagos, S.,** 2011. Impacto de la mediación en la judicialización de conflictos jurídicamente relevantes: un análisis a base de la experiencia chilena de mediación por daños en salud. *Revista de Estudios de la Justicia*, n° 18, pp. 83-110.
- Link, D.,** 1997. *El valor de la mediación*. Buenos Aires: Ad-Hoc.
- Ministerio de Educación de Chile,** 2015. *Política nacional de convivencia escolar 2015/2018*. Disponible en <http://www.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/19/2015/12/politica-noviembre-definitiva.pdf>
- Ministerio del Interior y de Justicia de Colombia,** 2006. *Concepto 30205*.
- Ministerio de Justicia de Chile,** 2013. Panel de Expertos Modelo Orgánico para la incorporación de Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos: Informe Final. Disponible en <https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/145sistemamultipuertadeldistritofederaldecolumbia.pdf>
- Oyhanartwe, M.,** 1996. Los nuevos paradigmas y la mediación. En: Gottheil, J. y Schiffrin, A. *Mediación: una transformación en la cultura*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

- Reyes, F., Frontaura, C., Leturia, F. J., Castillo, I., Trigo, P.P. y Vallejo, F.,** 2011. Propuesta de mecanismos de resolución colaborativa de conflictos socioambientales. *Propuestas para Chile, Centro UC de Políticas Públicas*, pp. 61-94.
- Rios, G.,** 2016. *La influencia internacional en la implementación de la mediación en México*. Ponencia para el XII Congreso Mundial de Mediación y Cultura de Paz. Bogotá, Colombia.
- Rios, J., Etxebarria, X., Guillén, A., Espina, F., Segovia, J.,** 2012. *La mediación penal y penitenciaria. Experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento*. Madrid: Edipack Gráfico.
- Risolía de Alcaro, M.,** 1998. ¿Qué es la mediación? *Revista Ensayos y Experiencia*. Argentina.
- Rodríguez, R.,** 2011. *La mediación en el Sistema de Salud Público Chileno: realidad y desafíos de este sistema a seis años de su implementación*. Tesis para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad Alberto Hurtado.
- Ruiz, F.,** 2006. *Mediación Ambiental: una alternativa para la participación en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental*. Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile.
- Salazar, M.,** 2016. A 10 años del Sistema de Mediación Familiar en Chile. *Revista de Mediación Familiar Chilena*, n° 1, pp. 8-19.
- Silva, P.,** 2013. Desarrollo de la conciliación a partir de la Constitución de 1991. *Revista Panorama*, n° 7, pp. 80-86.
- Soletto, H., Fandiño, M.,** 2017. *Manual de Mediación Civil*. Centro de Estudios de Justicia de las Américas. Santiago de Chile: LOM.
- Suárez, M.,** 2002. *Mediando en sistemas familiares*. Argentina: Paidós.
- Vilalta, A.,** 2015. La formación del experto mediador y los estándares de Calidad. Particularidades que imprime el entorno electrónico. *Revista de Internet Derecho y Política*. Disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/IDP/article/viewFile/305643/395512>
- Zhang, Y.,** 2015. Mediation model differences between China and Australia and their possible collaboration. *Journal of interdisciplinary conflict science*. Disponible en: <http://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1002&context=jics>

CÓMO CITAR ESTA PUBLICACIÓN:

Guerra, L., Frontaura, C., Saieh, C., Farias, N., Marzouka, M. y Astete, B., 2019. Hacia un modelo integral de política pública para la mediación: un análisis de las instituciones sectoriales. En: Centro de Políticas Públicas UC (ed), *Propuestas para Chile. Concurso de Políticas Públicas 2018*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile, pp. 19-48.