

## ANEXO 1

### REQUERIMIENTOS DE PERSONAL Y PERFILES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR

#### **Mediador/a:**

Descripción del cargo: profesional del centro de mediación que de forma exclusiva podrá hacerse cargo de conducir los procesos de mediación que atienda el centro.

Objetivo del cargo: Facilitar los procesos de mediación familiar actuando como un tercero imparcial, fomentando la voluntariedad y contribuyendo a que las partes busquen una solución por sí mismas mediante acuerdos mutuamente satisfactorios, con la finalidad de lograr en ellos un aprendizaje en el manejo y resolución de conflictos.

Funciones y responsabilidades del Mediador: son funciones inherentes a la calidad de Mediador del Centro de Mediación y, por lo tanto, obligaciones que no podrá delegar en otro personal de apoyo administrativo, las siguientes:

- Conducir procesos de mediación familiar conforme a las reglas propias de la disciplina, manteniendo un comportamiento ético en todo momento.
  - a) Efectuar el Discurso Inicial o encuadre de acuerdo a lo establecido en el artículo 108 de la Ley 19.968 que Crea los Tribunales de Familia requiriendo la firma del Consentimiento Informado por todas las partes.
  - b) Descartar la existencia de Violencia Intrafamiliar que impida la realización del proceso. Explicando a las partes el motivo legal de la exclusión de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos, en caso de verificar su existencia.
  - c) Efectuar la exploración del problema y redefinición del mismo, utilizando las distintas técnicas de mediación.
  - d) Exploración de objetivos de las partes, posibles soluciones y pedido de contribuciones utilizando las distintas técnicas de mediación.
  - e) Facilitar que las partes convengan en la redefinición del conflicto.
  - f) Identificar y organizar las materias o problemas que deben ser abordados durante el proceso de mediación.

- g) Propiciar el surgimiento de las opciones de solución al conflicto en que se interviene como mediador familiar.
- h) Elaboración, redacción, firma y entrega del acuerdo a los participantes de acuerdo a la normativa vigente.
- i) Frustrar el proceso de mediación cuando concurren algunas de las causales establecidas en el artículo 109 y 111 de la Ley que Crea los Tribunales de Familia.
- j) Entrega del Acta de Mediación Frustrada a los participantes.
- k) Enviar el Acta de Acuerdo al Tribunal correspondiente para su aprobación judicial.
- l) Efectuar seguimiento del acuerdo enviado al Tribunal, lo que incluye contestar los previos a proveer en el plazo establecido por el propio tribunal, gestionar las prórrogas que sean requeridas y comunicar a los participantes alguna eventualidad relacionada con el acuerdo y su cumplimiento.
- m) Registrar de forma completa y fidedigna los datos de la causa y el resultado del proceso de mediación, adjuntando la documentación de respaldo correspondiente en el Sistema Informático de Mediación Familiar.
- n) Determinar la cantidad y duración de las sesiones de mediación requeridas (sesiones conjuntas de mediación, sesiones privadas, sesiones de firma y entrevistas con niños) según lo amerite cada proceso de mediación. Respetando el funcionamiento ágil de la agenda del centro de mediación.
- o) Responder consultas de los usuarios que hayan sido parte de un proceso de mediación en el que el mediador haya intervenido y que estén relacionadas con el resultado del proceso y su cumplimiento.
- p) Asegurar que los participantes del proceso de mediación se encuentren en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos, adoptando medidas de corrección cuando ello fuera posible. Debiendo frustrar el proceso de mediación si no es posible intervenir cumpliendo con el principio de igualdad.
- q) Velar porque se respete la voluntariedad en el proceso de mediación en cualquiera de sus etapas, ya sea respecto de la asistencia, participación y/o continuación en el proceso, así como en la adopción libre y espontánea de los acuerdos.

