

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

SISTEMA DE ESTUDIO DE POSTGRADO

**El Problema de la Falta de la Aplicación de la Mediación Familiar como parte de los Servicios Atencionales en la Oficina Local de Alajuela Oeste, en la Región de Alajuela del Patronato Nacional de la Infancia**

Trabajo final de Investigación Aplicada sometido a consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Trabajo Social para optar al grado y título de Maestría Profesional en Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia

CHRISTIAN EUGENIO SOLANO MACHADO

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2023

**DEDICATORIA**

A Dios, a la Sagrada Familia.

A mi hija Lucia Emilia.

A mi esposa Pamela.

A mi madre Ana y padre Javier.

A mis hermanos Juan, Herick, Francisco, Diego y hermana Ana, sobrinos y sobrinas.

Así como, a todas aquellas personas que me apoyaron, toda mi gratitud, en especial a los compañeros de la Maestría Ana Marcela, Jeanneth y Eduardo.

## AGRADECIMIENTO

La presente tesis es la culminación de un sueño que inició en el año 2016, luego de finalizar la Especialidad en Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos, intente en dos ocasiones ingresar a la Maestría de Derechos Humanos en Derechos Humanos de Niñez y Adolescencia, hasta que Dios me permitió iniciar esta aventura académica y profesional.

Todo mi agradecimiento, primero a Dios, que ha guiado mis pasos en esta hermosa vida; a mi madre y padre por darme la vida, sentar las bases de amor y honestidad, y por confiar siempre en mis sueños. A mi esposa Pamela que ha estado a mi lado y me ha regalado su amor, paciencia y ante todo su apoyo incondicional; a mi amada hija Lucía Emilia que cada día me enseña con sus sonrisas que debemos ser positivos, con el brillo de sus ojos que hay esperanza en cada amanecer y en su voz que debemos aprender a escuchar a quienes nos rodean. Además, a mis hermanos y hermana que desde lejos me motivaron a seguir adelante.

Este proyecto recibió apoyo, acompañamiento y guía de profesores, profesoras que podría resumir en los profesores que conformaron el tribunal examinador: la M.Sc. Kattia Marciel Valerio Jiménez, quien fungió como profesora Guía y apoyo de forma constante; la profesora M.Sc. Ingrid Arguedas Carvajal quien me acompañó como Lectora y siempre fue atenta a toda consulta; y el M.DH. Rodolfo Vicente Salazar, quien me acompañó como lector siendo todo un referente en la materia de derechos de niños, niñas y adolescentes, además, un agradecimiento a la Dra. Cindy Calvo Salazar y al Mag. Milton Ariel Brenes Rodríguez, por motivar la búsqueda de la excelencia y crecimiento constante en los espacios académicos dentro de nuestra alma mater, que me acogió como estudiante.

También debe agradecer a todas aquellas personas que desinteresadamente me entregaron parte de su tiempo, compartiendo sus conocimientos y experiencias, con el fin de enriquecer esta tesis, en particular Kattia Escalante quien lidera el tema dentro del poder judicial, a la profesora Julieta Barboza por su siempre amable apoyo, así como a las personas funcionarias del PANI que participaron en el proceso.

“Este trabajo Final de investigación Aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios en Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Profesional en Derechos Humanos de la Niñez y la Adolescencia”.

---

Dra. Cindy Calvo Salazar  
Representante de la Decana  
Sistema de Estudios de Posgrado

---

M.Sc. Kattia Marciel Valerio Jiménez  
Profesor Guía

---

M.Sc. Ingrid Arguedas Carvajal  
Lectora

---

M.DH. Rodolfo Vicente Salazar  
Lector

---

Mag. Milton Ariel Brenes Rodríguez  
Representante de la Dirección  
Programa de Posgrado en Trabajo Social

---

Christian Eugenio Solano Machado  
Sustentante

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
HOJA DE APROBACIÓN.....	iv
INDICE.....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	xi
LISTA DE CUADROS.....	xiii
LISTA DE ACRÓNIMOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO 1. ESTADO DEL ARTE.....	4
CAPÍTULO 2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.1 Problema Objeto de estudio.....	14
2.2 Justificación.....	22
2.3 Objeto de Investigación.....	25
2.4 Definición de objetivos.....	25
2.4.1 Definición Objetivo General.....	25
2.4.2 Objetivos Específicos.....	25
2.5 Escenario Institucional: Oficina Local de Alajuela Oeste, de la región de Alajuela.....	25
2.5.1 Reseña de población que atiende la Oficina Local de Alajuela Oeste, de la región de Alajuela.	28
2.6 Marco Institucional.....	29
2.6.1 Municipalidad de Alajuela.....	29
2.6.2 CCSS.....	29
2.6.3 Patronato Nacional de la Infancia.....	30
2.6.4 Fuerza Pública.....	30
2.6.5 Ministerio de Educación Pública.....	30
CAPITULO 3. FUNDAMENTO TEÓRICO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1. Enfoque de Derechos Humanos.....	31
3.2. Conceptos relacionados a mediación.....	32
3.2.1. Mediación.....	32
3.2.2 Características de la mediación.....	35

3.2.3 Ventajas de la medición.....	37
3.2.4 Mediación Familiar.....	38
3.2.5 Características de la mediación familiar.....	40
3.2.6 Mediación Familiar como mecanismo preventivo ante reincidencia de conflictos familiares... 41	
3.3 Dinámicas familiares sanas.....	42
3.4 Conflicto.....	43
3.5 Conflictos familiares.....	44
3.6 El enfoque de derechos humanos y de desarrollo integral.....	45
3.7 Humanización de la justicia.....	46
3.8 Justicia administrativa.....	48
3.8.1 Que es la justicia administrativa.....	48
3.8.2 Principios de la justicia administrativa.....	49
3.8.3 Características.....	49
CAPITULO 4. FUNDAMENTO JURÍDICO NORMATIVO.....	51
4.1 La participación de las personas menores de edad.....	52
4.2 La Familia como estructura social costarricense.....	54
CAPÍTULO 5. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	57
5.1 Enfoque de la investigación.....	57
5.2 Diseño de investigación.....	59
5.3 Método de la investigación.....	59
5.3.1 El proceso de investigación.....	60
5.3.1. 1 Fases del proceso de investigación.....	60
5.4 Población participante.....	61
5.4.1 Criterios de selección de familias para el estudio.....	62
5.5 Definición de variables.....	62
5.5.1 Ventajas de la Mediación Familiar y Caracterizar las dinámicas familiares sanas.....	62
5.5.2 Objetivo de la mediación familiar.....	63
5.5.3 Estrategias de la mediación familiar y Carácter integral de la mediación.....	63
5.6 Operacionalización de las variables.....	63
5.7 Determinar las fuentes de recolección de información.....	66
5.7.1 Técnicas de recolección de información.....	66

7.7.1.1 Entrevistas semi estructuradas.....	66
7.7.1.2 Revisión documental.....	68
CAPITULO 6. LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR COMO SERVICIO ATENCIONAL.....	69
6.1 Aspectos político-institucionales (estructurales) que inciden en la justicia administrativa pronta..	69
6.2 Aspectos socio-culturales (enfoque ecológico) que inciden en la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en materia familiar.....	73
6.3 Aspectos legales que inciden en la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en materia familiar.....	75
6.4 Realidad del material humano que inciden en la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en materia familiar.....	78
6.5 Fortalecimiento del Proceso Especial de Protección, incluir la mediación familiar.....	80
CAPITULO 7. LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES APLICABLE EN EL PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA.....	85
7.1. Elaboración de la propuesta de lineamientos que garanticen el acceso a la mediación familiar como una novedosa herramienta.....	85
7.2. Impacto del uso de mediación familiar en la reducción de reincidencia de denuncias.....	87
7.3. Procurar la humanización de la justicia administrativa en el PANI.....	89
7.4. Garantizar la participación de todos los y las protagonistas.....	90
CAPÍTULO 8. LA MEDIACIÓN FAMILIAR COMO HERRAMIENTA QUE HUMANIZA LA JUSTICIA ADMINISTRATIVA.....	95
8.1. Ventajas de la Mediación familiar a nivel familiar.....	95
8.2. Ventajas de la Mediación familiar a nivel institucional.....	96
8.3. Alcances de la mediación familiar a nivel institucional.....	97
8.4. Objetivo de la mediación familiar.....	99
8.5. Impacto propuesto a nivel institucional.....	99
8.6. Humanizar la justicia administrativa un reto institucional, a partir de la implementación de la mediación familiar.....	101
CONCLUSIONES.....	106
RECOMEDACIONES.....	114
PROPUESTA.....	116

BIBLIOGRAFÍA.....	124
Anexo 1.....	135
Acta de consentimiento informado.	
Anexo 2.....	136
Entrevista semi estructurada para funcionario y funcionarias.	
Anexo 3.....	138
Entrevista semi estructurada para expertos.	

## RESUMEN EN ESPAÑOL

El conflicto ha estado presente a lo largo de la vida de toda persona, ya que este interacciona como una característica propia del ser humano, por ello, al estar en contacto permanente y directo con los demás integrantes de su entorno social, entendido este, como su trabajo, la familia, la escuela y la comunidad; existe el riesgo potencial que surjan diferentes formas de criterio, producto de su cultura, de los usos y las costumbres o como consecuencia de una mala comunicación, es decir, las parejas al no saber exteriorizar, de manera adecuada, la información que desean transmitir a la otra persona, puede generar diferencias.

Las diferencias que puedan surgir en las parejas, se logran resolver de manera informal, y estas consiguen dejar de asignarle la importancia necesaria, teniendo como consecuencia el deterioro de su relación y surgimiento de un conflicto familiar.

En nuestro país, producto del programa de resolución alterna de conflictos del Poder Judicial, se emitió la Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social (RAC), número 7727, que regula en un solo cuerpo normativo lo referente a la mediación/conciliación y el arbitraje, incorporando de esta forma la figura de la mediación dentro de la Normativa Nacional. Este procedimiento, aunque no es relativamente nuevo, debe convertirse en una plataforma de apoyo a la familia, dentro de un marco de prevención de los conflictos, que, además, permita y facilite mejorar la dinámica familiar durante o posterior a estos.

La presente propuesta de investigación tiene como problema de investigación El problema de la falta de aplicación de la Mediación Familiar como parte de los servicios atencionales en la región de Alajuela del Patronato Nacional de la Infancia, y como objetivo general analizar el proceso de restablecimiento de ambientes familiares favorables para el desarrollo integral de niños y niñas provenientes de hogares conflictivos de la región de Alajuela.

Para lo cual, se realizará un análisis cualitativo del número de situaciones que son abordadas por profesionales del área legal en las Oficinas Locales del Patronato Nacional de la Infancia, producto del abordaje atencional de denuncias recibidas por la vulneración de los derechos de las personas menores de edad. Es importante resaltar el riesgo que puede generar el aumento de situaciones asignadas al área legal en las Oficinas Locales del Patronato Nacional de la Infancia, que puede reñir con el principio de justicia administrativa pronta en materia de niñez y adolescencia. Y frente a dicha realidad, se revisará la ventaja de implementar la mediación como una etapa previa al inicio y durante el desarrollo del Proceso

Especial de Protección en sede administrativa, a cargo de los Órganos Directores del Procedimiento Administrativo.

Con fundamento en lo anterior, la presente investigación pretende mostrar que el Patronato Nacional de la Infancia deberá actualizar la forma de administrar justicia, previo a esto, con el objetivo de que esta responda a las demandas de la sociedad y brinde una justicia pronta, oportuna, confiable, eficiente y expedita, mediante las técnicas de negociación, mediación y amigable composición. De la misma manera, se busca diversificar el sistema de justicia administrativa.

***Palabras clave: Conflicto, Mediación familiar, conflictos familiares, humanización de la justicia y derechos humanos.***

## ABSTRACT

Conflict has been present throughout the life of every individual, as it interacts as a characteristic inherent to human beings. Therefore, being in constant and direct contact with other members of their social environment, including work, family, school, and community, there is the potential risk that different opinions may arise due to culture, customs, or as a result of poor communication. In other words, couples who fail to adequately express the information they wish to convey to each other may generate differences.

The differences that may arise in couples are often informally resolved, but when they cease to assign the necessary importance to them, it can lead to the deterioration of their relationship and the emergence of a family conflict.

In our country, as a result of the Judiciary's alternative dispute resolution program, the Alternative Dispute Resolution and Promotion of Social Peace Law (RAC), number 7727, was issued, which regulates in a single legal body everything related to mediation/conciliation and arbitration, thus incorporating the figure of mediation into National Regulations. Although this procedure is not relatively new, it should become a support platform for families within a framework of conflict prevention that also allows and facilitates the improvement of family dynamics during or after conflicts.

The present research proposal addresses the problem of the lack of application of Family Mediation as part of the care services in the Alajuela region of the National Child Welfare Board, and aims to analyze the process of restoring favorable family environments for the integral development of children from conflictive homes in the Alajuela region.

To this end, a qualitative analysis will be conducted on the number of situations addressed by legal professionals in the Local Offices of the National Child Welfare Board, resulting from the attention given to complaints received regarding the violation of the rights of minors. It is important to highlight the risk that an increase in situations assigned to the legal area in the Local Offices of the National Child Welfare Board may pose to the principle of prompt administrative justice in matters concerning childhood and adolescence. Faced with this reality, the advantage of implementing mediation as a preliminary stage before and during the development of the Special Protection Process in administrative headquarters, under the responsibility of the Directing Bodies of the Administrative Procedure, will be reviewed.

Based on the above, this research aims to demonstrate that the National Child Welfare Board should update the way justice is administered, prior to this, with the aim of responding to the demands of society and providing prompt, timely, reliable, efficient, and expeditious justice through negotiation, mediation, and amicable settlement techniques. Similarly, it seeks to diversify the administrative justice system.

Keywords: Conflict, Family mediation, Family conflicts, Humanization of justice, and Human rights.

**LISTA DE CUADROS**

Cuadro 1 Datos de población según estudio de regionalización PANI.....	14
Cuadro 2 Detalle de oficinas de región de Alajuela estudio regionalización.....	15
Cuadro 3 Datos de oficinas locales con mayor cantidad de PME.....	16
Cuadro 4 Datos estadísticos del COI del recibo de denuncias .....	18
Cuadro 5 Datos estadísticos del COI denuncias por conflictos familiares.....	20
Cuadro 6 Dato de población menores de edad según competencia.....	25
Cuadro 7 Dato de cantidad de procesos activos en Alajuela Oeste.....	27
Cuadro 8 Operacionalización de variables de TFIA.....	61
Cuadro 8 Datos del COI de denuncias recibidas conflictos familiar.....	86

**LISTA DE ABREVIATURAS**

CDN. Convención sobre los Derechos del Niño.

CNA. Código de Niñez y Adolescencia.

COI. Centro de Orientación e Información.

DINARAC. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

EDNA. Estado de los derechos de la niñez y adolescencia en Costa Rica.

INEC. Instituto Nacional de Estadística y Censos.

INFOPANI. Sistema de información institucional.

NNA. Niñas, Niños y adolescentes.

PANI. Patronato Nacional de la Infancia.

SIBDI. Sistema de Bibliotecas, documentación e información.

PME. Personas menores de edad.

RAC. Resolución Alternativa de Conflictos.

TFIA. Trabajo Final de Investigación Aplicada.

UCR. Universidad de Costa Rica.

UNICEF. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

URAIA. Unidad Regional de Atención Inmediata.

## INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de investigación pretende recoger, analizar y proponer el que se diversifique y aumenten los servicios atencionales en la Oficina Local de Alajuela Oeste, con la implementación de la Mediación Familiar.

El tema del proceso de investigación aplicada es: “El problema de la falta de aplicación de la Mediación Familiar como parte de los servicios atencionales en la Oficina Local de Alajuela Oeste, en la región de Alajuela del Patronato Nacional de la Infancia”. Este tema deberá desarrollar el objetivo general de contribuir con una justicia administrativa pronta en el PANI que humanice el servicio.

La propuesta en la investigación se ordenará en ocho capítulos:

El capítulo primero, comprende el estado del arte, este permite identificar las investigaciones desarrolladas con anterioridad que tengan relación con la investigación propuesta y que denota la importancia y la novedad que refleja la materia analizada. La elaboración del presente apartado permite identificar los aportes de diversos autoras y autores con sus explicaciones propuestas.

El segundo capítulo establece el objeto propuesto de investigación, en donde se hace necesario delimitar la investigación; la justificación que corresponde a razones sociales estructurales, desde el enfoque de derechos humanos y motivación personal; la formulación del problema de investigación propuesto, siendo indispensable hacer revisión de aspectos particulares de la realidad social que en la presente propuesta de investigación se pretende dar una explicación.

El tercero desarrollará el fundamento teórico conceptual del tema de investigación propuesto, que permita generar un marco que exponga el tema desde el enfoque de derechos humanos, participación, transformador y educativo.

El cuarto contempla el marco legal, es decir, la normativa doméstica e internacional que refieren el derecho de acceder y aplicar los métodos alternos de resolución de conflictos en ámbitos familiares.

El quinto desarrolla el fundamento teórico metodológico bajo la lógica cualitativa, se plantearán las metodologías propuestas que permitan recoger las particularidades del servicio prestado por las personas funcionarias del PANI, y de personas expertas en las materias de Resolución Alternativa de Conflictos y de derechos de personas menores de edad, así como de la plataforma atencional vigente en el Patronato Nacional de la Infancia.

El sexto desarrolla una síntesis de aspectos político-institucionales, socioculturales y legales que pueden incidir en la implementación de la mediación familiar como un servicio atencional en la Oficina Local de Alajuela Oeste en la región de Alajuela, del Patronato Nacional de la Infancia.

El séptimo analiza el tema del acceso al servicio e impacto de la implementación de la mediación familiar en la reducción de reincidencia, así como, la humanización de la justicia administrativa desarrollada por el Patronato Nacional de la Infancia, posesionando el principio de participación de las personas protagonistas como un factor relevante y necesario.

Por otro lado, el octavo hace un recuento de las ventajas de la mediación, a nivel familiar, del Patronato Nacional de la Infancia y los alcances que proyecta abarcar.

El presente trabajo de investigación finaliza con el desarrollo de una propuesta para la creación de los Consultorios Familiares en el Patronato Nacional de la Infancia. Además, en la sección de los anexos, se incluyen los consentimientos informados utilizados, las guías de entrevistas, y la información recopilada de los instrumentos.

## CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE

Con el objetivo de identificar posibles vacíos, coincidencias y novedades en el conocimiento de las investigaciones sobre el tema, se realizó una revisión en el histórico institucional, además, de las bases de datos del SIBDI de las Bibliotecas de la Universidad de Costa Rica, la plataforma Scielo, y en universidades extranjeras como Universidad de Antioquia y Medellín (Colombia), Universidad de Murcia (España), Universidad de Barcelona (España), Universidad de León (México) y Universidad UNAM (México).

Luego de revisar las bases de datos a partir de ecuaciones de búsqueda se filtraron 62 documentos que cumplen, entre ellos; revistas, libros y trabajos finales de graduación. Las ecuaciones de búsqueda dejan evidencia que el tema de difusión y práctica de la mediación familiar fue liderado por España, a nivel de Europa, donde se ha consolidado y expandido a otros países de la región y continentes, por ejemplo, en América, países como México, Argentina y Brasil lideran su desarrollo, Costa Rica, en la última década, ha mostrado un proceso de desarrollo en temas de difusión, sensibilización y práctica.

Por ello, en el presente apartado es importante hacer referencia al desarrollo que recoge la evolución de la mediación en América, que es consecuente con los datos históricos de Costa Rica a los que se hará referencia.

Según la resolución AG/Res. 1615 (XXIX-O/99) emitida en la Tercera Reunión de Ministros de Justicia o de Ministros o Procuradores Generales de las Américas:

Las legislaciones sobre "Arbitraje y Mediación" del Ecuador (1997), la "Ley de Mediación" N.º 24.573 de 1998 en Argentina (que rige solo para la Capital Federal Argentina); la Ley sobre "Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social" de Costa Rica (1997), y la Ley de "Conciliación Extra judicial" (1997) y su Reglamento (1998) en Perú, constituyen los referentes legislativos más recientes y directos sobre la materia (OEA, 2001, p. 8).

En el Diagnóstico de Situación, Política Institucional Integral sobre el tratamiento de los diferentes métodos alternos de resolución de conflictos (2022),

gracias al trabajo conjunto entre el Patronato Nacional de la Infancia y la Corte Suprema de Justicia del Poder Judicial se concretó la experiencia del Centro de Mediación Familiar, gracias al

Convenio de Cooperación interinstitucional, el plan piloto se ejecutó entre los años 1995 y 1996. De dicho convenio se desarrollaron guías y manuales que fueron utilizadas por el PANI (p. 22).

Como antecedente histórico institucional se realizó consulta a dos ex funcionarias que formaron parte del plan piloto denominado “Consultorios de Familiares” entre los años 1994 y 1995, su duración fue efímera y cerró, de forma definitiva, en el año 1996.

Una de las participantes de la entrevista, la ex funcionaria del Patronato Nacional de la Infancia Kattia Escalante Barboza, psicóloga de profesión, quien fungió como jueza mediadora del Poder Judicial y Directora de la Escuela de Capacitación del mismo, expresó en lo referente al plan piloto de Consultorios Familiares que “el Patronato Nacional de la Infancia lideró en los años noventa la implementación de los métodos alternos de conflictos en materia familiar” (las transcripciones completas de las entrevistas se presentan en el Anexo 2). La entrevista fue complementada con lo planteado por la ex funcionaria del Patronato Nacional de la Infancia Tatiana Martínez Bolívar, Trabajadora Social de profesión (otra participante de la entrevista), que de igual forma integró el plan piloto supra indicado, quien expresó: “fue conformado por personas funcionarias de la Corte y del PANI, ahí se conformó el centro de mediación, se elabora las formas de atención que se iba a usar en materia de familia” (las transcripciones completas de las entrevistas se presentan en el Anexo 2). Es importante resaltar que la reseña de las ex funcionarias constató que el Patronato Nacional de Infancia lideró junto al Poder Judicial el establecimiento de procesos alternos de conflictos en sede judicial, proceso que hoy en día está consolidado.

En los años 2017 y 2018 la Presidenta Ejecutiva del Patronato Nacional de la Infancia, Ana Teresa León Sáenz, especialista e investigadora en tema de derechos de niños, niñas y adolescentes del Instituto de Estudio Interdisciplinarios de la Niñez y la Adolescencia, creyente que la institución debe fortalecer los ejes de promoción y prevención, da la propuesta de creación de los Programas de Unidades Móviles, Centro de Atención Temprana y los Consultorios Familiares, proceso que tuvo sustento económico y de recurso humano, sin embargo, en el año 2019, con el cambio de Presidenta Ejecutiva, Patricia Vega Herrera, la propuesta de creación de Consultorios Familiares, previo a su entrada en ejecución en el año 2019, define cambiar la ruta de ubicación de plazas y los recursos económicos, utilizando las plazas para reforzar las áreas administrativas institucionales centrales, Direcciones Regionales y Oficinas Locales, y creación del programa de atención 24/7.

Ante esto, como punto de partida del presente estado, es necesario reseñar que la familia, en la época post-moderna, comprendida según Francois Lyotard (1987), a partir del siglo XIX, ha sido concebida como uno de los elementos articuladores del proceso de integración social. A ella, se le ha asignado un papel primario en el proceso de socialización produciendo y transmitiendo valores y prácticas sociales que generan orden. Por esta razón, se le ha visto como parte fundamental del proceso que conduce a la construcción del tejido social y, por lo tanto, como una instancia que prepara las condiciones para el desarrollo del sentido de comunidad en la sociedad, de las personas desde la niñez hasta la edad adulta.

Por ende, Minuchin, S. (citado por la autora Soria Trujano, 2010), se refiere a la familia como: “el conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia” (p. 90). Además, especifica que es un grupo de personas, unidas emocionalmente y/o por lazos de sangre, que han vivido juntas el tiempo suficiente para haber desarrollado patrones de interacción e historias que justifican y explican tales patrones. En sus interacciones modeladas con el otro, los miembros de las familias se construyen entre sí. Sus relaciones son únicas y dependen de quienes la conforman.

Asimismo, Romero Navarro (2002), dice que,

Toda familia, en mayor o menor medida, tiene un orden o coherencia interna, arropado por la cultura y la ideología dominante, por el que establece vínculos que soportan las relaciones, distribuye zonas de poder entre sus miembros y establece normas, estatus y roles. De esta forma, la organización familiar realiza funciones especializadas y tareas en su interior, marcando la división y autonomía de sus miembros (p. 40).

También, al respecto, Cárdenas (2009), expresa que

La tendencia hacia la equiparación de los géneros en los ámbitos laborales e intelectuales, entre muchos otros; el rechazo de las antiguas pautas de autoridad y obediencia entre padres e hijos; el rápido decrecimiento de la presión social para mantener unidos los matrimonios con el consiguiente aumento de separaciones y divorcios; la formación de un consenso que habilita la formación de segundas y terceras parejas o casamientos; la posibilidad tecnológica de separar el acto sexual de la fecundación; la realidad de que la mayor parte de la educación y socialización de los individuos se da cada vez más fuera del ámbito familiar; la mayor longevidad, que

incrementa el número de miembros improductivos de la familia y coloca una sobrecarga sobre sus parientes (p. 8).

El autor hace una valoración referente a los problemas relacionales entre las personas protagonistas que integran las familias. Deja evidencia en su valoración que las dinámicas familiares demandan de preparación para aprender a afrontarlas y solucionarlos. El divorcio, es una experiencia relacional familiar que necesita de pautas adecuadas para ser afrontadas, donde se generan nuevos roles desde la coparentalidad para los adultos responsables, para los hijos e hijas, desde las nuevas pautas relacionales. Sin embargo, es necesario problematizar la cita, pues las afirmaciones podrán entenderse como un retroceso en el avance en materia de igualdad y equidad de género, ello al posesionar las dinámicas familiares del pasado como mejores.

Dentro de la misma **tesis**, Valdivia Sánchez (2008), ratifica la afirmación previa del autor, donde expresa que,

Los cambios acelerados en la sociedad, van dando lugar a una nueva situación que afecta de forma trascendental a la vida de la familia: al trabajo de la mujer dentro y fuera de la casa; al hombre en sus roles como marido y padre; y a los hijos, por las situaciones nuevas que les toca vivir (p. 18).

A partir de lo expuesto, se puede concluir que la familia tradicional ha cambiado. En ese orden, aparecen hoy un gran número de modelos que alteran los parámetros con los que se entendía la vida familiar, dichos cambios afectan a todo el sistema familiar, genera una ruptura del modelo tradicional de familia y se diversifica el modelo.

Por otra parte, Costela Aznar (2003), señala como detonantes de las relaciones familiares,

Los conflictos de pareja tienen causas muy diversas, basadas en situaciones biológicas, psicológicas, ambientales, etc. Pero en todos se puede destacar, al menos, dos aspectos:

Como acabamos de decir, el conflicto tiene un carácter universal. Ahora bien, si en todas las relaciones humanas existe un gran potencial de conflicto, éste se ve incrementado en las relaciones de pareja y familiares por varias razones, entre las que cabe citar: por una parte, el que las relaciones son más cercanas, íntimas y afectivas; por otra, el que las interacciones entre las personas son, en estos casos, más frecuentes.

La importancia de los conflictos de pareja no está en que sean más o menos frecuentes, sino en saber en qué consisten y cómo manejarlos o resolverlos (p. 121).

En igual **postura** García del Vasco (2015), se refiere, además de los detonantes de la conflictiva familiar, a las consecuencias que puede generar esto,

es difícil observar miembros de parejas que valoren la ruptura como un paso más en el crecimiento vital de la familia, es decir, como un aprendizaje relacional. Lo común es que la sensación sea todo lo contrario; incluso se valore como un momento degenerativo que entorpece el desarrollo de los miembros que la padecen, suponiendo el fin de la familia. Es más, muchos creen que será una rutina que durará *per secula seculorum* (p. 23).

En esta misma línea se encontró la investigación realizada por Montoya Sánchez (2012), que habla sobre,

Cuando una pareja salda sus conflictos con separación (Romero, 2002), está tomando una de las decisiones más difíciles que debe afrontar, siendo con frecuencia una experiencia dolorosa, aunque también puede llegar a ser liberadora. Los conflictos y desacuerdos que surgen durante el proceso de ruptura de la pareja, contienen tantos aspectos emocionales y afectivos, como aspectos legales, todos los cuales deben ser contemplados para una adecuada solución. Estos últimos aspectos, sobre todo en el caso de parejas con hijos, serán siempre afectados por el mundo de las relaciones y emociones. Ello explica en gran medida que el procedimiento contencioso no sea el más adecuado (y así, lo confirma la experiencia) para afrontar disputas con una clara base relacional y afectiva (p. 100).

Del análisis resulta la necesidad de buscar soluciones alternas a los conflictos de pareja y familiares.

Luego de ratificar el impacto que generan los conflictos familiares, Montoya Sánchez (2012) plantea que,

La mediación es una oportunidad para reconocerse en el otro como un igual, para mirarlo como un colaborador en vistas del conflicto que los liga y que los hace corresponsables de su gestión. Ver al otro como un colaborador no es una tarea sencilla cuando las partes están ligadas por un conflicto, situación más propicia para verlo como un extraño, un monstruo, un enemigo, alguien que desestabiliza y causa malestar, percepciones estas que terminan por justificar la estigmatización, la exclusión e inclusive el exterminio, como formas de violencia que, de suyo no

le corresponden al conflicto, pero que se pueden ir incorporando en su escalada, a veces irreversible (p. 171).

El autor García del Vano (2015) en su tesis doctoral, **ratifica** lo supra indicado,

“Durante este período de observación y análisis de las crisis de las parejas y de las consecuencias, sobre todo jurídicas, de su mala gestión, unido a los procedimientos contenciosos que de ellas derivan, he concluido que las parejas que deciden romper el vínculo que les une por la vía judicial litigante precisan de un asesoramiento previo y profundo a fin de modificar la percepción que suelen tener de lo que es la separación o divorcio, advirtiéndoles de las negativas consecuencias que tendrán que soportar en el futuro inmediato, a nivel económico, social, parental y personal, si no dejan al margen la carga emocional (odio, rencor, etc.) y se centran en una negociación ecuánime que les permita superar el conflicto y obtener lo que les corresponde, por el bien propio y el de sus hijos” (p. 18).

El autor ratifica que las disputas en sede administrativa o judicial, en materia de familia, brindan en muchas ocasiones a las partes en conflicto, cada vez más, una insatisfecha respuesta a su problema, generando en estos un enojo y una desconfianza en el sistema de justicia, y cierto distanciamiento con lo que, verdaderamente, debe ser la justicia pronta y cumplida. De igual modo, esa difícil aplicabilidad de las resoluciones judiciales al mundo real en referente a los conflictos familiares, conlleva, a su vez, que los propios operadores administrativos y/o jurídicos, puedan dudar de la efectividad del sistema judicial a cumplir con los derechos de una de las partes. En ese sentido, González (2013), amplía que,

la opción de someter al proceso judicial los conflictos propios del VIF y género, debiera considerar que las relaciones continuarán existiendo entre los miembros de la familia, más allá del problema concreto que es objeto del fallo, situándose las partes en una lógica de vencedores y vencidos, que en nada facilita el restablecimiento de relaciones familiares y el cumplimiento de obligaciones que deben asumir de manera impuesta, deteriorándose más los vínculos afectivos entre los miembros de la familia (p. 222).

En referencia al objetivo de la mediación familiar es necesario ampliar que no se debe considerar como una respuesta simplista a la conflictiva de hombre vs mujer, sino que atenderá toda relación de pareja y su grupo afectivo extendido.

Al respecto, Bobadilla (2017), dice que,

De ahí la importancia de no considerar la mediación familiar como una mera solución de conflictos solo para la pareja. Se debe tener en cuenta que su campo de acción es aún más amplio, ya que también sirve para resolver problemas de relación y comunicación entre padre e hijos, abuelos y nietos, entre hermanos o personas unidas entre sí por parentesco o afinidad, por lo que «no puede ser reducido a una simple técnica de gestión de conflictos (p. 61).

Asimismo, Cárdenas (2009), expone de forma clara que:

El objetivo de la mediación familiar no es simplemente que las partes lleguen a acuerdos. Todos los autores, sin excepción, completan la definición calificando a estos acuerdos de "estructurados y duraderos", o de acuerdos "que se cumplan", o como acuerdos "que traigan a ambas partes satisfacción subjetiva y ventajas objetivas (p. 74).

En ese sentido el autor Cárdenas (2009) **resalta**, ante los conflictos familiares,

los padres podrán dejar de vivir unidos, pero seguirán siendo padres para siempre. He aquí el principio básico. Buenos o malos, cariñosos o fríos, protectores o indiferentes, el padre y la madre serán los únicos que el hijo tenga y sus comportamientos tendrán una estrecha relación con el futuro del hijo. Es preciso entonces que el padre y la madre vayan superando, al menos en la medida de lo posible, los problemas más importantes que a menudo plantea la separación (p. 52).

En la misma **línea**, Alfonso Rodríguez (2008), expresa que,

Ahora bien, no obstante, lo dicho, no debemos olvidar que la mediación familiar no es más que la aplicación al ámbito de las relaciones familiares de una técnica de gran raigambre histórica, como es la de resolver los conflictos por los propios implicados, asumiendo éstos la realidad del conflicto, y buscando la solución más adecuada a los intereses en juego (p. 56).

Y a criterio del autor supra citado,

... el principal atractivo que ofrece la mediación familiar respecto al procedimiento judicial: el que son los miembros de la pareja o de la familia en crisis los que se van a responsabilizar de la situación y los que, con la orientación adecuada de la persona mediadora (fundamentalmente psicológica y jurídica), van a encauzar una situación emocional difícil, las más de las veces de enfrentamiento, de crispación, hacia acuerdos que ofrezcan el marco adecuado a las futuras

relaciones entre los miembros de la pareja y de éstos con los hijos, o de los miembros de la familia en general (p. 56).

Además, la autora Alfonso Rodríguez (2008) **expone** referente al objetivo de la mediación como herramienta,

De cuanto queda dicho podemos concluir que la mediación familiar nos sitúa ante un técnica o procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos, que prestado por una entidad pública o privada y desarrollado por un equipo de profesionales, básicamente abogados y psicólogos, tiene como objetivo que los miembros de la familia, y muy especialmente de las parejas con hijos, den a su crisis convivencial una solución amistosa, pactada, conviniendo acuerdos, de cuya ejecución se van a responsabilizar, eliminando o paliando en gran medida las situaciones de riesgo en que los conflictos familiares sitúan a los hijos (p. 60).

Desde un enfoque de derechos es necesario aclarar que los conflictos familiares pueden generar vulnerabilidad en las personas menores de edad por abuso u omisión de las funciones parentales.

Según, Alcaraz Riaño (2007), refiere del uso,

Si ante la falta de acuerdo de las partes, la consecuencia es un juez que dicta unas medidas que pueden acabar agravando la situación, es normal que las partes quieran tomar partido en cómo se va a reconducir o disolver su conflicto familiar. Es más, desean hacerlo a través de un mecanismo a través del cual economizar emocional, procesal y temporalmente. Por lo tanto, es preciso un acto social que pueda crear un espacio transitorio en el que aclarar los problemas que enfrentan a una pareja y que ésta no puede atajar por sí misma (p. 494).

Ahora bien, con referencia al impacto que brinda el instrumento de la mediación, Pérez González (2006), indica que: “La mediación familiar facilita la comunicación propone otra implementación, de dramatizando, rebaja el desgaste personal y busca acuerdos consensuados. De otro lado, facilita nuevas relaciones aproximando a otros ámbitos de relación” (p. 141).

De igual manera, González Froce (2012), (citando a Suárez), nos enseña que:

La mediación familiar se cuenta entre las más exitosas, dado el altísimo cumplimiento de los acuerdos a los que arriban las partes, es también una de las más difíciles de llevar a cabo, porque los participantes no sólo están vinculados por el conflicto, sino por complejos lazos de

pertenencia familiar. Por lo tanto, no bastan los conocimientos generales de mediación: resulta imprescindible que el mediador pueda entender el sistema familiar, conducir las emociones, comprender sus pautas de funcionamiento, relacionar las disputas con el ciclo de vida y el tipo de familia, detectar rasgos de violencia doméstica y comunicarse con **todos** sus integrantes (p. 219).

En Costa Rica, Escalante Barboza (2004), quien lidera esta corriente expresa, en relación a la necesidad de integral a todos los actores y actoras que conforman las dinámicas familiares conflictivas:

Darle al niño (a) esa participación permitiría:

Reconocer al niño (a) en su calidad de persona.

Crear un espacio para que ejerza su derecho a ser escuchado.

Reconocer su capacidad para tomar decisiones (sobre todo en aquellos temas que los afectan directamente, por ejemplo, el tema de las visitas.

Este planteamiento pretende romper con estructuras autoritarias y paternalistas acerca de "lo que es mejor para el niño (a)" desde la perspectiva del adulto (p. 3).

*El Informe de Investigación del Centro de Información Jurídica en Línea de la Universidad de Costa Rica*, procede a aclarar y ratifica el tema de la conciliación y mediación familiar,

El Derecho de Familia contempla la posibilidad de recurrir a otras figuras alternas para la solución de conflictos, se promueve la práctica de la mediación y la conciliación. Los acuerdos realizados mediante el sistema de resolución alterna de conflictos, como sería la mediación y la conciliación, se basan en la libertad contractual que regula la legislación. Una controversia jurídica puede, en principio, ser resuelta mediante convenio entre los interesados (pp. 6 -7).

En la misma línea, Maxura (2001), traza los rasgos históricos fundamentales de la legislación costarricense en materia de familia, desde el Código Civil de 1888, inspirado a su vez en el Código Civil francés de 1808. Concluye con la reflexión de que:

si bien actualmente existe en Costa Rica una normativa destinada a regular las relaciones jurídicas familiares, sin embargo, al mismo tiempo, faltan mecanismos que garanticen la

efectividad de esa normativa, así como procedimientos más ágiles para hacer realidad la justicia pronta, garantizada en la Constitución Política (p. 33).

## CAPÍTULO 2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1 Problema objeto de estudio

El presente antecedente de estudio analiza los índices demográficos que atienden las direcciones regionales del Patronato Nacional de la Infancia (en adelante PANI), según su competencia territorial (Ver Cuadro 1), haciendo énfasis en las direcciones regionales de Alajuela y San José Central y San José Sur, así como de las Oficinas Locales del PANI, que nivel nacional atienden mayor cantidad de personas menores de edad, que se exponen a continuación.