- r) Guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación, salvo cuando tome conocimiento de alguna situación que pueda constituir maltrato o abuso en contra de niño o niña adolescente o discapacitado.
  - s) Intervenir en los procesos de mediación con imparcialidad, no generando alianzas con ninguno de los participantes, debiendo abstenerse cuando se vea enfrentado a situaciones que vean comprometida dicha condición. En este caso se deberá tener especial atención de las inhabilidades contempladas en el artículo 107 de la Ley 19.968.
  - t) Velar durante el transcurso del proceso de mediación porque se respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
  - u) Considerar la opinión de terceros involucrados durante el proceso de mediación, si el proceso así lo amerita.
- 
- Supervisar procesos de pasantía profesional de los profesionales en formación, teniendo siempre en consideración que el alumno pasante no puede conducir un proceso de mediación, y que la responsabilidad del proceso siempre estará a cargo del mediador titular que actúe como tutor del mismo.
  - Apoyar la formación de estudiantes de pregrado de la carrera de Derecho de la UCTemuco.
  - Asistir a reuniones gestionadas ya sea por la dirección, administración y coordinación técnica con el equipo de mediadores.
  - Sistematizar procesos y/o desarrollar investigación en torno a temas atinentes a la Mediación, con el fin de fortalecer su labor y experticia.
  - Tramitación personal de causas, respetando los principios de la mediación familiar. Esto implica un control y revisión periódica de sus causas, control y revisión diaria de las resoluciones emitidas por el Tribunal de Familia respectivo. En el caso de aquellas resoluciones que ordenen diligencias previas a proveer el acuerdo presentado, el mediador tendrá la responsabilidad de evacuar la respuesta dentro del plazo otorgado, en términos claros y concretos que impulsen la aprobación del acuerdo. Los previos a proveer que sólo impliquen trámites meramente formales, podrán ser gestionados directamente por el mediador/a. Por el contrario, aquellas resoluciones que ordenen la revisión o determinación de aspectos de fondo sobre el contenido del acuerdo u otros temas relativos a la esfera privada de los usuarios, el mediador/a estará obligado a citar de inmediato a las partes para revisar presencialmente el contenido de la resolución, previo a la presentación de la

respuesta, la que deberá ser también firmada por las partes. En caso de no poder reunirse dentro del plazo judicial otorgado, el mediador/a deberá solicitar un nuevo plazo al Tribunal, o bien, informar a las partes los efectos de la resolución que se dicte.

- Mantener una buena relación con el Tribunal y/o Juzgado de Familia, asistencia a reuniones fijadas por ellos o por la coordinación técnica del centro de mediación CREA.
- Cumplimiento jornada de trabajo contratada.
- Vestimenta formal acorde al trabajo que realiza.
- Un buen trato para con sus compañeros de funciones, asistentes administrativos y jefaturas.
- Trabajo en pro de cumplimiento de las metas mensuales, establecidas por el Ministerio de Justicia.
- Lealtad del mediador/a con el usuario. Lo que implica desempeñarse con probidad y buen trato hacia los usuarios, guardando estricto cuidado del principio de confidencialidad, resguardando que el contenido del acta represente fielmente lo acordado durante el proceso de mediación, lo que deberá ser revisado por las partes previo a la firma del acta.
- Respetto de eventuales conflictos de interés en caso de verificarse alguna de las hipótesis establecidas en el artículo 107 de la Ley 19.968, el mediador/a deberá inhabilitarse en forma inmediata antes de intervenir en el asunto.
- Aquellos mediadores/as cuya profesión de base sea abogado/a, no podrán patrocinar judicialmente a una o ambas partes que hubieren sido atendidas por el centro de mediación y que guarden relación con una o todas las materias de la causa de mediación. Excepción: aquellos patrocinios que tengan por objeto la revisión de la resolución judicial dictada respecto de la causa atendida en mediación, en que el patrocinio sea respecto de ambas partes. Igual prohibición regirá para otros mediadores/as, funcionarios o dependientes del centro de mediación, que hayan tomado conocimiento de información confidencial de las partes.
- Las demás funciones que establezcan la Dirección, Administración y Coordinación del Centro de Resolución alternativa de Conflictos CREA en relación a la atención de usuarios/as y gestión de causas.
- Cumplimiento con el deber y hacer de la UCTEMUCO

Conocimientos mínimos requeridos para el cargo:

- Ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia.
- Teoría de Mediación Familiar.
- Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar.
- Ley de Tramitación Electrónica.
- Tratados Internacionales, Convención Belén Do Pará y CEDAW.
- Derecho de Familia.
- Teoría y Técnicas de Comunicación.
- Teoría de Conflictos.
- Género.
- Ciclo vital individual y familiar.
- Elaboración de Genograma.

Competencias requeridas para el cargo:

- Empatía.
- Estrategias de resolución de conflictos.
- Comunicación.
- Dominio Técnico.
- Colaboración.
- Pensamiento Analítico.
- Flexibilidad.
- Autocontrol.
- Probidad.
- Orientación a la calidad.
- Diversidad.