Para su elaboración se consultaron las siguientes fuentes:

- Censo del año 2000 y 2011 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos en adelante INEC.
- El estudio de la regionalización y Jurisdicciones territoriales vigentes, realizado por la Oficina de Planificación y Desarrollo Institucional del PANI.
- Planes Operativo Institucionales del PANI, años 2012, 2013 y 2014.
- Estadísticas del sistema INFOPANI del PANI.
- VII Estado de los Derechos de la niñez y la adolescencia en Costa Rica. Hacia el cumplimiento de la Política nacional para la niñez y adolescencia (2009-2021).
- Estadísticas de la Oficina de Planificación del Poder Judicial.
- Especialistas en los temas de Resolución Alterno de Conflictos, Doctrina de Protección Integral y Derechos de personas menores de edad.

En Costa Rica existen alrededor de 4.301.712 habitantes, de acuerdo con el censo 2011. Esta población se traslada a la competencia del PANI, porque, aunque los niños, niñas y adolescentes es su población meta, no se pueden visualizar de manera individual, sino como un ser integral que se desarrolla en el centro de la familia y comunidad.

Cuadro 1

*Direcciones Regionales del PANI, año 2014.*

Nombre Direcciones Regionales	Población Total	Cantidad PME	Cantidad de Oficinas locales	Área (Km <sup>2</sup> )	Cantidad de Cantones que abarca	Cantidad de distritos que abarca	Densidad de Población Total (Hab./Km <sup>2</sup> )	Densidad de Población menor de edad (Hab./Km <sup>2</sup> )
Región 1 A San José Central	699723	178175	4	366,21	9	39	1910,7	486,5
Región 1 B San José Sur	534557	155899	5	1.875,67	9	58	285,0	83,1
Región 2 Alajuela	551523	158939	4	1.826,93	9	72	301,9	87,0
Región 3 Cartago	526331	158047	4	3.943,19	11	63	133,5	40,1
Región 4 Heredia	433677	122087	3	2.656,98	10	47	163,2	45,9
Región 5 Pacífico Central	216818	78282	4	3.886,73	9	42	55,8	20,1
Región 6 Huetar Norte	270146	97676	3	7.662,83	8	31	35,3	12,7
Región 7 Huetar Atlántica	387447	141652	4	9.188,52	6	28	42,2	15,4
Región 8 Brunca	328645	115307	6	9.528,44	6	38	34,5	12,1
Región 9 Chorotega	326953	104919	4	10.140,71	11	59	32,2	10,3

**Nota:** Basada en datos estadísticos del INEC, del Censo 2011 y Estudio de la Regionalización y Jurisdicciones Territoriales del PANI 2014.

El cuadro anterior evidencia que las regiones de San José Central, San José Central Sur y Alajuela son las regiones con mayor población, así como de personas menores de edad, en particular. Las regiones de San José Central y Sur, cuentan con una población total de 1.234.280 habitantes, de los cuales 334.074 son personas menores de edad y la potencial atención de los mismos es de nueve oficinas locales. En cuanto a la región de Alajuela, esta cuenta con una población total de 551.523 habitantes aproximadamente, de los cuales 158.939 son personas menores de edad y la potencial atención de los mismos es asumida por las oficinas locales de San Ramón, Naranjo, Grecia y Alajuela, todas adscritas a la Dirección Regional de Alajuela.

De esta forma, la Oficina Local de Alajuela, es la que contempla la mayor cantidad de habitantes, tanto de población total como de personas menores de edad, con 306.703 y 87.822 respectivamente, representando el 55% de la población. El 45% restante corresponde a San Ramón, Naranjo y Grecia juntas. Esto muestra el alto volumen de carga laboral que atiende la región de Alajuela, y que generó la apertura de las Oficinas Locales de Alajuela Oeste en el 2015, San Rafael y Poás Vara-Blanca en el año 2019.

Cuadro 2

*Detalles de la Oficinas Locales que pertenecen a la Dirección Regional de Alajuela, 2011.*

Nombre Región y Oficinas Locales del PANI	Población total	Cantidad PME	Área (Km <sup>2</sup> )	Densidad de Población menor de edad (Hab./Km <sup>2</sup> )
<b>Región 2 Alajuela</b>	<b>551523</b>	<b>158939</b>	<b>1.826,93</b>	<b>87,0</b>
Oficina Local Alajuela	306703	87822	476,61	184,3
Oficina Local San Ramón	118198	33927	961,93	35,3
Oficina Local Naranjo	60798	18370	246,87	74,4
Oficina Local Grecia	65824	18820	141,52	133,0

**Nota:** Estudio de la Regionalización de la Regionalización y Jurisdicciones Territoriales 2014.

Como se puede observar en el cuadro 2, la Oficina Local Alajuela previo a la apertura de las oficinas supra citadas, es la que contempla el mayor número de personas menores de edad (PME) con 87.822, aproximadamente y con mayor densidad poblacional (184 PME por kilómetro cuadrado), un 38% más que Grecia, el cual ocupa el segundo lugar.

Por consiguiente, las Oficinas Locales que tienen una mayor densidad poblacional por kilómetro cuadrado, puede constituir un indicador relacionado, de forma directa, con el número de denuncias recibidas por zona geográfica, que puede ser confrontada con la condición que presentan otras oficinas con menor densidad de población por kilómetro cuadrado. Estos datos ameritan de un análisis especial a fin de valorar si el número de denuncias recibidas pueda afectar la eficiencia y calidad de los servicios brindados a las personas menores de edad y sus respectivos grupos familiares, en procura de la búsqueda de soluciones que permitan la reducción de plazos de respuesta institucional, y/o eliminación del colapso en la atención de conflictos familiares, por la sobre carga laboral que genera el alto volumen de procesos administrativos en los Órganos Directores de los Procedimientos Administrativos.

Por lo anterior, se presenta el Cuadro 3, con las primeras 10 posiciones de las oficinas locales del PANI que cuentan con mayor cantidad de personas menores de edad bajo su adscripción.

Cuadro 3

*Oficinas locales que poseen mayor cantidad de PME, año 2011*

	Nombre Región y Oficinas Locales del PANI	Población total	Cantidad PME	Área (Km <sup>2</sup> )	Densidad de Población menor de edad (Hab./Km <sup>2</sup> )
1	Oficina Local Cartago	307219	91685	1150,74	79,7
2	Oficina Local Alajuela	306703	87822	476,61	184,3
3	Oficina Local Heredia Norte	298617	79377	444,12	178,7
4	Oficina Local del Este	232489	60740	282,32	215,1
5	Oficina Local Desamparados	208411	60542	118,26	511,9
6	Oficina Local Pococí	167228	59421	2979,97	19,9
7	Oficina Local San Carlos	161221	55858	2460,41	22,7
8	Oficina Local San José Oeste	201800	54154	26,94	2010,2
9	Oficina Local Limón	132721	49083	2538,43	19,3
10	Oficina Local Perez Zeledón	134534	45085	1905,51	23,7

**Nota:** Censo 2011.

En la presente muestra referencial, los distritos más populosos de país son Alajuela, San José, San Rafael, Desamparados, San Antonio y La Guácima, todos ellos pertenecientes al cantón de Alajuela, y representan, en conjunto, el 60% de la población de la oficina local. Con respecto a la población menor de edad, igualmente estos distritos concentran la mayor cantidad de niños, niñas y adolescentes.

Ahora bien, luego de un análisis de situación, es necesario señalar que los niveles de violencia social están en constante aumento, conforme a los datos del sistema INFOPANI en la oficina local de Alajuela Oeste, en el año 2021, se recibieron 1607 denuncias, y lo que va del año 2022 se han recibido 1688 denuncias, esto refleja que las familias no están exentas de sufrir las consecuencias del incremento del nivel de violencia intrafamiliar.

Cabe destacar, como dato de referencia que el PANI, mediante el Sistema de Emergencias 9-1-1, recibe en promedio 11.372 situaciones relacionados con conflictos familiares de diversa índole, con base en información estadística de los últimos cinco años (Reporte del Centro de Orientación e Información del Patronato Nacional de la Infancia, 2015), que ante la falta de su atención a las dinámicas conflictivas familiares, estas pueden desencadenar en condiciones violatorias de derechos como negligencia, maltrato o abuso.

Es importante mencionar que las dinámicas que viven las familias dentro de sus hogares se convierten en retos para el PANI, y a dichas realidades, se debe sumar las variables cotidianas familiares como las dificultades económicas asociadas a la organización financiera y los insuficientes recursos institucionales para su apoyo y seguimiento.

Además, dentro de los hogares se podrían presentar dinámicas familiares que pueden llegar a problematizar las relaciones, como la presencia de estructuras conflictivas que impiden el ejercicio pleno y responsable de la co-parentalidad; sumado a las consecuencias producto de las separaciones y divorcios; como la desacreditación y confusión de roles entre personas adultas responsables frente a sus hijos e hijas; conflictos entre adultos antes y después de la separación. Dichos escenarios podrían impactar de forma significativa las personas integrantes de los hogares y, en especial, a las personas menores de edad, es necesario, problematizar que los posibles efectos o consecuencias de las realidades familiares y sociales, pueden responder a cambios en la organización, conformación y erróneas exigencias sociales familiares, que necesitan una reconstrucción desde un enfoque de igualdad y no discriminación.

Por ello, la dinámica y vínculos en las familias costarricenses han sufrido cambios en ámbitos económicos, culturales y sociales, que han derivado en la ruptura de instituciones que ostentaban un rol de control social y apoyo, como la iglesia, escuela y comunidad, dentro de los cuales se citaban ancianos(as) y líderes comunales; falta de programas de apoyo en familias homoparentales que asumen todas las responsabilidades; la incorporación de nuevos integrantes al grupo familiar; conflictos de familia extensa, y la instrumentalización de las personas menores de edad en contra del progenitor(a) que no posee la guarda y limitar o prohibir la interrelación familiar con sus hijos e hijas. En ese sentido, García Villalunga (s.f), afirma que “los conflictos familiares son los más personales de todos los conflictos” (p. 11), por tanto, se debe hacer referencia a las condiciones socio-familiares.

Asimismo, amplia y aclara García Villalunga (s.f),

Un dato a tener muy en cuenta es que el contexto familiar es el que más perdura a lo largo del tiempo, aunque se transforme en su estructura, pero las personas que lo componen cambian y los ciclos que atraviesa la familia también, por ello, no es de extrañar que conflictos que se creían resueltos en una época anterior cobren nueva vida en otra época (p. 11).

En ese orden, el Patronato Nacional de la Infancia, de forma constante, ha experimentado un aumento en el recibo de denuncias y ante la falta de reforzamiento en las oficinas locales, se reduce la capacidad de respuesta institucional, se ve limitado para brindar la atención y respuesta a las familias que adolecen diversos tipos de conflicto, que perjudican de forma directa el desarrollo de las personas menores de edad en su entorno.

El aumento en el recibo de denuncias puede generar un efecto, un aumento en la carga laboral de los profesionales de las oficinas locales, por tanto, exige un análisis de los motivos que fundamentaron la activación del proceso atencional, en ese sentido, se selecciona para análisis los conflictos familiares.

El siguiente cuadro estadístico, muestra el aumento constante del factor violatorio de derecho de personas menores de edad definido como Conflicto Familiar.

Cuadro 4

*Aumento constante del factor violatorio de derecho de personas menores de edad definido como conflicto familiar.*

Datos estadísticos: Conflictos familiares (*)	
Año	Total
2011	6773
2012	8544
2013	11091
2014	15482
2015	14971
Total	56861

Nota: Informes del Centro de Orientación e Información en adelante COI, del 2011 al 2015.

Según reporte del INEC del año 2011 en Costa Rica, se está dando un divorcio por cada dos matrimonios, lo que puede generar situaciones violatorias de derechos de las personas menores de edad, producto de los conflictos de pareja, incumplimiento de la obligación alimentaria y la violencia intrafamiliar. Dichas conductas pueden generar ante el recibo de denuncias, el impedir el contacto de los hijos e hijas a ambos progenitores de parte del Patronato Nacional de la Infancia o como resultado, decisiones unilaterales de limitar interrelación de parte de un progenitor en perjuicio del otro con sus hijos e hijas, cuyo derecho está estipulado en la Convención de los Derechos del Niño. Es así como, las personas adultas y las personas menores de edad involucradas sufren múltiples afectaciones a su desarrollo y estabilidad emocional, por no respetarse este derecho.

Cabe destacar que, con la adopción de la Convención sobre los Derechos del Niño, se produjeron importantes cambios normativos en la legislación costarricense al reconocer que las niñas y los niños son sujetos plenos de derechos y que los Estados están obligados a adecuar la norma existente y crear

nueva que procure la promoción, defensa y garantía de los derechos de las personas menores de edad en Costa Rica. En otras palabras, el Estado costarricense se obligó a adoptar todas las medidas para garantizar la total satisfacción de todos los derechos de niñas, niños y adolescentes.

En ese sentido, Rodrigo, Camacho, Máiquez, Byrne & Benito, (2009) resaltan que

...se debe fortalecer e incentivar la coparentalidad con aptitud de superar circunstancias desfavorables al ejecutar programas y proyectos que están enfocados en garantizar el bienestar de las personas menores de edad, para lo cual se deberá hacer revisión de sus necesidades de acuerdo con su etapa del desarrollo.

Es necesario problematizar esta afirmación desde un enfoque de derechos, que persigue la garantía de derechos y satisfacer, únicamente, necesidades básicas de las personas menores de edad.

Las estadísticas institucionales referentes al recibo de denuncias en las oficinas locales del PANI dejan evidencia que estas experimentan un aumento constante en el recibo de denuncias, y en específico por la situación violatoria de Conflictos familiares. En ese orden de ideas, las personas funcionarias no están siendo capaces de brindar atención y respuesta dentro de los plazos establecidos en el modelo atencional a las conflictivas familiares, pues la institución debe abocarse en la atención de alta demanda de denuncias por negligencia, maltrato, abuso sexual y otras formas de violación de derechos.

Por ello, en el VII Estado de derechos de la niñez y la adolescencia en Costa Rica, se indica

Muestra clara de esto son los datos nacionales del Patronato Nacional de la Infancia (PANI, 2009) en su Informe de la niñez y la adolescencia desde la perspectiva institucional durante el 2008, el cual indica que se recibieron 33 687 atenciones a las personas menores de edad distribuidas de la siguiente manera: 22 670 en consultoría, 6946 en atención integral, 3147 por atención inmediata y 924 por legales específicos. **Resalta de lo anterior que un 79% de las consultorías corresponde a “conflictos familiares”** (El subrayado no es el original) (p. 28).

Según datos aportados por el Patronato Nacional de la Infancia, en los informes del Centro de Orientación e Información (COI) del PANI, de los años 2015 al 2020, el índice de conflictos familiares, post separación o divorcio, va en flagrante aumento, tal y como lo muestran las estadísticas del Patronato Nacional de la Infancia, en el siguiente cuadro:

Cuadro 5

*Índice de conflictos familiares, post separación o divorcio*

<b>Número total de incidentes registrados por el motivo de Conflictos familiares</b>	
<b>Año</b>	<b>Total</b>
2015	17.092
2016	17.017
2017	14.448
2018	18.057
2019	20.478
2020	16.562** a Julio de 2020

Nota: Informes del Centro de Orientación e Información en adelante COI, del PANI 2015 al 2020.

Ante esto, se vuelve necesario fortalecer los servicios atencionales para y por las familias, que les permita a los padres y madres recibir la guía y el apoyo para superar las crisis y cumplir la misión de acompañar y atender a los niños, niñas y adolescentes, sea que la pareja parental continúe unida o se separen. Es decir, los consultorios familiares entendidos como espacios que procuren la atención de conflictivas familiares, se convierten en una herramienta para la prevención de la violencia familiar contra personas menores de edad, en sus diversas manifestaciones.

La presente propuesta pretende crear dentro de los servicios atencionales un nuevo servicio denominado: Consultorios Familiares que procure atender dicha problemática, mediante la herramienta de mediación familiar y procesos educativos/formativos a las familias, estos estarán adscritos a las Direcciones Regionales correspondientes.

Por lo tanto, se debe ubicar la herramienta de la mediación familiar como un método alternativo de resolución de conflictos extrajudiciales, que junto a los procesos socioeducativos que desarrollan las academias de crianza en el PANI, pueden complementar la prevención y garantía de derechos de los niños, niñas y adolescentes y la materia familiar, que no es exclusiva de la instancia judicial. Además, conlleva la necesidad de hacer la distinción con otros métodos alternos de resolución de conflictos usados, en aras de no ser confundidos con otras figuras como la conciliación.

Para poder desarrollar el presente proyecto de investigación es menester establecer la importancia de la mediación, qué temas pueden ser conocidos, el entorno administrativo que lo podrá desarrollar, así como la necesidad de su implementación.

Las razones y preocupaciones antes esbozadas llevaron a la iniciativa de formular como problema de investigación **El problema de la falta de aplicación de la Mediación Familiar como parte de los servicios atencionales en la región de Alajuela del Patronato Nacional de la Infancia.**

Ante esto, es imperativo mantener una línea de estudio clara, así que su uso, como un proceso atencional, permitirá al aparato resolutivo de conflictos familiares en sede administrativa, brindar una justicia administrativa oportuna desde un enfoque de respeto de derechos de las personas menores de edad. Por lo que, se debe hacer un análisis cuantitativo de la mora administrativa en la región de Alajuela y los beneficios de su posible aplicación desde un enfoque de derechos humanos de la niñez y adolescencia.

Las consideraciones serán desarrolladas desde el enfoque de legalidad, participación, autocomposición y de educación. Una vez aclarados los conceptos, la necesidad de su aplicación y bondades de su uso, se deberá actualizar el organigrama institucional, modelo atencional vigente y el protocolo de conflictos familiares.

## **2.2 Justificación**

Los conflictos son inherentes a las relaciones humanas (Fierro, 2018, p. 5), y producto de sus relaciones sociales interaccionan como una característica propia del ser humano, por ello, al estar en contacto permanente y directo con los demás integrantes de su entorno social, entendido este, como su trabajo, familia, escuela y comunidad, existe el riesgo potencial que surjan diferentes formas de criterio, producto de su cultura, de los usos y costumbres, o como consecuencia de una mala comunicación, es decir, la pareja al no saber exteriorizar de manera adecuada la información que desea transmitir a la otra, desemboquen en un conflicto. Sin duda, la comunicación es llave de todo conflicto, es su causa y su remedio.

Al respecto, se **indica** que en los escenarios conflictivos las protagonistas están inmersas en una realidad de disputa permanente, donde quizás hubo algún arreglo previo conforme a sus propósitos (Horowitz 1997), sin embargo, es de suma importancia el hecho que los protagonistas sean capaces de resolver sus

propios conflictos en un momento determinado y por un tiempo específico, ello porque la convivencia de los seres humanos siempre se acompaña de la existencia del conflicto.

También, Barquero Castro (2011) **expresa** de forma general, las dinámicas de conflicto vistas como un fenómeno social, no se crea ni se destruyen, solo se transforman conforme a los intereses y entorno, por tanto, se debe signar la importancia necesaria y evitar como consecuencia el deterioro de su relación, por cuanto, con el tiempo el conflicto se torna más incómodo y se puede incrementar, y surge la necesidad de enfrentar sus diferencias para llegar a un arreglo mediante un medio alternativo de conflictos.

Asimismo, García Villaluenga (s.f.) **afirma que**, “las confrontaciones familiares afectan, como ningún otro conflicto, además de a la identidad de sus miembros, a la de la familia como sistema interpersonal, económico y social, de ahí su importancia y complejidad” (p. 11).

El autor Lederach y Chupp (1995) expresa en relación a los medios alternos al conflicto, los protagonistas de dinámicas conflictivas, usualmente, pueden sentir desesperanza, a causa de la complejidad de tema que origina la disyuntiva y desconcierto que asiste una situación conflictiva. En ese sentido, propone el autor la necesidad de enfocar el conflicto como una oportunidad que nos ayude a comprenderlo y prevenirlo, es decir, se quiere fortalecer las habilidades de autogestión de los protagonistas.

La sociedad costarricense no escapa de esta realidad y debe incorporar la cultura de la mediación como sistema pacífico de gestión y resolución de conflictos, en tanto, así se procura validar los derechos de las personas menores de edad dentro de la dinámica familiar y se buscan soluciones frente a los cambios que puedan experimentar las relaciones de pareja.

En ese sentido, De Roux (2001), afirma que es “Educar para recomponer la capacidad de los sujetos, interactuar en armonía y tramitar de manera adecuada sus desavenencias. Pero es necesario que también forme para desarrollar capital social, para hacer ciudadanía y para el ejercicio de la democracia” (p. 99). En nuestro país, producto del programa de resolución alterna de conflictos del Poder Judicial, se emitió la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) 7727, que regula en un solo cuerpo normativo lo referente a la mediación/conciliación y el arbitraje, incorporando de esta forma la figura de la mediación dentro de la normativa nacional, de la lectura de la ley especial supra citada, podríamos decir que la mediación es aparejada a la conciliación, sin embargo, son figuras diferentes y dichas diferencias permiten que la mediación sea aplicada en instancia administrativa.

Según, De Armas Hernández (2003), indica que la mediación es un proceso de resolución alterna de conflictos, donde participan dos actores que poseen diferencias que ocasionan un conflicto, acuden de forma voluntaria ante un tercero en procura del logro de un acuerdo placentero.

En ese sentido, Arias Solano (2000), expone que los métodos de resolución de conflictos, procuran establecer puentes de diálogo y encontrar intereses comunes. El autor retoma la oportunidad de ver el conflicto como un suceso natural de la vida y sociedad, de ahí la importancia de ser planteado desde una óptica constructiva para la pareja, que podrá generar un crecimiento personal o grupal desde la educación y prevención en las relaciones familiares. También, añade que el método de mediación "...constituye un mecanismo que...promueve y tiene como meta que sean las mismas partes en conflicto, con la simple colaboración técnica del mediador, quienes logren su propia solución..." (Solano, 2001, p. 44).

Este procedimiento, que no es nuevo, debe convertirse en una plataforma de apoyo a la familia dentro de un marco de prevención de la conflictiva familiar que, además, permita y facilite mejorar la dinámica familiar durante o posterior a un conflicto, facilite reactivar las relaciones familiares deterioradas por enfrentamientos constantes o rupturas permanentes, y principalmente valide el derecho a la vida familiar de las personas menores de edad. Este derecho es protegido desde la legislación nacional e internacional y tiene como resultado que su aplicación impacta de mejor forma que la imposición de una resolución de un juez que deja una persona ganadora y otra adversaria de por vida.

Este tema, objeto de investigación, está en evolución a nivel global y se debe actualizar conforme a los cambios no solo socio-económicos sino psicológicos-ambientales y afectivos-autocompositivos. Sin duda, se debe poner en operaciones lo teórico del enfoque de derechos de las personas menores de edad, el derecho de los integrantes de las familias a espacios seguros libres de violencia, sean estos: familiar, comunitario, escolar, colegial e institucional, y el validar el derecho de las familias a acceder a las herramientas de autocomposición mediante la plataforma institucional.

En la actualidad, existen instituciones del Estado que aplican técnicas para la resolución alterna de conflicto como el Poder Judicial y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, mediante la figura de la conciliación. Dichas experiencias atesoran estadísticas positivas de usuarios que han recibido el servicio de métodos alternos de resolución de conflictos, de los beneficios al solucionar sus disputas familiares desde las áreas económicas, gestión diligente, respuesta pronta, rescate de dinámicas organizacionales

familiares y validación de derechos de niños, niñas y adolescentes, en el marco del interés superior de las personas menores de edad.

### **2.3 Objeto de investigación**

Con fundamento en el problema antes mencionado, surge el siguiente objeto de investigación, el problema de la falta de aplicación de la Mediación Familiar como parte de los servicios atencionales en la Oficina Local de Alajuela Oeste, en la región de Alajuela del Patronato Nacional de la Infancia.

### **2.4 Definición de objetivos**

#### **2.4.1 Objetivo general**

Analizar el proceso de restablecimiento de ambientes familiares favorables para el desarrollo integral de niños y niñas provenientes de hogares conflictivos de la región de Alajuela.

#### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar las ventajas de la mediación familiar, como una herramienta para el restablecimiento de dinámicas familiares sanas.
- Determinar la importancia de la mediación familiar como mecanismos preventivos ante una posible reincidencia del conflicto dentro del ámbito familiar.
- Proponer una herramienta que procure la humanización de la justicia administrativa, en materia de niñez y adolescencia, para el restablecimiento de ambientes familiares sanos.

### **2.5 Escenario institucional: Oficina local de Alajuela Oeste, de la región de Alajuela**

La oficina local Alajuela Oeste desde su apertura en el año 2015 hasta la actualidad, ha necesitado ser reforzada en el número de personal, para efectos de fortalecer su capacidad de respuesta, debido a la elevada cantidad de denuncias que se recibe de manera anual, sin embargo, el alto volumen circulante en los procesos atencionales en desarrollo, ha limitado la capacidad instalada para poder brindar una respuesta eficiente y oportuna, ante los requerimientos de atención de las personas menores de edad y sus familias.

La oficina local de Alajuela Oeste dentro de competencia territorial, atiende cuatro distritos del cantón de Alajuela: La Garita, Turrúcares, Tambor, San José, y el cantón de Atenas.

La distribución de población de estos sectores es la siguiente:

Cuadro 6

*Distribución de población de estos sectores*

<b>Cantón o Distrito</b>	<b>Población Total</b>	<b>Población Menor de Edad</b>
<i>Cantón de Atenas</i>	25 460 personas	6 776 PME
<i>Distrito San José de Alajuela</i>	41 656 personas	11 726 PME
<i>Distrito Turrúcares</i>	7 630 personas	2 282 PME
<i>Distrito Tambor</i>	10 992 personas	3 431 PME
<i>Distrito Garita</i>	7 277 personas	2 029 PME
<b>TOTAL</b>	93 015 personas	26 244 personas menores de edad

Nota: Elaboración propia a partir de INEC y UCR (2013) Proyecto Sistema de Información Estadística en Derechos de la Niñez y Adolescencia (SIEDNA). Recuperado de: [https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos/inec\\_institucional/estadisticas/resultados/replaccenso2011-03.pdf.pdf](https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos/inec_institucional/estadisticas/resultados/replaccenso2011-03.pdf.pdf)

En este momento, se cuenta con 14 personas funcionarias, distribuidas de la siguiente manera: cuatro en el área de Trabajo Social, tres en el área de Psicología, dos en el área legal, uno en el área de Promoción Social, un Coordinador, uno en el área de Técnico Administrativo y dos conductores. La atención de las denuncias donde se verifican los presuntos hechos violatorios se recarga, según roles de atención en dos funcionarias de investigación preliminar y cinco funcionarias de atención integral.

Según datos recopilados de la matriz de cargas laborales de la oficina local, durante el año 2022 se recibieron un total de 1990 denuncias. Para el I trimestre del año 2023, se han ingresado 786 denuncias, estas recepciones digitales incluyen los traslados de oficina, atenciones del DARI Alajuela, denuncias de procesos de atención integral y archivos desde la denuncia, las cuales requieren también de su debida gestión.

De esta manera, al equipo de investigación preliminar se le ha asignado, durante el primer trimestre del año, 337 denuncias, divididas entre solamente dos profesionales, lo cual genera una sobrecarga laboral, por las largas distancias, las tipologías de denuncias, la caracterización de la población, la creciente problemática social y la zona de jurisdicción de esta oficina local.

Por consiguiente, el aumento en la cantidad de ingresos de recepciones digitales ocasiona que los tiempos de atención de las denuncias se retrasen y, de forma paralela, genera un aumento en todos los procesos atencionales desarrollados de manera integral. Por el lado del área legal, esto genera una acumulación de trabajo pendiente y, como consecuencia, no se brinda una respuesta oportuna a las situaciones violatorias de derechos denunciadas, a pesar de los esfuerzos realizados por las personas funcionarias.

Es necesario resaltar que el Equipo de Atención Integral de la oficina Local que desarrolla los procesos de Orientación, Apoyo y Seguimiento a la Familia de forma Temporal y los Órganos Directores del Procedimiento Administrativo, se maneja una sobrecarga laboral constante, siendo necesario la innovación en los servicios brindados a las personas menores de edad y las familias, en ese orden, se hace reseña a los siguientes datos:

Cuadro 7

<b>Cantidad de Procesos Activos a la fecha</b>		
<b>Proceso Atención Integral</b>	<b>Expedientes</b>	<b>Personas Menores de edad</b>
<b>Investigación Preliminar</b>		
<b>Fase Diagnóstica/Orientación, apoyo y seguimiento</b>	182	251
<b>Programa Acogimiento Familiar con y sin subvención</b>	95	151

<b>Abrigos temporales</b>		
<b>Procesos Judiciales</b>		
<b>Otros Procesos judiciales y Administrativos</b>		
<b>Programa Adolescente Madre</b>	31	31
<b>Total</b>	341	487

Nota: Elaboración propia a partir de datos recopilados en la Oficina Local Alajuela Oeste, abril 2023.

Con los datos expuestos se constata el alto volumen en la cantidad de situaciones atendidas por profesionales de atención integral dentro de los procesos atencionales, lo cual genera que las personas funcionarias encargadas de los procesos de Orientación, Apoyo y Seguimiento a la Familia de forma Temporal y los Órganos Directores del Procedimiento Administrativo, no puedan brindar un servicio oportuno.

### **2.5.1 Reseña de población que atiende la Oficina local de Alajuela Oeste, de la región de Alajuela**

La población que atiende la oficina local de Alajuela Oeste, se caracteriza por ser de alta densidad y altos niveles de violencia social, para lo cual se hace referencia a diagnósticos de la Municipalidad de Alajuela 2013-2023.

- La Agenda de Desarrollo distrital del Alajuela 2018-2023, Municipalidad de Alajuela, señala:  
Actualmente existe un aumento en la violencia en la población; cabe señalar que esta violencia no es casual, aislada, ni individual, responde a una violencia estructural, donde cotidianamente se asume como normales ciertas acciones y conductas que conceden la perpetuación de las distintas formas de violencia. En el distrito se da una problemática señalada por la población hacia la violencia de género, los factores que se mencionan se asocian al consumo de alcohol y drogas por parte de los agresores (p. 29).
- Según el Plan de Desarrollo Cantonal “Alajuela Cantón Inclusivo y Solidario 2013-2023”, luego de ser levantado un mapeo de zonas de menor desarrollo, se indica, que la mayor cantidad de precarios están localizados en el distrito de San José, que en conjunto representan el 22,2% del total cantonal, y sumados los precarios del resto de distritos bajo competencia territorial de la Oficina local de Alajuela Oeste, sean: La Garita 4,4%, Tambor 2,2 reporta un total de 28,8. Si se considera el número estimado de familias que los habitan se tiene que San José, La Garita, y

Tambor, en ellos hay un estimado de 1.028 familias equivalentes al 41.5% del total del cantón. El precario más grandes del cantón de Alajuela, llamado “El Infiernillo” se ubica barrio Santa Rita del Barrio San José, con 525 familias (Oficina de Inserción Social, Municipalidad Alajuela, 2012, p. 57).

## **2.6 Marco institucional**

Si bien el Patronato Nacional de la Infancia funge como ente rector en materia de niñez y adolescencia, otras instituciones de carácter público, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanía en general deben apoyar la tarea de garantizar el cumplimiento del derecho a protección para las personas menores de edad a desarrollarse en ámbitos familiares sanos libres de violencia, ya sea por medio de redes interinstitucionales como los Subsistemas Locales de Protección Integral, instancias locales como la Junta de Protección a la Niñez y Adolescencia o la responsabilidad civil de informar casos en donde se vulneren los derechos de las personas menores de edad.

Por lo tanto, es necesario hacer un recuento de las instituciones que están presentes en la región atendida por la Oficina local de Alajuela Oeste y que, como actores sociales, pueden influenciar significativamente en las poblaciones que atienden mediante los servicios que ofrecen a la comunidad. La plataforma interinstitucional posee el poder para influenciar la acción de las familias y sus integrantes. Por ello, son considerados actores, aquellas instituciones que impactan o afectan el desarrollo de determinadas actividades en las familias. Se procederán a citar dichas instituciones, vistas como actores sociales, a efecto de realizar un mapeo de institucionales a nivel regional, además, se realizará una reseña de sus misiones institucionales.

### **2.6.1 Municipalidad de Alajuela**

La página WEB de la Municipalidad de Alajuela señala como la misión: Mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón de Alajuela. (Ver en sitio: <https://infored.uned.ac.cr/listing/municipalidad-de-Alajuela>).

### **2.6.2 Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)**

La CCSS señala como su misión: Proporcionar los servicios de salud en forma integral al individuo, la familia y la comunidad, y otorgar la protección económica, social y de pensiones, conforme

la legislación vigente, a la población costarricense. (Ver en sitio: <https://www.ccss.sa.cr/cultura-organizacional>).

### **2.6.3 Patronato Nacional de la Infancia (PANI)**

La página WEB de la Municipalidad de Alajuela señala como la misión: Garantizar el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, mediante la ejecución de acciones de protección integral y su rol de rectoría técnica. (Ver en sitio: <https://pani.go.cr/sobre-el-pani/>).

### **2.6.4. Fuerza Pública**

La página WEB de la Ministerio de Seguridad Pública señala como la misión: Servir y proteger a las personas en el goce de sus derechos y garantías individuales, preservar la democracia y soberanía costarricense. (Ver en sitio: <https://www.seguridadpublica@go.cr/ministerio/index.aspx>).

### **2.6.5 Ministerio de Educación Pública (MEP)**

La página WEB del Ministerio de Educación Pública señala como misión: Somos la Red de investigación del Ministerio de Educación Pública encargada de articular y fortalecer los procesos de las dependencias de investigación educativa y evaluación de políticas y programas que integran el sistema educativo, en función de un mejoramiento continuo de la calidad de la educación costarricense. (Ver en sitio: <https://www.mep@go.cr/misión>).

Es así como el accionar interinstitucional procura la validación y restitución de los derechos de todas las personas integrantes de las familias y, en especial, desde las personas menores de edad, se propone un enfoque democrático y participativo.

El realizar un mapeo de las instituciones permite dejar en evidencia que todas las instituciones, a nivel regional, poseen legitimidad como integrantes del sistema local de protección para coadyuvar a partir de los planes, programas y proyectos dirigidos a las personas menores de edad y sus familias.

Esta reseña es importante para dejar evidencia que el Patronato Nacional de la Infancia, como rector en la materia, debe procurar el desarrollo de acciones afirmativas, como la innovación de los servicios atencionales que garanticen el respeto de los derechos humanos de las personas menores de edad, dentro de las dinámicas y sus familias.

### **CAPÍTULO 3. FUNDAMENTO TEORICO CCONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

El referente teórico de la presente propuesta de investigación se desarrolla a partir de las siguientes categorías: el derecho a acceder a herramientas de resolución alterna de conflictos, al derecho al desarrollo de personas menores de edad en ambientes familiares sanos, dado que las mismas abarcarán el objeto de estudio, permitiendo el desarrollo de sus particularidades, en el marco de la presente investigación.

Asimismo, para tratar el referente teórico de la presente propuesta de investigación, es necesario hacer una breve explicación de aquellos conceptos que permiten analizar la mediación familiar e intervención de las personas menores de edad como actores dentro de los procesos de familia.

#### **3.1 Enfoque de derechos humanos**

La Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 1948 afirmó y pregonó la Declaración Universal de Derechos Humanos, instituyendo en su artículo 1 el fundamento del enfoque de los derechos humanos, al expresar: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”. Los Derechos Humanos, como se expresa en la norma internacional, son inherentes a todas las personas desde su nacimiento y establecen como objetivos medulares el garantizar la libertad y exigir la dignidad de todas las personas.

Dicho enfoque, desde el prisma de la materia de derechos de personas menores de edad, debe integrar la Convención Sobre Los Derechos del Niño que desarrolla el reconocimiento y la garantía de derecho de las personas menores de edad. El contemplar y desarrollar el enfoque de derechos humanos guía y crea los medios y procedimientos que, mediante acciones positivas, procuran incidir, reconstruir dinámicas familiares y reivindicar derechos de las personas que sean usuarias de los servicios atenciones.

Es importante mencionar que las concepciones desarrolladas son fortalecidas desde el enfoque de derechos que presenta a las personas menores de edad como personas sujetas de derechos. Este paradigma desarrolla el principio de exigibilidad de derechos, superando el enfoque irregular de necesidades que es desarrollado, desde los estereotipos adultocéntricos que discriminan desde el manejo del poder, ante el cumplimiento de roles y en función de edad. En dicho sentido, el ONG Save

The Children (2008) señala conforme el bloque de legalidad, el enfoque de derechos le invita a generar mejores condiciones para el ejercicio de sus derechos, como la opinión de la persona menor de edad, participación de los legitimados y ejercicio pleno de derechos.

El enfoque en los derechos humanos procura la reivindicación de derechos de poblaciones que son objeto de marginación, exclusión y discriminación (UNICEF, 2011). Este enfoque requiere, para el debido análisis, integrar las normas de género que pretenden la eliminación de formas de discriminación y establecimiento de estereotipos.

En específico, el validar y reivindicar los derechos de los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derechos dentro de los ámbitos familiares, procura garantizar de forma prioritaria su desarrollo integral, atendiendo a las personas desde sus particularidades, capacidades y autonomía progresiva. Este postulado es desarrollado en la Convención sobre los Derechos del Niño como un pilar dentro del paradigma de protección integral de las personas menores de edad.

### **3.2 Conceptos relacionados a Mediación**

Es importante citar definiciones de mediación para la comprensión y entendimiento del presente trabajo.

#### **3.2.1 Mediación**

Es necesario iniciar desarrollando los conceptos que serán usados como eje central y fundamental del presente trabajo, en procura del entendimiento y uso correcto, al ser enunciados en el análisis.

Ante el aumento de los conflictos sociales, laborales, escolares y familiares, la mediación y la conciliación se proyectan como posibles rutas a seguir, por lo tanto, es necesario aclarar su significado, de esta manera, se garantizará su uso correcto y alcanzar la expectativa depositada en estas herramientas, a nivel de sociedad, se debe no sólo socializar su significado, sino su correcta aplicación. Es así como se vuelve necesario entender qué es la mediación, para qué sirve esta herramienta y, sobre todo, la importancia de ser utilizada como método alternativo de acceso a la justicia.

De inicio, es importante aclarar que la mediación está estipulada de forma general en la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, como un sinónimo de la Conciliación y en las Reglas de Brasilia. Por lo tanto, se debe recurrir a la doctrina que la puntualiza de forma clara.

Al respecto De Armas Hernández (2003) dice,

La mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un facilitador (mediador), que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto (p. 126).

En ese sentido, se ratifica como el “procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado recíprocamente aceptable” (OEA, 2001, p. 8).

Los métodos alternos de solución de conflictos han recibido, de forma progresiva, publicidad y estos han sido acogidos y comprendidos por la población, a nivel interno y mundial, como una herramienta de resolución de conflictos y paz social, además, colabora en descongestionar los estrados judiciales, los cuales se encuentran saturados de litigios.

Asimismo, González De Cossío (2008), refiere que la mediación es un procedimiento que permite que un tercero que conoce de la discusión y de las diferentes posiciones de las partes inmersas, facilita la comunicación entre las partes, siendo guía para las propuestas de resolución, con el objetivo de que las partes mismas logren llegar a un acuerdo que resuelva el conflicto.

Por ende, los procesos de comunicación o canales de comunicación facilitarán el entendimiento de las personas protagonistas y posibilitará que las diferencias puedan ser, no sólo aclaradas, sino resueltas. Estos resultados podrán resolver conflictos y diferencias, como uno de los principales objetivos.

La mediación se constituye en una caja de herramientas para la solución de conflictos, esta corriente actualiza la forma de comunicarse y relacionarse en disputas de personas en las sedes administrativas y judiciales.

El autor Ovalle Favela (citado por Chacón Garnica, 2019), escribe,

la mediación es el procedimiento en el cual dos partes de un conflicto se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre aquellas para que puedan delimitar el conflicto y encontrar su solución. El tercero no hace propuestas de arreglo (p. 82).

Se plantea como requisitos, la posibilidad de las partes para acceder de forma voluntaria y asumir estos un rol activo en la búsqueda de soluciones que puedan perdurar en el tiempo, guiados por un mediador,

que se caracteriza por ser un tercero neutral, desarrolla un rol que apoya a las partes intervinientes, mediante técnicas de comunicación asertiva y participación activa de las partes.

También, Chacón Garnica (2019), manifiesta que la finalidad principal de la mediación es la de administrar conflictos en forma armoniosa, eficiente, efectiva, eficaz y duradera. La mediación se aplica cuando las partes han agotado sus posibilidades de negociación directa, recurriendo a un tercero neutral para que les facilite el proceso (p. 84). De esta manera, las partes que estén inmersas en un conflicto, puedan, desde su realidad, elaborar y generar posibles soluciones e intereses similares, que dejen de lado las posiciones, se evite el desgaste de las relaciones familiares y, al ser los actores quienes promueven las soluciones desde la autogestión, se alcance un cumplimiento duradero de los acuerdos mediados.

Según, Rozenblum (citado por De Armas Hernández, 2003), afirma que el proceso de mediación es un método alternativo de resolución de conflictos, que participan dos protagonistas, que de forma voluntaria recurren a un tercero que debe ser imparcial, en procura del logro de un acuerdo satisfactorio para ambos. Es así como se establece que las relaciones en las personas pueden generar diferencias que ocasionen un conflicto, por eso es necesario conocer las herramientas que posibiliten a las partes de forma voluntaria y con el apoyo de un tercero, poder llegar a acuerdos.

La mediación es un proceso mediante el cual un mediador apoya a las partes, facilitando aplicar un método caracterizado por ser privado e informal y que permite generar un espacio para reflexionar sobre el conflicto o diferencia interpersonal, todo en procura de tratar de resolverlo. Se resalta que el tercero no fungirá como un juez, que define quién es culpable o inocente. Además, el método de mediación se caracteriza por ser flexible y permitir a las partes encontrar cuáles son sus intereses más importantes y coincidentes (Castaño Abay, 2000). Entonces, el proceso de mediación propone resolver conflictos, esta institución procura definir cuáles son los intereses similares, por eso, facilita la comprensión de cada una, necesidad expuesta y, desde la autogestión de las partes participantes, garantiza la solución; no es impuesta. Este método alternativo se desarrolló desde la filosofía de cultura de paz social.

Según el autor, Ales Siolim (2005), la considera de igual manera como un proceso que es facilitado por el mediador; a partir de técnicas de negociación y que fortalecen el derecho de autodeterminación y autogestión de las partes en la búsqueda de soluciones, siendo para el autor supra citado un mecanismo extrajudicial al que pueden acceder las partes.

Al respecto, el diccionario de la *Real Academia de la Lengua Española*, muestra el significado como; “acción y efecto de mediar”. Según el mismo diccionario, mediar (que viene del latín *mediare*) significa interponerse entre dos o más que riñen o pelean procurando reconciliarlos y unirlos en amistad.

Por ende, la mediación es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de generar acciones en una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes que enfrentan diferencias, recurren, voluntariamente, a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.

En ese sentido, Arias Solano (2000), plantea que los métodos de resolución alterna de conflictos tienen como fundamento establecer puentes de comunicación entre las partes intervinientes y determinar cuáles son los intereses que prevalecen; luego de generar el proceso de autogestión. También **resalta** el autor que el método de mediación permite ver el conflicto como algo natural, que parte de la vida y de la sociedad, por tanto, permite ser planteado desde una lógica educativa, preventiva y constructiva en los protagonistas, para generar un crecimiento en la pareja o grupo familiar.

Las relaciones humanas pueden ser afectadas por la falta del diálogo oportuno, como consecuencia de la falta de entendimiento de los intereses de cada parte, que permita generar propuestas integrales desde las mismas partes involucradas.

El mismo autor, define el método de mediación indicando que, “...constituye un mecanismo que...promueve y tiene como meta que sean las mismas partes en conflicto, con la simple colaboración técnica del mediador, quienes logren su propia solución...” (Arias Solano, 2001, p. 44). Este procedimiento que, aunque no es nuevo, debe convertirse en una plataforma de apoyo a la familia dentro de un marco de prevención de la conflictivas familiares, que además, permita y facilite mejorar la dinámica familiar durante o posterior a un conflicto, facilite reactivar las relaciones familiares deterioradas por los enfrentamientos o ante rupturas temporales o permanentes y, principalmente, valide el derecho a la vida familiar sana de las personas menores de edad.

### **3.2.2 Características de la mediación**

Fierro Ferráez (2010), establece las siguientes características de la mediación: 1. Es voluntario, 2. Es desarrollada por un tercero neutral, 3. Es confidencial y 4. Resuelve el conflicto mediante un acuerdo entre los participantes.

Por su parte, Gorjón Gómez y Sánchez López (2008), amplían las características de la mediación, citando las siguientes: a) confidencialidad; b) voluntariedad; c) flexibilidad; d) cooperatividad y creatividad; e) rapidez y economía; f) neutralidad y g) autocomposición. Las características generales de la mediación, señaladas por los autores Gómez y López, permiten para la presente investigación un entendimiento integral de su objetivo y beneficios.

Es por eso que la mediación es un proceso confidencial, voluntario y estructurado de gestión y resolución de los conflictos que sirve para que dos partes, del ámbito escolar, familiar o laboral, que estén inmersas en algún conflicto entre sí, consigan solucionarlo de forma satisfactoria, aceptando la ayuda de una persona mediadora profesional, experta y, debidamente, formada que tiene como características principales la de ser imparcial y no imponer acuerdos, pero dirigiendo a las partes a la consecución de los mismos y al logro de su cumplimiento, siendo éstos equilibrados y equitativos.

Para Montoya Sánchez (2012),

la mediación es un proceso auto-compositivo, voluntario, donde un tercero llamado mediador, asiste y facilita el proceso de negociación, donde junto a un tercero sin facultades para decidir, buscan una solución amigable y aceptable para las partes. Este proceso permite generar confianza a las partes, el surgimiento o fortalecimiento de la relación, la promoción del trabajo colaborativo y la instalación de procesos comunicacionales, todo ello orientado, de manera general, a la búsqueda de acuerdos construidos desde su querer y en beneficio recíproco (p. 170).

La Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, no define mediación de forma estricta, pero se puede obtener relacionando los artículos; 2 que refiere: "Toda persona tiene el derecho de recurrir al diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje y otras técnicas similares, para solucionar sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible", y el artículo 5 del mismo cuerpo normativo, que reza: "La mediación y la conciliación extrajudiciales podrán ser practicadas libremente por los particulares, con las limitaciones que establece esta ley, se tiene un acercamiento del método alternativo de resolución de conflictos".

El autor Singuenza (2012), expresa que la

mediación es un procedimiento de negociación asistida, siendo un medio alternativo de solución de conflictos que busca un acuerdo entre las partes que satisfagan a la misma, garantizando una convivencia pacífica de los involucrados, con la colaboración de una tercera persona (p. 59).

Conforme al artículo 13 de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, las personas mediadoras que presten los servicios de métodos alternos de conflictos, deben tener características, tales como: ser imparcialidad, confidencialidad e independencia.

Para finalizar, las partes tienen el derecho de elegir, con libertad y de mutuo acuerdo, a las personas que fungirán como mediadores. Este método alternativo de resolución de conflictos no adversaria requiere la intervención de un prestador de servicios de métodos alternos de conflictos, con el fin de resolver las diferencias entre las partes, desde la autogestión.

### **3.2.3 Ventajas de la mediación**

La mediación no sólo descongestionará los estrados judiciales, sino que presentará múltiples beneficios, dentro de los que se pueden citar:

Los métodos alternos de conflictos permitirán a las partes el ahorro de tiempo y de recursos económicos, por cuanto, en este proceso los resultados se obtienen rápido y requieren el pago de un abogado. Se debe agregar como una ventaja el alto grado de compromiso de las partes, al ser estas las que proponen y generan la solución al conflicto, el hecho de no ser impuesta la solución por un tercero la hace amigable para las partes. Además, esta herramienta genera satisfacción inmediata a las partes, y tranquilidad por las condiciones en que se producen estos mecanismos de resolución de conflictos (Mazo Álvarez, 2013, p. 117).

La mediación se teje desde una cultura que procura la paz social, se aleja de las tensiones que caracterizan los procesos judiciales que resuelven bajo la lógica ganar/perder. La molestia de las partes ocasionada por la mora judicial se disminuye, notablemente, y se mejoran las relaciones entre las partes.

Ante esto, la autora González (2013), evoca como una ventaja que la mediación “busca propiciar mayor responsabilidad de los afectados en la solución de sus propios conflictos por medio de la práctica del diálogo, favoreciendo la convivencia del grupo familiar, más allá de la ruptura de la pareja” (p. 21).

La mediación más allá de su identidad científico-social y de su especialización profesional, presenta una pluralidad de usos y significados según la disciplina de referencia, aunque en su mayoría centrada en su “contenido social” (Fernández Riquelme, 2009):

1. En Geografía aparece como una “localización espacial o temporal” de carácter central.
2. En Filosofía es un concepto centrado en el medio de acceso al conocimiento parcial de un objeto de investigación dentro de un proceso dialéctico.
3. En derecho supone un mecanismo de resolución de conflictos, en el cual un tercero imparcial busca la facilitación de la comunicación entre las partes para que por sí mismas puedan resolver su litigio, de manera alternativa al proceso judicial estricto.
4. En Sociología supone un nivel de análisis sobre los hechos sociales en su relación con los actores, ideas, e influencias de los componentes de la comunidad.
5. En Pedagogía es un eje transversal del proceso educativo tanto en el plano profesional como en el teórico. Aparece inserto en el sistema de aprendizaje a través de “estrategias de resolución de conflictos” psico-educativos en el aula entre profesorado y estudiantes, de mejora académica, y de control y mejora de las relaciones internas de los centros educativos. Al respecto destacan los estudios sobre ecopedagogía, educación social y formación de personas adultas.
6. En Psicología es un medio de gestión de conflictos emocionales, a través de tareas específicas para representar y comprender los procesos cognitivos asociados al conflicto.

### **3.2.4 Mediación Familiar**

Al respecto del tema, García Villalueva (s.f.) afirma que, en los procesos de mediación familiar,

Un factor fundamental que da origen a muchos conflictos familiares e interpersonales es la discrepancia entre la realidad y lo que las partes perciben como real. La causa de tal discrepancia es debida a que el modo en que percibimos y damos sentido al mundo es un proceso complejo y subjetivo (p. 12)

El proceso mediador puede estar dirigido a las parejas que afrontan un conflicto familiar por un proceso de separación o divorcio y las consecuencias que de esta devienen como diferencias respecto a la

custodia de los hijos e hijas, por el régimen de interrelación y contacto o ante las obligaciones alimentarias. En segundo lugar, puede estar focalizado de forma independiente o conjunta, ante disyuntivas en las relaciones de los y las progenitoras con los hijos e hijas, u otros miembros de la familia extensa; por problemas familiares de naturaleza económica (herencias, empresas); en tercer lugar, puede ser utilizado el método a las conflictivas surgidas entre hijos adoptados, mayores de edad y sus familias biológicas o por conflictos inter generacionales (Fernández Riquelme, 2009).

Para el autor Foster y Kelly (citado por Joan Kelly, 2000), la mediación familiar ha sido un campo interdisciplinar, que toma técnicas y conocimientos de los campos adyacentes de la psicología, la terapia familiar, el derecho, la economía la comunicación y la negociación (p. 220).

De acuerdo con González Ramírez (2013), “desde el mundo del Derecho se ha sostenido que los conflictos familiares son “temas femeninos” y, por ende, privados, lo que explica que se consideren de segunda categoría en la cultura legal y judicial” (p. 228). La presente afirmación es necesario problematizarla, al ser discriminatoria para las mujeres y validar la asignación de roles y estereotipos de género que pueden reproducir la desigualdad en las familias. Entonces, se podrían identificar discriminaciones cotidianas en las dinámicas familiares, en perjuicio de las mujeres, donde sus integrantes podrían no estar conscientes de sus consecuencias, llegando a imponerse desde lo “tradicional” las tareas domésticas y el cuidado de los hijos e hijas, como sus roles naturales.

Sin embargo, dentro de la presente investigación, se debe sumar la importancia de problematizar la afirmación “que los conflictos familiares son “temas femeninos””, porque, podría limitar o imposibilitar a las mujeres el uso de la mediación familiar, como un método de resolución alterna de conflictos. Por ende, la mediación familiar permite el atender los intereses de todos los integrantes de las familias, facilitará la comprensión de las dinámicas internas, propias y características de toda familia. Además, generará un ambiente que deberá ser seguro, confidencial y libre de juzgamientos autoritarios.

El autor Bobadilla Toledo (2017), indica,

...se considera una técnica o procedimiento extrajudicial o privada y desarrollada por parte de un equipo de profesionales formado, principalmente, por abogados y psicólogos. Su objetivo es ayudar a los miembros de la familia, principalmente a las parejas en conflicto. (p. 60)

Cada incidente de conflicto familiar que surja a causa de falta de comunicación y mal entendimiento será una oportunidad de aprendizaje, de mejor comprensión de las secuelas y consecuencias, y una oportunidad de validar la participación real de las personas menores de edad frente a sus padres o representantes legales.

### **3.2.5 Características de la mediación familiar**

Esta especialidad de resolución de conflictos a nivel familiar, deberá de atender las siguientes características (Montoya Sánchez y Puerta Lopera, 2008, pp. 176 - 177):

- Revelación de conflicto de intereses: el mediador designado por las partes, si ha tenido relación previa con una de las partes que afecte la neutralidad o la imparcialidad o manifieste intereses en los resultados podrían equivaler a causas de impedimento para su desarrollo.
- Fortalecimiento de la autonomía: el mediador debe procurar el empoderamiento de las personas protagonistas para solucionar el conflicto, y les genere compromiso para el cumplimiento de los acuerdos logrados.
- Respeto por la persona y por la cultura: la mediación se fundamenta en el respeto de la dignidad humana, en el respeto de los derechos humanos de las partes, deberán ser tratados con igualdad y respeto de sus derechos. En cuanto a la cultura, una de las reglas de oro en la mediación familiar es respetar la cultura, el entorno y las fórmulas a las que, tradicionalmente, han acudido las partes integrantes de una comunidad específica para gestionar sus conflictos.
- Seguridad personal y protección frente al riesgo: el mediador debe asegurar un ambiente seguro libre de peligro, ello al atender diferencias familiares de larga data que podrían conllevar actos de violencia en los encuentros de mediación y para evitar efectos dañinos emocionales o físicos.
- Enfocada al futuro: la mediación transformadora tiene como uno de sus fundamentos el que las partes no deben anclarse en el pasado, podrá conocer antecedentes para comprender mejor las situaciones actuales, pero su ruta será generar propuestas presentes y futuras.

- Énfasis en intereses mutuos: el enfoque de mediación que se propone asume el esquema gana-gana, buscar en conjunto intereses similares. Se debe generar un espacio de aprendizaje, que garantiza que se involucren por igual en la solución las partes.

Las características dejan evidencia que este método alternativo a los conflictos genera educación, formación y prevención entre las partes, que procuran una solución rápida, pero duradera.

### **3.2.6 Mediación familiar como mecanismo preventivo ante la reincidencia de conflictos familiares**

Las diferencias en las relaciones sociales son propias de la naturaleza humana y pueden generar conflictos con los que se debe saber convivir. Es impensable una sociedad sin conflictos, porque las diferencias de criterio representan los intereses de las partes, la modificación y su evolución. Pero las fuentes de conflictos no se convierten, automáticamente, en causas de él, se requieren condiciones de contexto para que esto ocurra (González Ramírez, 2013, p. 222).

La mediación conforme a las características mencionadas, deberá promover la participación igualitaria entre las personas protagonistas que intervienen. Este mecanismo, además, permite una plataforma para dotar de herramientas para el equilibrio de poderes. La escucha y el diálogo posibilitan el empoderamiento de las personas participantes en el proceso de mediación, mediante el análisis y la generación de propuestas de solución al conflicto. La participación real y efectiva promueve y fortalece el rol protagónico de los protagonistas, se favorece al discutir propuestas desde un enfoque de género, de respeto de derechos, garantizando el respeto y reconocimiento mutuo.

González Ramírez (2013) expresa que “Las reglas del proceso y la conducción del mediador con técnicas y herramientas comunicacionales permite redefinir los roles en la familia y enseñar a la pareja formas de relacionarse en que prevalece el respeto mutuo” (p. 222). Los procesos educativos formativos permiten la reconstrucción de relaciones y la apertura a las nuevas herramientas, como la conciliación en el ámbito judicial y la mediación en el ámbito extrajudicial.

Es necesario que los procesos de resolución alternativa de conflictos promuevan relaciones igualitarias entre las personas que intervienen. La mediación ofrece la oportunidad de equilibrar poderes, ya que, mediante el diálogo, se fortalece un proceso de empoderamiento de los participantes, quienes asumen en el análisis y resolución del conflicto un rol protagónico que favorece la oportunidad de discutir los problemas bajo condiciones de respeto y reconocimiento mutuo (González Ramírez, 2013, p. 222).

En Costa Rica, desde la Constitución Política y como consecuencia de la ratificación de convenciones internacionales de derecho humanos, se protege la igualdad de derechos de todas las costarricenses, el respeto a la dignidad y la no discriminación. Este principio se debe trasladar a los ámbitos escolares, familiares y comunidad.

El enfoque transformador en la mediación en materia familiar, indica,

el reconocimiento de todos los miembros de la familia, asumidos como iguales en dignidad, aunque cumplan roles diferentes y algunos dependan de los otros; porque se interesa por el empoderamiento de los actores y la aceptación de la propia valía, porque hace conciencia acerca del aporte de cada uno de los integrantes del grupo familiar, en el mantenimiento de la unidad y la armonía de la familia (Montoya Sánchez y Puerta Lopera, 2010, p. 185).

Este enfoque transformador procura la participación real y efectiva de todos los integrantes de la familia, atendiendo y respetando los enfoques de derechos humanos y el enfoque de género, así como principios de participación y de desarrollo integral de las personas menores de edad que deben combinarse en interacción dinámica para lograr el respeto de los derechos de todos los integrantes de las familias.

### **3.3 Dinámicas familiares sanas**

Según, Agudelo Bedoya (2005) indica que la dinámica familiar comprende las diversas situaciones de naturaleza psicológica, biológica y social que están presentes en las relaciones que se dan entre los miembros que conforman la familia y que les posibilita el ejercicio de la cotidianidad en todo lo relacionado con la comunicación, afectividad, autoridad y crianza de los miembros y subsistemas de la familia, los cuales se requieren para alcanzar el objetivo fundamental de este grupo básico de la sociedad: lograr el crecimiento de los hijos e hijas y permitir la continuidad de las familias en una sociedad que está en constante transformación.

Al respecto, Oliveira, Eternod y López (como se citó en Velásquez, 2008), mencionan que la dinámica familiar es el conjunto de relaciones de cooperación, intercambio, poder y conflicto que, tanto entre hombres como mujeres, y entre generaciones, se establecen en el interior de las familias. Ante esto, el ser humano requiere de intercambio de experiencias que surgen de la interacción de este con el entorno. Es indispensable el apoyo mutuo, podrán surgir diferencias, según las diversas posiciones que asuman en los temas educativos, laborales y familiares.

Las relaciones sociales se deben desarrollar en el marco del respeto a la dignidad de las personas, conforme a los roles que desempeñan en la sociedad y familia. Esta participación debe procurar ser integradora de todos los actores de la familia, validando sus intereses. “Solamente cuando la gente se compromete en el proceso podemos desarrollar una educación verdadera” (González Ramírez, 2013, p. 222). Reconocer a las personas menores de edad como sujetos de derechos, con autonomía progresiva, capaces de opinar y brindar soluciones, permite la reconstrucción social de un paradigma que les minimizó dentro de las familias.

Las dinámicas familiares sanas son integradoras y libres de estereotipos, que rechazan la discriminación desde el adulto en perjuicio de la persona menor de edad. Esto debe ir rompiendo con la visión de que son los “menores de edad” para ir tratándolos en las prácticas diarias, como sujetos de derechos o sujetos políticos. Esto se dice de una forma simple, pero implica toda una transformación en la cultura adulto céntrica, donde todos y todas estamos comprometidos a realizarla (Segura, 2018, p.117).

Parkinson (2005 citado por Montoya Sánchez, 2013), **ratifica** lo supra indicado al afirmar,

Esta proporciona a la familia un espacio en el que puedan tener cabida todos aquellos temas sobre los que sus miembros deben tomar decisiones, tengan o no relevancia legal (custodia, visitas, alimentos, régimen económico de la sociedad conyugal o patrimonial, por ejemplo), integrando de forma armoniosa tales decisiones y las emociones asociadas a éstas (p. 163).

### **3.4 Conflicto**

De acuerdo con Lederach (citado por Umaña Elizondo, 2005), indica que: “el conflicto es natural y necesario para el crecimiento y la transformación social”... “no estamos condenados a expresar y resolver nuestras diferencias de maneras deshumanizantes” (p. 11). En la generalidad el conflicto es considerado como algo negativo que surge de las relaciones sociales, cuando se rompen las expectativas de los sujetos.

Por ello, el conflicto, desde una visión constructiva, se puede definir como una oportunidad para el aprendizaje de habilidades personales y sociales, para confrontar una serie de conflictos a lo largo de nuestra vida y, a la vez, desarrollarnos como sujetos con ética y valores que son fundamentales en el diario vivir (Siguenza y Crespo, 2012, p. 16). Ante la adversidad, surgimiento de desacuerdos y choque

de expectativas, se deberá proyectar este escenario como una oportunidad de construir espacios que atiendan las hostilidades y antagonismos a nivel social, laboral y familiar.

Según Dupis (1997), en el conflicto intervienen desde la interpretación elementos de juicio internos y objetivos concretos; además desde la valoración elementos racionales e irracionales que establecen realidades, junto a las emociones y expectativas. En ese sentido, el conflicto se podría agravar desde la imaginación de los protagonistas y luego en la realidad. Donde no existe una divergencia de proyecciones, sino una percepción de las divergencias de intereses; generando la ruptura de relaciones de los actores involucrados, llevándonos a reacciones extremas.

Ahora bien, el autor González (2013) **amplía** la importancia de dimensionar el conocimiento ante estrados judiciales del conflicto,

...la opción de someter al proceso judicial los conflictos propios del VIF y género, debiera considerar que las relaciones continuarán existiendo entre los miembros de la familia, más allá del problema concreto que es objeto del fallo, situándose las partes en una lógica de vencedores y vencidos, que en nada facilita el restablecimiento de relaciones familiares y el cumplimiento de obligaciones que deben asumir de manera impuesta, deteriorándose más los vínculos afectivos entre los miembros de la familia (p. 222).

### 3.5 Conflictos familiares

Las familias, como organizaciones sociales, facilitan el establecer las primeras relaciones humanas que influyen, directamente, en el desarrollo integral de las personas menores de edad y en el desenvolvimiento en su entorno; podrían constituirse en el origen o causa de determinados fenómenos sociales que provocan repercusiones en el orden y la convivencia armónica de la sociedad, y en la familia (Miranda Parra, 2017, p. 1).

Por lo tanto, un conflicto familiar aparece frente a diversas situaciones, algunas **de suma importancia** como el fallecimiento de un miembro de la familia, la pérdida de empleo o la separación, pero, otras veces, los conflictos se generan por situaciones de la convivencia diaria, en situaciones habituales y frecuentes, por lo que hay que aprender a manejarlos y resolverlos. El principal factor para resolver un conflicto, es conocer que existe el problema.

Cabe destacar a Montoya Sánchez (2013), quien **exalta** como una idea fuerte que,

El conflicto mismo se considera como la expresión de un patrón de relación que mantienen las personas involucradas. La causalidad de los conflictos es circular e interactiva y está instalada y mantenida precisamente, en la pauta de relaciones con base en la cual se vinculan e interactúan esas personas (p. 164)

Por ende, deben ser atendidos de forma oportuna.

En el Boletín de la Junta de Andalucía (s.f.), se desarrolló el tema: Resolución de Conflictos dentro del ámbito de las familias, la toma de decisiones. Allí se plantea que “un conflicto familiar es una crisis un problema, que se presenta en las familias, que causa desequilibrios y suele implicar cambio y adaptación la mayoría de las veces” (p. 3). Asimismo, las disputas familiares se centran, principalmente, en asuntos de la vida cotidiana. Aunque, generalmente, las personas que las componen coinciden en señalar cuál es la causa del conflicto, las diferentes formas de razonamiento de madres y padres a la de las hijas e hijos hacen que la interpretación del significado del conflicto sea distinta.

En la Revista de Mediación Familiar del CANF, Argentina, se indicó que la mediación familiar permitirá y promoverá, “conversaciones familiares que permita el establecimiento de acuerdos y reglas que se originen en una Visión Compartida por los integrantes de la familia (CANF, Argentina, p.3.)”, de esta forma, esta herramienta enfrentará un paradigma sociocultural de roles de género y de estereotipos de las personas menores de edad y las mujeres, de la división del trabajo en la familia y en la sociedad.

### **3.6 El enfoque de derechos humanos y de desarrollo integral**

Es a partir de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el desarrollo mismo de las sociedades, que se va haciendo necesario legislar para proteger y garantizar, así como para promover y exigir, los derechos de grupos específicos: niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, mujer, personas adultas mayores y persona joven.

En el caso particular de las personas menores de edad, en 1959, la Organización de Naciones Unidas (ONU) aprueba la Declaración de los Derechos del Niño, orientada a la protección de la infancia. En 1989, en Asamblea General de las Naciones Unidas, se aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), de la que Costa Rica es signataria y en 1998, es aprobado en nuestro país el Código de la Niñez y la Adolescencia (CNA).

El autor Ludwig Guendel (citado por Solís Umaña), **señala,**

“El esfuerzo orientado a articular una nueva ética con políticas públicas a nivel social y judicial y privadas, es lo que se ha denominado como el enfoque de derechos humanos. Este procura construir un orden centrado en la creación de relaciones sociales basadas en el reconocimiento y respeto mutuo y en la transparencia, de modo que la satisfacción de las necesidades materiales y subjetivas de todas las personas y colectividades, sin excepción alguna, constituya una obligación jurídica y social. (...) buscando construir mecanismos jurídicos y políticos que transformen las instituciones, y consecuentemente la vida social y cotidiana de las personas con base en una nueva ética del desarrollo humano” (p. 4).

El enfoque de derechos es el marco conceptual, basado en las normas de derechos humanos que reconoce a todo niño, niña y adolescente como sujetos de derechos, por su sola condición de ser humano. Asimismo, constituye la aplicación y puesta en práctica de los principios y derechos contenidos en la CDN y el CNA, así como en los demás instrumentos internacionales y nacionales de protección de derechos humanos.

El enfoque de desarrollo integral implica que el Estado, mediante los programas, planes y proyectos, tome en cuenta la condición de sujeto de derecho, de los niños, niñas y adolescentes, en todas las dimensiones de las etapas de crecimiento, la cual conlleva el desarrollo de su autonomía progresiva, aspectos culturales, físicos e intelectuales, como una forma de garantizar la totalidad de los derechos.

### **3.7 Humanización de la justicia**

La demanda de justicia, por parte de la ciudadanía ante las instancias judiciales, está en aumento, y en muchos casos, la garantía de los derechos sociales y económicos que, inicialmente, no hacían parte de aquellos de los que se ocupaban los operadores de la justicia, evidenciado la diversificación de temas a resolver (Santos, Boaventura de Sousa y García Villegas, 2001). Se hizo necesario, entonces, encontrar otras fórmulas de justicia que atendieran las “pequeñas causas” y descongestionaran el aparato judicial para dar cabida a aquellos conflictos considerados más relevantes para el derecho, casi siempre, a los de índole económica (Montoya Sánchez y Puerta Lopera, 2012, p.172).

Los estrados judiciales cada vez reciben más solicitudes para la resolución de conflictos de índole patrimonial, comercial y familiar, este aumento del circulante genera una afectación en los tiempos de

respuesta, en la calidad de las intervenciones y se tiende a categorizar los temas, según la prioridad establecida.

Es necesario recordar que la saturación del aparato estatal, torna lentos los procesos judiciales y puede acarrear un desgaste de los actores inmersos. El aparato jurisdiccional podría considerar los conflictos de materia familiar como de poca importancia para el derecho, dejando a la deriva situaciones de conflicto que erosionan el tejido social y van ganando en magnitud, resquebrajando las relaciones, inhibiendo la cohesión social, abriendo un boquete a las violencias y desdibujando la solidaridad entre los humanos (Santos, Boaventura de Sousa y García Villegas, 2001).

El autor Rivero, expresa que el significado de humanizar la justicia puede ser entendido en tres significados: humanizar significa respetar la dignidad humana en el proceso, humanizar es actualizar el proceso para adecuarlo a la vida moderna, y humanizar es acercar al proceso humano (p. 69).

Por ello, el humanizar la justicia en materia familiar con la implementación del enfoque transformador para Montoya Sánchez (2013) significa, “en mediación no se encuentran sólo las personas que están en conflicto, sino también sus vínculos y la historia de estos vínculos que piden ser acogidos y reconocidos y, en la medida de lo posible, relanzarlos y reafirmarlos en sus potencialidades regeneradoras” (p. 170).

En este escenario, los conflictos de temas familiares que ingresen para la atención del ámbito de la justicia son abordados como otro caso más, dejando de lado que están cargados de temas emocionales y afectivos. La materia familiar tendrá la posibilidad de un abordaje pronto y oportuno, con la aplicación de un enfoque que humanice los procesos administrativos y judiciales, en beneficio de los usuarios y usuarias del sistema.

El humanizar la justicia significa el proceso que procura su actualización para ser adaptados a las necesidades y características de las personas que están inmersas en el litigio, sea este administrativo o judicial, siendo importante resaltar los retrasos que sufren y los procesos que no brindan una respuesta pronta y cumplida. Y lo más importante es dar ese rostro humano (Montoya Sánchez, 2013, p.71).

Entonces, la materia familiar no será vista desde un enfoque que despersonalice a las personas protagonistas, que brinde calidez al abordaje desde los jueces y Órganos Directores del Procedimiento Administrativo y posibilite, al aparato administrativo y judicial, dejar de ser burocrático. Este cambio de

paradigma permitirá una reparación de los procesos obsoletos establecidos, aportando desde la autocomposición y autogestión nuevas herramientas de resolución alternos de conflictos.

### **3.8 Justicia Administrativa**

El Patronato Nacional de la Infancia por mandato constitucional debe brindar protección especial a la familia, y dentro de sus funciones es la validación y restitución de derechos de las personas menores de edad, para lo cual debe respetar el bloque de legalidad. Los operadores administrativos de justicia no sólo deben garantizar el cumplimiento de los procedimientos, sino analizar si los servicios atencionales ofrecidos atienden y dan respuesta a las exigencias familiares y sociales actuales.

#### **3.8.1 ¿Qué es la justicia administrativa?**

La justicia administrativa es definida por Rojas Franco (2011) en su artículo “El debido procedimiento administrativo”, como la que “establece que la actividad de la administración pública debe orientarse a la realización o satisfacción de intereses públicos concretos, con el pleno respeto a los derechos e intereses públicos” (p. 177). En ese sentido, la justicia administrativa procura la búsqueda de soluciones a las controversias que florezcan de las relaciones entre las instituciones estatales y las personas usuarias.

Por lo tanto, la justicia administrativa propone evitar los abusos de poder de parte de la administración pública en perjuicio de los administrados, es decir, los entes estatales que administran justicia deben ser respetuosos de los derechos de los administrados y procurar la búsqueda de soluciones a los conflictos que surjan entre entes que ejercen administración pública y los administrados.

Según García de Enterría (citado por Rojas Franco 2011) gracias a la Revolución Francesa en 1971, se da cambio del paradigma absolutista, estableciendo la justicia administrativa un control a la actividad de la administración (p. 177).

El Patronato Nacional de la Infancia, partiendo del concepto de justicia administrativa, debe procurar brindar una respuesta oportuna y eficiente a las solicitudes de los administrados que estén atendidos en los diferentes servicios atencionales y en caso de no cumplirse su encomienda legal, deberá la institución revisar las causas y generar nuevas propuestas de servicios que le permitan cumplir su misión frente a las familias y sociedad, satisfaciendo, de esta manera, el interés público.

### 3.8.2 Principios

Costa Rica es un país democrático y respetuoso del principio de legalidad que fundamenta orden social jurídico, en el principio del debido proceso desarrollado en el artículo 39 de la Constitución Política. El control de legalidad exige una garantía formal para el administrado, además, que la administración respete los procedimientos que la ley exige para la emisión de un acto final. Se pueden citar, también, principios de la búsqueda de la verdad real, celeridad, oficiosidad e imparcialidad.

El Patronato Nacional de la Infancia, al ser una institución regida por el bloque de legalidad, debe procurar que sus intervenciones frente a las personas usuarias, garanticen que los actos administrativos que atiendan y resuelvan conflictos familiares, respeten los procedimientos dispuestos en Código de Niñez y Adolescencia, Ley Orgánica del PANI, Convención sobre Los Derechos del Niño y modelo atencional vigente, pero ante todo, cumplir el fin público de protección especial a la familia, dispuesto en los artículos 51 y 54 de la Constitución Política.

### 3.8.3 Características

Una característica de la justicia administrativa es ser un patrón de legalidad que otorga garantía a los administrados, ante los actos finales que resuelvan situaciones de controversias que les pueda afectar sus intereses, y así, brindar garantías como el derecho de defensa y de participación en los procesos desarrollados en sede, que puedan afectar sus derechos subjetivos.

Ante esto, el nuevo Código Procesal de Familia hace un cambio de paradigma dando un nuevo rostro a la justicia judicial; estableciendo a la persona humana como el centro de los procesos que sean puestos bajo conocimiento. En ese sentido, el Patronato Nacional de la Infancia, debe modernizar y actualizar las herramientas que debe utilizar en los procesos atencionales.

En materia familiar, la justicia administrativa que desarrolla el PANI está siendo afectada por variables como: incremento de las denuncias que recibe de forma anual, las situaciones relacionales se tornan más complejas, la vulnerabilidad de derechos de personas menores de edad que pueden responder a orígenes multifactoriales, el incremento en los niveles de violencia a nivel social y usuarios cada vez más empoderados en hacer valer sus posiciones.

Por ende, no está resolviendo, adecuadamente, las controversias que atiende, que deben procurar garantizar los derechos de las personas, a partir de la plataforma atencional vigente, lo que

ocasiona un trato discriminatorio en el acceso a la justicia y afecta el correcto funcionamiento del Estado de derecho (Camacho Cepeda, 2019, p. 2).

Por lo tanto, Costa Rica, como país democrático, debe garantizar el derecho fundamental de la igualdad, de no discriminación, de discriminación positiva en beneficio de las personas menores de edad, así como de participación en asuntos que les beneficien o afecten.

#### **CAPÍTULO 4. FUNDAMENTO JURÍDICO NORMATIVO**

En materia de derechos de personas menores de edad y familias, podemos afirmar que desde el año 1949, existe un especial interés por la garantía de sus derechos. Esto queda reflejado en la Constitución Política de Costa Rica, en el artículo 55, promulgado en el año 1949, al indicar que “La protección especial de la madre y del menor estará a cargo de una institución autónoma denominada Patronato Nacional de la Infancia, con la colaboración de las otras instituciones del Estado”.

Entonces, el Estado costarricense, luego de suscribir y ratificar la Convención Sobre los Derechos del Niño, en 1989, se comprometió a readecuar la normativa interna como lo señala el artículo 3, “Los Estados Partes reconocen el derecho de todo niño a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social”.

Es a partir del mandato constitucional y convencional que se garantiza la protección especial en la normativa doméstica de Costa Rica, la normativa especial aprobada por la Asamblea Legislativa mediante la ley número: 7648 de 1999, referente a la Ley Orgánica del Patronato Nacional de la Infancia, en su artículo 3 en su inciso c) señala, “La protección a la familia como elemento natural y fundamental de la sociedad, por ser el medio idóneo para el desarrollo integral del ser humano”.

Por esto, en el 2008, Costa Rica fortalece y consolida la protección de las personas menores de edad y sus familias, al suscribir y aprobar las Reglas Básicas relativas al acceso a la justicia de las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad, denominadas Reglas de Brasilia. En la sección 5ª, titulada: Medios alternativos de resolución de conflictos, promueve y enumera las formas alternativas y personas en condición de vulnerabilidad, con especial atención en niños niñas y adolescentes. Además, esta Convención Internacional resalta la participación de las personas en condición de vulnerabilidad en la Resolución Alternativa de Conflictos. Se promoverá la adopción de medidas específicas que permitan la participación de las personas en condición de vulnerabilidad en el mecanismo elegido de Resolución Alternativa de Conflictos, tales como: la asistencia de profesionales, participación de intérpretes o la intervención de la autoridad parental para las personas menores de edad, cuando sea necesaria. La actividad de Resolución Alternativa de Conflictos debe llevarse a cabo en un ambiente seguro y adecuado a las circunstancias de las personas que participen.

La importancia de que exista un sustento legal que avale el procedimiento de la mediación es clave, ya que va a ser el soporte jurídico con el cual cuenten las personas que utilicen este medio para la solución de sus controversias.

Cabe destacar que, producto de la adecuación de la normativa dispuesta por la Convención sobre los Derechos del Niño y en concordancia con las Reglas de Brasilia, se dicta la ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, que dispone en el artículo 5, la libertad para mediación y conciliación. La mediación y la conciliación extrajudiciales podrán ser practicadas libremente por los particulares, con las limitaciones que establece esta ley.

El Estado costarricense ha establecido la obligación del Patronato Nacional de la Infancia, para un adecuado cumplimiento de su misión; por ende, esta ley nos brinda orientación para reconocer, garantizar y defender los derechos de los niños, las niñas, los adolescentes y la familia.

En ese orden de ideas, el Código de Niñez y Adolescencia en su artículo 167 refiere que son conflictos dirimibles ante centros de mediación los siguientes: conflictos sobre la custodia de personas menores de edad y el régimen de visitas, obligaciones de alimentos o cualquier otro que no requiera la intervención judicial. Estos podrán ser dirimidos ante los centros de mediación y podrán hacerse valer ante el juez respectivo, siempre que no se vulneren los derechos de este grupo y se trate de derechos disponibles entre las partes con las garantías procesales de defensa, audiencia y asistencia técnica para estas personas.

Asimismo, se debe visualizar y tener presente el interés de la persona menor de edad a desarrollarse en ambientes sanos, libres de violencia y tomar en cuenta la protección de la familia como elemento natural para el desarrollo integral del ser humano, la dignidad de la persona humana, validar la opinión y la participación de las personas menores de edad y el espíritu de solidaridad como elementos del quehacer del PANI.

#### **4.1. Participación de las personas menores de edad**

El término niñez y adolescencia es una construcción social basada en edades del desarrollo, que presentan como algo natural. La historia y la cultura han procesado las edades para otorgar roles a las personas menores de edad y adultos, establecer relaciones de poder que se han naturalizado, a través de prácticas excluyentes, discriminatorias y estereotipos (Seca Correio, 2020, p. 141).

Este mismo autor argumenta que “Las relaciones de poder están definidas por clasificaciones por edad vienen a ser siempre una forma de imponer límites, de producir orden en el cual cada quien debe mantenerse, donde cada quien debe ocupar su lugar” (Seca Coreio, 2020, p. 141). Sin embargo, producto de los procesos de capacitación desarrollados en los Consejos Participativos de Niñez y

Adolescencia, a partir de la educación formal en escuelas y colegios, en temas de procesos de socialización de pares con enfoque de género, igualdad y no discriminación, y con el desarrollo temas de participación real y efectiva, resolución de conflictos, las personas menores de edad inician un proceso de reconstrucción de su rol impuesto por la sociedad y la familia.

Por consiguiente, en el tema de participación, el reconocer las personas menores de edad como seres humanos autónomos, capaces de opinar, dar aportes, y hasta decidir por ellos mismos, es el principal elemento que debería tener el reconocimiento de una ciudadanía de esta población. Esto debe ir rompiendo con la visión de que son los “menores de edad” para ir tratándolos en las prácticas diarias, como sujetos de derechos (Naranjo Segura, 2018, pp. 116 -117).

A nivel de las familias, se les ha asignado a las personas menores de edad un rol pasivo, sumiso, sin capacidad de ejercer su derecho de opinión. Realidad que no les permite desarrollar herramientas emocionales y capacidades desde su individualidad a nivel familiar. Por ello, el empoderamiento requiere necesariamente un grado de autonomía, en cuanto indica la posibilidad que todo sujeto tiene la capacidad de conocer su entorno social, cultural, y a partir de esto, cuestionarlo y buscar transformarlo (Naranjo Segura, 2018, p. 127).

En este sentido, el Código de Niñez y Adolescencia y la Convención sobre los Derechos del Niño, estableció el derecho a la opinión y participación de las personas menores de edad, acciones que les permitirán adquirir experiencias y madurez en cada etapa del desarrollo.

Ante esto, el enfoque transformador en la mediación familiar permitirá a todos los integrantes de las familias, distinguir los intereses de las partes sean adultos o personas menores de edad, de tal manera que permita la comprensión del conflicto desde sus visiones, culturas y realidades, lo que significa para ellos y ellas; invitar a la reflexión y proponer soluciones desde su comprensión. El proceso transformador deberá incorporar a las personas menores de edad, por lo tanto, es necesario explorar, activamente, la identidad y autoestima de las partes, resalta el autor que los enunciados de cada protagonista, en busca de posibles soluciones, generan un proceso de compromiso porque permite que cada una considere los intereses del otro (Montoya Sánchez y Puerta Lopera, 2012).

La observación número 12 del Comité sobre Los Derechos del Niño (2009) en ese sentido expresa, “El artículo 12 de la Convención establece el derecho de cada niño de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que lo afectan y el subsiguiente derecho de que esas opiniones se tengan debidamente en cuenta, en función de la edad y madurez del niño. Recae así sobre los Estados

partes la clara obligación jurídica de reconocer ese derecho y garantizar su observancia escuchando las opiniones del niño y teniéndolas debidamente en cuenta”.

El Comité ha reiterado que, con frecuencia, se niegue a las personas menores de edad su derecho a ser escuchados, se les discrimina y se les excluye en la toma de decisiones e incluso cuando estas les afectan en decisiones judiciales. Los Estados deben garantizar a nivel formal y estructural que las personas menores de edad sean atendidas como sujetos de derechos y que son capaces de expresar sus opiniones, respecto a los asuntos que les pueda beneficiar o afectar.

En ese sentido, Bobadilla Toledo (2017) afirma que “las controversias familiares son conflictos interpersonales en los que se ven involucrados todos los miembros de la familia, y que, en conjunto, todos ellos comparten una historia” (p. 61). El validar la participación de las personas menores de edad en los procesos de mediación familiar fortalece su autoestima, al ser escuchada su opinión, le otorgará las condiciones de formar un juicio propio, le apoyará en el desarrollo de su autonomía progresiva conforme a su edad y madurez, en concordancia con el artículo 5 del Código de Niñez y Adolescencia.

#### **4.2 La familia como estructura social costarricense**

La institución familiar, fundamenta su estructura en el marco de la legalidad, las buenas costumbres y la vida cotidiana de las personas, que a su vez es complementada por la institución escolar, religiosa y jurídica, misma que propone como práctica social la convivencia en paz, bajo criterios de respeto, solidaridad, equidad y humanismo. Asimismo, las personas se reunirán en grupos sociales, como: la familia, la escuela o la organización comunal, estos sirven de marco inicial para el desarrollo de las normas de relación social, convivencia comunal y respeto personal, desde el momento mismo del nacimiento de las personas, su niñez, adolescencia y vida adulta.

El Instituto Interamericano del niño, la niña y el adolescente (IIN), (s.f.) señala que la familia está conformada por un conjunto de protagonistas que conviven bajo un mismo techo, que dicha pareja o grupo está organizada en roles fijos, según su edad, género y división del trabajo, con vínculos sanguíneos o afectivos que los unen.

En ese sentido, se puede problematizar, desde una enfoque de género y de derechos humanos, que los modelos adulto céntricos y patriarcales imponen roles de conducta en la persona menor de edad y en las mujeres, que permean su personalidad. La mediación propone desde un enfoque transformador validar espacios de equidad, igualdad y no discriminación de los protagonistas que participen. Y ser,

posteriormente, posesionados desde su experiencia en centros educativos y comunidad. Además, se reitera que la sociedad y la escuela, son instituciones de las cuales se puede aprender y a las cuales podemos enseñarles, dejando de lado la dependencia de someter a estrados judiciales las controversias. Pero recalcando la posibilidad de crecimiento gracias al otro.

Dentro de ellas, la experiencia de la convivencia permite que se involucre a todos los actores sociales; sin importar edad, género, gustos, fortalezas o debilidades. La sociedad y centros educativos nos brindan ese poder de convivencia, reconocimiento de la diversidad y de comunicación dual porque es aquella que construye siempre en conjunto, por lo que el aprendizaje de herramientas de resolución de conflictos, se constituye en la riqueza que posibilita la participación, escucha, respeto y diálogo que se instaure dentro de los ambientes (Brenes Vargas, p. 57).

Por ello, las personas protagonistas, según su grupo social como: la familia, la escuela y la comunidad, resultan ser, pedagógicamente, una herramienta que ayuda a educar en cada etapa de la vida de las personas menores de edad, ello en atención a cada proceso en interacción, según su fase del desarrollo, emociones y sentimientos. Se aprende a compartir, confrontar o respetar a las demás personas en la vida diaria del hogar, al jugar o hacer compras en la pulpería, al ir a servicios religiosos o asistir a un juego de fútbol al estadio o cuando hay un accidente o incendio en la comunidad. En dichos eventos o momentos de vida se ponen en práctica criterios de ayuda, solidaridad o trabajo en grupo dentro de la familia o se pueden promover criterios de rechazo, indiferencia o formas de violencia simbólicas, físicas o sociales, cuando se incentivan actos de rechazo o molestia social por la falta de tolerancia.

Tal y como plantea Heidegger (citado por Naranjo 2006, p. 1), mediante modelos humanistas en los que se proponen como centro de reflexión, el ser en el mundo, que busca explicar el paso de las personas por el mundo conforme a un criterio temporal, geográfico, causalidad y materialidad de las relaciones entre las personas, como factores que pueden condicionar su existencia y vivencia personal.

Al respecto, Carl Rogers (citado por Febles Elejalde, Selier Crespo, Fernández (s.f.)), expresa que las personas menores de edad, en la primera infancia, perciben su experiencia de vida como una realidad absoluta. Por tanto, desplegarán conductas encaminadas a adaptarse a la realidad circundante, que es observada por sus sentidos e incorporada de forma práctica por los mecanismos de socialización. La identidad de la persona menor de edad, según la fase del desarrollo será construida desde sus experiencias y le otorgará diferenciación al respeto de sus pares.

El modelo humanista, como base de cohesión social, subyace en la Constitución Política de Costa Rica. Los valores cristianos universales, la cohesión familiar de cuidado y protección de los hijos y una cultura de paz, respeto y trabajo de la comunidad nacional, a lo largo de los últimos 65 años de vigencia: del actual marco normativo de la constitución, el Código de Trabajo, el Código de Familia, el Código de la Niñez y Adolescencia, la Ley de Igualdad Real y la Ley Alternativa de Resolución de Conflictos del país.

En este contexto; el humanismo procura entender al individuo, de acuerdo con sus relaciones personales con los otros y consigo mismo, donde el ser humano se concibe como una existencia que se comunica con otra, Binswanger (citado por Naranjo, 2006, p. 2). El enfoque existencialista se centra en evitar el fraccionamiento de las personas y promueve una visión holística para captar la realidad y la esencia de las personas desde las vivencias personales y esenciales de los grupos de pertenencia, lo cual implica aprender a actuar como personas libres y no como parte de diversas multitudes (Naranjo, 2006, p.3).

El estado de Costa Rica, desde el bloque de legalidad y filosofía social de la familia y las personas, las determina dentro de un marco humanista que respeta los derechos humanos, promueve la equidad, el enfoque de género y el respeto a la persona humana, dentro del sistema educativo, el régimen de salud, el sistema social de la familia, y el modelo judicial sean víctimas o indiciados. En ese sentido, el nuevo Código Procesal de Familia ubica a la persona humana como centro de los procesos judiciales.

Desde el punto de vista de este paradigma constitucional de defensa de garantías fundamentales, hay que aproximarse al tema de la adolescencia, teniendo en cuenta que lo importante será entender a “los niños y las niñas y adolescentes, ya no como un conjunto de necesidades, sino como sujetos de derechos exigibles” (UN, 2003, p. 21).

Por lo tanto, el enfoque humanista costarricense permite la garantía de los derechos de las personas desde su dignidad, colaborando en la escultura de valores familiares y sociales. Entender el instituto familiar e individual en el marco institucional público y la necesidad de dotar de herramientas para la solución alternativa de conflictos, como espacio administrativo de atención.

## CAPÍTULO 5. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

En la presente investigación se hace referencia a las generalidades del proceso metodológico que conllevó el desarrollo del trabajo final de investigación aplicada, mediante el abordaje de las categorías de análisis Enfoque de Derechos Humanos, de género y participación de las personas integrantes de las familias.

### 5.1 Determina el enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación posee como eje transversal el enfoque de derechos humanos de las personas menores de edad, el cual valida y materializa, con la participación efectiva de las personas menores de edad que conforman las familias, en la ejecución de la presente propuesta de investigación. Desarrollar el presente enfoque evidencia la importancia de su aplicación por parte del Patronato Nacional de la Infancia, en el desarrollo de la propuesta.

Según la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948, los Derechos Humanos sientan las bases de la libertad, justicia y paz de todos los seres humanos. En ese sentido, será un eje trascendental de la presente investigación que procura el logro de la dignidad e igualdad de todas las personas que integran las familias.

La naturaleza de la materia familiar requiere para su análisis, el desarrollo del enfoque que esté cimentado en los derechos humanos, a efecto de poseer como el centro a las poblaciones vulnerables que las conforman y que son o pueden ser excluidas y discriminadas. Este enfoque deberá ser integrado con el de género para que desarrollen acciones positivas que procuren la atención de todas las personas que integren las familias.

Es importante mencionar que el desarrollo de este enfoque permitirá visibilizar que todas las personas que integran las familias requieren, dentro de las dinámicas familiares, una participación sin discriminación, fundamentada en la igualdad, que les permita empoderarse. Es decir, la participación de todos los protagonistas desde la igualdad será un medio y un objetivo.

La presente propuesta de investigación plantea la urgencia de diversificar los servicios atencionales del Patronato Nacional de la Infancia, que permita ubicar el ejercicio de los derechos humanos con un fin de la mediación familiar. La institución rectora en materia de derechos de personas menores de edad debe replantear, desde este enfoque, el cambio de paradigma que, actualmente, atiende a las personas menores de edad y familias como simples receptores pasivos, servicios dentro del

Proceso Especial de Protección, a asumir un rol activo que les ubique como agentes principales dentro de los procesos de mediación familiar.

Por esto, el proceso de investigación requiere de una concepción fenomenológica e inductiva que está interesada en comprender la conducta humana desde el propio marco de referencia de quien actúa. Considera estudios de casos, etnografía entrevistas en profundidad y observación participativa. La finalidad de la investigación es el descubrimiento (Barrantes Echavarría, 1999, p. 71).

También, la utilización de un paradigma cualitativo como fundamento de la estrategia metodológica, radica en que el mismo permite la recolección de datos e información, sin necesidad de realizar una medición numérica de los mismos, dado que se reconoce la importancia de la comprensión de las percepciones, actitudes, acciones, visión de mundo y comportamientos, tanto de las personas menores de edad como los adultos responsables y funcionarios claves.

Al respecto, el autor Valle Martínez (1999), expresa que el método de investigación cualitativa implica la recolección de información, sea entrevistas como revistas, entrevistas que permitan obtener información de experiencias personales, historias de vida, observaciones, y/o fuentes escritas auditivas como imágenes y sonidos, que permiten las situaciones problemáticas y orígenes.

En una misma línea, Hernández-Arteaga (2012), dice que “este tipo de investigación utiliza citas directas de entrevista y extractos de documentos, para lograr construir conocimiento de la realidad social en un proceso que permita construcción y comprobación teórica” (p. 61).

Esto permite retomar la importancia que posee el contexto familiar, comunal, las acciones humanas y las relaciones interpersonales en la realización de un estudio que, más que dar datos de una determinada situación, pretende generar una propuesta para validar que las personas menores de edad se desarrollen en ambientes familiares sanos.

La investigación cualitativa es importante para la materia familiar que se avoca en analizar las relaciones familiares y sus cambios, para su comprensión y atención, permite, a la presente investigación, el interpretar las realidades familiares que pueden ser proyectadas mediante fenómenos socio-familiares, como conflictos, retos o interrogantes que pueden surgir de las relaciones familiares.

En la presente investigación, el tema requiere de la comprensión de las realidades y participación de todas las personas integrantes de las familias, y de las familias integrantes de la

sociedad. Este proceso permite para el investigador, como analogía, un proceso de educación de las realidades socio-ambientales de los integrantes de las familias.

## **5.2 Diseño de investigación**

El diseño seleccionado será descriptivo no experimental. En un diseño descriptivo, un investigador sólo está interesado en describir la situación o caso bajo su estudio de investigación. Cuando se trabaja con realidad de personas, se describe la situación tal cual sucede; sin juicios de valor.

Sin embargo, es un diseño basado en la teoría que se crea mediante la recopilación, análisis y presentación de los datos recopilados. Al implementar un diseño en profundidad como este, un investigador puede proporcionar información sobre el porqué y el cómo de la investigación.

El autor Hernández Sampieri (2014), señala que el estudio descriptivo “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

Los alcances del diseño descriptivo no experimental, para la presente investigación permite conocer las posibles causas por las que sucede el fenómeno, en el caso particular los conflictos familiares y se investiga los efectos que genera. Por ende, deja al investigador definir las características del grupo de estudio y su flexibilidad durante el proceso facilita la descripción de las relaciones causales del fenómeno.

Ante esta situación, el presente trabajo investigativo permite, a partir de las entrevistas, recopilar datos relevantes para brindar respuesta al problema de la falta de aplicación de la Mediación Familiar como parte de los servicios atencionales en la región de Alajuela del Patronato Nacional de la Infancia. Esto implica que la presente metodología de investigación facilitará evidenciar las dimensiones de los fenómenos, sucesos, contextos o circunstancias que son objetos de estudio.

## **5.3 Método de la investigación**

Para efectos de este proyecto se ha seleccionado el método inductivo, este consiste en la obtención de conclusiones generales, a través de premisas particulares. En otras palabras, el método inductivo parte de hipótesis específicas para obtener una información más general del objeto de estudio.

El método inductivo es una forma de razonamiento para llegar a conclusiones que empiezan, desde lo más específico y va hasta las generalizaciones y teorías más amplias. Se comienza con unas observaciones y medidas específicas para llegar a unas conclusiones generales (González, 2020). La investigación inductiva implica la búsqueda de patrones o comportamientos sistemáticos, a partir de la observación y el desarrollo de explicaciones.

La selección de este método de investigación permite, a partir de las entrevistas, obtener información general del objeto de estudio y deja formular una propuesta desde un razonamiento genérico. Las dinámicas familiares se caracterizan por estar en constantes cambios y en reconstrucción permanente. En ese sentido, los razonamientos que pueden obtenerse desde premisas particulares, apoyarán en la justificación como una conclusión de carácter general.

### **5.3.1 El proceso de investigación**

#### **5.3.1.1 Fases del proceso de investigación**

Se propone realizarlo en tres fases:

1. Contacto con sujetos de estudio: Se establecerá contacto con las personas que serán encuestadas. Este proceso permite generar un proceso previo de empatía con las personas entrevistadas como sujetos plenos de derechos, que deben entender el proceso y alcances de la investigación, la justificación de su realización y todo, desde un enfoque de derechos humanos.

2. Recopilar datos: Los datos serán recopilados mediante entrevistas no estructuradas, realizadas en un espacio ameno y seguro a los y las funcionarias seleccionadas de la oficina local de Alajuela Oeste de la región de Alajuela, a tres expertos en la materia de niñez y adolescencia y tres expertos en métodos de resolución alterna de conflictos.

Es importante exponer desde un enfoque ético metodológico, que el proceso de entrevistas planteado en un inicio sufre un giro metodológico que llevó a excluir a las personas menores de edad y sus grupos familiares.

Se valoró incorporar, dentro de las entrevistas, a los padres y madres de familia seleccionados que estén siendo atendidos en la oficina local de Alajuela Oeste de la región de Alajuela, en el proceso especial de protección de Medida de Orientación Apoyo y Seguimiento temporal a la Familia, por presunta situación violatoria ejecutada por acción u omisión en perjuicio de sus hijos e hijas, así como a las personas

menores de edad que integran el grupo familiar, pero, luego de un análisis de posibles riesgos y consecuencias en su estado emocional individual y dinámica familiar, se determina ser cambiado por la entrevista de seis expertos: tres en materia de derechos de niños, niñas y adolescentes, y tres en métodos de resolución alterno de conflictos.

3. Análisis de datos: Luego de practicadas las entrevistas a las personas sujetas de estudio, serán analizadas con la finalidad de obtener premisas que permitan la elaboración de una propuesta que brinde respuesta al problema planteado en la presente investigación.

Es necesario aclarar que el análisis de los datos no está permeado por un pensamiento adulto céntrico, siendo que, en este proceso, previo a la aplicación de los instrumentos a las poblaciones seleccionadas, se hace una valoración, desde un enfoque de protección integral, que procuró no exponerlos a temas tensos, evitar la revictimización de personas menores de edad como testigos de conflictos familiares.

#### **5.4 Población participante**

La población seleccionada para el presente trabajo de investigación estará conformada por los siguientes actores sociales: las personas funcionarias de la Oficina Local de Alajuela Oeste de región de Alajuela del Patronato Nacional de la Infancia y será complementada por seis expertos, tres en materia de derechos de niños, niñas y adolescentes, y tres en métodos de resolución alterno de conflictos.

Es importante resaltar que se valoró integrar dentro del proceso de entrevistas a todas las personas que integren las familias, así como a las personas funcionarias de la Oficina Local de Alajuela Oeste, en virtud que forman parte de las dinámicas integrales a analizar, y su actuar impacta, de forma diaria, en el derecho al desarrollo de las personas menores de edad en ámbitos familiares sanos. Pero desde un enfoque de derechos humanos de la población participante, se llegó a la determinación que dicho proceso podría generar un riesgo latente que pueda alterar y empeorar la dinámica de las familias objeto de atención.

Dentro de la realización de la presente investigación se desarrollan como consideraciones no incluir a las personas menores de edad, sus padres y madres, al ser sujetos de atención institucional, de esta manera, prevenir afectaciones en el estado emocional y en las dinámicas familiares que están siendo atendidas por la situación violatoria de conflictos familiares. Se valoró su participación, sin embargo, a efectos de evitar posibles riesgos que puedan detonar la situación violatoria de las personas

menores de edad atendidas o puedan deteriorar las dinámicas familiares abordadas dentro del proceso atencional, no se realizó.

#### **5.4.1 Criterios de selección de familias y personas funcionarias o expertas para el estudio**

- Que sean personas funcionarias de la Oficina Local de Alajuela Oeste, a cargo del proceso de Medidas de Protección de Orientación, Apoyo y Seguimiento Temporal a las Familias en el primer trimestre del 2023.
- Que sean personas funcionarias de la Oficina Local de Alajuela Oeste, a cargo del proceso de Medidas de Protección de Orientación, Apoyo y Seguimiento Temporal a las Familias, expertas en materia de derechos de niñez y adolescencia y de métodos de resolución alterno de conflictos.
- Que sean personas funcionarias de la Dirección Regional de Alajuela, ejerciendo labores de supervisión a las personas funcionarias de la Oficina Local de Alajuela Oeste, a cargo del proceso de Medidas de Protección de Orientación, Apoyo y Seguimiento Temporal a las Familias. El criterio de selección propone ampliar a dos personas funcionarios de otras direcciones regionales, incluyendo a la asesora legal de la Dirección Regional de Heredia y al Director Regional de Cartago, ambos formados en la especialidad en Derecho.

#### **5.5 Definición de variables**

Se definen como variables del primer objetivo específico:

##### **5.5.1 Ventajas de la Mediación Familiar y Caracterizar las dinámicas familiares sanas**

- 1) La incidencia de la tipología de conflictos familiares como situación violatoria de las personas menores de edad, dentro de sus familias,
- 2) Definir las tipologías que se presentan junto a los conflictos familiares (Sean estas: violencia intrafamiliar y maltrato emocional y castigo físico).
- 3) El identificar las ventajas de la mediación familiar, como una herramienta para el restablecimiento de dinámica familiares.

Variables del segundo objetivo específico:

### 5.5.2 Objetivo de la mediación familiar

4) Determinar la importancia de la mediación familiar como mecanismo preventivo ante una posible reincidencia del conflicto, dentro de ámbito familiar.

5) Identificar los beneficios a nivel institucional por la implementación de métodos alternos de resolución de conflictos.

Variables del tercer objetivo específico:

### 5.5.3 Estrategias de la mediación familiar y Carácter integral de la mediación

6) Identificar la importancia de garantizar una justicia pronta y cumplida.

7) Proponer una herramienta que procure la humanización de la justicia administrativa, en materia de niñez y adolescencia, para el restablecimiento de ambientes familiares sanos.

### 5.6 Operacionalización de las variables

Objetivos específicos	VARIABLES	Concepto	Indicador	Instrumento
Identificar las ventajas de la mediación familiar, como una herramienta para el restablecimiento de dinámica familiares sanas.	Ventajas de la mediación familiar	Proceso transformativo que provoca en las partes, beneficia a todo el grupo familiar (Bobadilla Toledo, 2017, p. 61).  Comprende las	Ventajas de la mediación familiar identificadas	Entrevista

	Características de las relaciones familiares sanas	diversas situaciones de naturaleza psicológica, biológica y social que están presentes en las relaciones que se dan entre los miembros que conforman la familia (Agudelo Bedoya, 2005, p. 9).	Características de las relaciones sanas identificadas	
Determinar la importancia de la mediación familiar como mecanismo preventivo ante una posible reincidencia del conflicto, dentro de ámbito familiar.	Objetivo de la mediación familiar.	Ayuda a las parejas, en situación de ruptura, para que busquen un acuerdo duradero y aceptado por las dos partes, teniendo en cuenta las necesidades de todos los miembros (Rondón García, 2010, p. 65).	Importancia de la mediación familiar.	Entrevista
	Causas de reincidencia de conflictos familiares	Las fuentes de conflictos no se convierten, automáticamente, en causas de él, se requieren condiciones de contexto para que	Casos de la reincidencia del conflicto familiar.	

		esto ocurra (González Ramírez, 2013, p. 222).		
Proponer una herramienta que procure la humanización de la justicia administrativa en materia de niñez y adolescencia para el restablecimiento de ambientes familiares sanos.	Estrategias de la mediación familiar  Carácter preventivo de la mediación familiar	Generar confianza, fortalece las relaciones y generar soluciones desde el querer (Montoya Sánchez, 2012. p. 107).  Se utiliza como soporte en el proceso de divorcio y en los conflictos relacionados en la custodia y la convivencia de los hijos e hijas (Bobadilla Toledo, 2017, p. 63).	Herramientas propuestas que procuren la humanización de la justicia administrativa.	Entrevista

### 5.7 Determina las fuentes de recolección de información

Las fuentes de recolección de información serán; como fuentes primarias, los actores sociales, la información será obtenida de instrumentos de entrevistas semi estructuradas y como fuentes secundarias, las estadísticas del Departamento de Planificación del Patronato Nacional de la Infancia del periodo 2016 al 2022; la estadística de matriz de cargas laborales de la región de Alajuela 2023, y las estadísticas de los años del 2015 al 2023 del Centro de Orientación e Información del PANI.

Ante esto, la participación de las personas funcionarias del Patronato Nacional de la Infancia y de las personas expertas en la materia de Resolución Alternativa de Conflictos y de Derechos de personas menores de edad, permitirá plantear, desde su experiencia técnica operativa a nivel institucional y de la experticia académica y científica de especialistas, amalgamar la información del tema investigado.

### **5.7.1 Técnicas de recolección de información**

Las fuentes de recolección de información serán; como fuentes primarias, los actores sociales, la información será obtenida de instrumentos de entrevistas semi estructuradas y como fuentes secundarias, la revisión documental, bibliográfica, las estadísticas del Departamento de Planificación del Patronato Nacional de la Infancia del periodo 2016 al 2022; la estadística de matriz de cargas laborales de la región de Alajuela 2022 y 2023, así, como otras que brinden sustento al proceso de investigación.

Para la participación de las personas funcionarias de la oficina local de Alajuela Oeste de la Región de Alajuela del Patronato Nacional de la Infancia y de expertos, se solicitó asentimiento, además, se explicaron los alcances y fines del proceso de investigación en el TFIA.

El proceso propuesto de recopilación de información incluye la realización de diversas actividades que requieren la aplicación de técnicas para la recolección de información con las personas participantes.

#### **5.7.1.1 Entrevistas semi estructuradas**

Se eligen entrevistas semi estructuradas, ya que esta técnica facilita establecer canales de comunicación entre quien desarrollará la investigación y los actores que, desde sus vivencias y realidad, generan el conocimiento, estas técnicas permitirán una participación real y protagónica de las personas funcionarias del PANI y de personas expertas en temas RAC y de Derechos de personas menores de edad, validando el derecho de opinión y participación, de principios de igualdad y no discriminación.

Además, se considera que las entrevistas semi estructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Este tipo de entrevista es la que ha despertado mayor interés, ya que se relaciona con la probabilidad que la información expresada por las personas que participan de las entrevistas semi estructuradas, manifiesten sus opiniones y criterios frente al tema consultado de forma espontánea y libre, mediante un instrumento con características cerradas y rígidas (Flick U, 2007).

Es importante destacar que las entrevistas semi estructuradas presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a las personas entrevistadas. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes probabilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.

Ahora bien, una vez definidas las variables, se desarrollan dos cuestionarios con 9 y 11 ítems respectivamente. En el primer cuestionario se solicitó la participación de las personas funcionarias del Patronato Nacional de la Infancia de la Oficina Local de Alajuela Oeste, de la Dirección Regional de Alajuela, así como de forma ampliada a personas colaboradoras de las Direcciones Regionales de Heredia y Cartago. Esto le permitió al investigador recoger las percepciones específicas en lo referente a la posible implementación de los centros de mediación familiar. En el segundo cuestionario de entrevista, se captaron las percepciones concretas de las personas especialistas en las materias: RAC y de Derechos de Personas Menores Edad producto de los procesos de formación específica, investigación y docencia, en lo referente a la implementación de servicios de mediación familiar, a nivel institucional.

Por consiguiente, se **desarrollará** de forma previa a la aplicación de cada entrevista un espacio introductorio para explicar el objetivo de la investigación, así como para dar a conocer y obtener su asentimiento informado, conforme al principio de participación informada y al proceso ético metodológico.

La construcción del instrumento surge de la revisión doctrinal, de la revisión preliminar de las estadísticas de la Oficina de Planificación Institucional, del número de denuncias por situaciones de conflictos familiares, además, de la revisión preliminar de las estadísticas de cargas labores de los Órganos Directores del Procedimiento Administrativo de los años 2023, referente al dictado de Medidas de Protección de Orientación, Apoyo y Seguimiento a la Familia, número de denuncias recibidas y modelo atencional vigente.

Cada cuestionario procura recopilar información atinente a cada objetivo específico, su lógica será de ítems que identifiquen ventajas de la mediación familiar para el restablecimiento de las dinámicas familiares sanas; ítems para determinar la mediación como un instrumento preventivo ante posible reincidencia de conflictos familiares e ítems para proponer, desde la teoría y realidades de los actores sociales participantes una herramienta que permita la humanización de la Justicia administrativa en materia de niñez y adolescencia para el restablecimiento de ambientes familiares sanos.

### 5.7.1.2 Revisión documental

El proceso de recopilación de información documental requiere, de forma previa, seleccionar el tema de investigación, dejando delimitar el objeto de estudio. Este proceso permite la observación de otras investigaciones, metodologías de abordaje, así como similitudes entre las premisas y conclusiones obtenidas en los estados de la cuestión.

El proceso de elaboración del estado del arte y justificación requiere de la revisión y selección de documental atinentes al tema de investigación, “permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones” (Valencia López, (s.f.), p. 2).

El proceso de revisión documental posibilita la selección de bibliografía como un eje angular de la investigación, este ejercicio permite fundamentar su selección, la metodología del proceso de investigación científica procura la unificación de criterios que ratifiquen una tesis, refuten un planteamiento previo que evidencia la necesidad de actualizar conceptos y que integren nuevos temas de investigación. En este sentido, “La duda es la vida de la investigación” (Valencia López, s.f., p.2).

## **CAPÍTULO 6. LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR COMO SERVICIO ATENCIONAL**

En este capítulo se presenta la **síntesis y análisis** de los aspectos que pueden incidir en la implementación de la mediación familiar como un servicio atencional transformador.

### **6.1. Aspectos político-institucionales (estructurales) que inciden en la justicia administrativa pronta**

El gobierno de Costa Rica no posee una política pública definida a nivel de sus instituciones para el desarrollo de los métodos alternativos de resolución de conflictos y el Patronato Nacional de la Infancia es un ejemplo de ello, al adolecer de programas o proyectos que lo desarrollen a nivel de su plataforma atencional, esto pese a existir la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social y un capítulo en el Código de Niñez y Adolescencia, que desarrolla el tema. El capítulo al que se hace referencia fue elaborado desde una visión adulto-céntrica, en ese sentido, se debe exigir el recibo de la opinión real y efectiva de las personas menores de edad, dentro de los procesos que procuren la resolución de controversias en materia familiar.

Como fue desarrollado en apartados anteriores, posterior a la promulgación de la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley número 7727, en el año 1998 se establecieron centros para la implementación de los métodos alternos de conflictos, en distintas instituciones públicas y privadas, como por ejemplo: en el Patronato Nacional de la Infancia, Ministerio de Trabajo, Centro de Conciliación y Arbitraje del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, Cámara de Comercio y Centro de Justicia Alternativa del Colegio de Abogados, entre otras.

Sin embargo, se debe aclarar que el PANI, pese a ser una institución que lideró, junto al Poder Judicial, la corriente programática e innovadora en la materia y que procuró la creación de nuevos espacios, fuera del Poder Judicial, para mejorar el acceso a la justicia, como, por ejemplo, con el plan piloto que estableció un Centro de Mediación Familiar en el Patronato Nacional de la Infancia y reportó un corto periodo de duración. En la actualidad, dicha reseña histórica, permite hacer reflexión que la posible falta de apoyo político, ausencia de formación y sensibilización de personas funcionarias, no permiten el posesionado en el proceso de reforma institucional, quedando el plan citado en una intensión.

Actualmente, de la revisión del organigrama institucional se evidencia que la estructura no presenta una instancia jerárquica o programa que lidere los servicios atencionales de mediación en materia familiar, a nivel nacional.

Un dato a resaltar procede del VI Informe del Estado de la Nación de Costa Rica del año 2013, que en un capítulo desarrolla el tema de la equidad e integración social, y resalta que la violencia intrafamiliar se ha convertido en un factor de peso en la integración social, efecto que impacta de forma negativa la dinámica de las familias costarricenses (p. 81).

Asimismo, las dinámicas de integración social se han extendido, de igual forma, al proceso de integración familiar, incorporando: Actitudes autoritarias en la crianza de los hijos, Prácticas disciplinarias severas, poco estrictas o incoherentes, Baja participación de los padres, Débiles lazos afectivos con los padres o los cuidadores, Abuso de sustancias o delincuencia de los padres, Escaso control o supervisión de los niños, Mal funcionamiento familiar. (Centros para el control y prevención de enfermedades, 2018). Lo reseñado permite problematizar cómo los patrones de crianza liderados por los adultos en las familias generan un impacto actual y directo en la forma en que puedan afrontar las diferencias las personas menores de edad con sus pares; en escuelas, colegios y espacios deportivos, dentro de las familias en las dinámicas familiares que puedan originar conflictos.

Por lo tanto, se deben promover los métodos de autogestión en materia familiar, como herramientas que permitan a los integrantes de las familias afrontar y superar dinámicas conflictivas familiares que pueden desencadenar en violencia familiar por su escalada, y deterioro en las funciones paternas o maternas frente a sus hijos e hijas.

Una aproximación a las dimensiones del problema referido lo constituye las estadísticas de instituciones públicas relacionadas con la atención de usuarios y usuarias. Entre el 1° de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2021, fueron solicitadas un total de 247, 470 medidas de protección, para un promedio de 136 medidas de protección por día. En la mayoría de los casos, son mujeres las que solicitan la protección en contra de hombres (pareja sentimental, cónyuge, hermano, padre, tío, abuelo, novio, primo, entre otros) tal y como lo reflejan los gráficos de medidas de protección, según sexo, de las personas involucradas y provincias (Véase <https://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr/>).

También, es necesario aclarar que la violencia intrafamiliar puede ser una consecuencia de un conflicto familiar, sin embargo, esta no debe ser promovida para ser objeto de conocimiento en la mediación familia. Por lo cual y según la revisión de la normativa vigente, como se citó de previo, esta posibilidad se encuentra, debidamente, limitada por el artículo 155 del *Código de Niñez y Adolescencia* (1998) que establece: que no podrá ser objeto de mediación ni conciliación los asuntos en los que

existan derechos irrenunciables de las partes, los relacionados con la violencia doméstica, los de la suspensión o pérdida de la autoridad parental ni los que puedan constituir delitos.

El Código Procesal Penal (1998), ratifica dicha limitación al expresar en el último párrafo del artículo 36, en lo referente a los delitos de carácter sexual, que sean cometidos en menoscabo de personas menores de edad y en las conductas que configuren agresiones domésticas, el tribunal no debe procurar la conciliación entre las partes, de igual forma, no debe convocar a una audiencia con ese propósito, salvo cuando lo soliciten en forma expresa la víctima o sus representantes legales, con la particularidad de que la víctima no puede ser una persona menor de edad.

Al respecto, Escalante Barboza (2001) expresa que, la Corte Plena del Poder Judicial ha emitido su criterio fundado, mediante las circulares, números 4-2000 y 10-2000 que desarrollan la prohibición de efectuar audiencias de conciliación en Materia de Violencia Doméstica, además, aprobó las "Reglas prácticas para facilitar la aplicación efectiva de la Ley contra la Violencia Doméstica", comunicadas mediante la circular número 60-99 del 7 de setiembre del año 1999, en lo que concierne expresa;

"XII. El artículo 12 de la Ley contra la Violencia Doméstica no establece la comparecencia para que las partes se concilien. Esta legislación, tampoco señala que la conciliación sea una forma atípica de finalizar el procedimiento. La finalidad de la diligencia, está claramente definida en la normativa y por esa razón, no resultan aplicables, en forma supletoria, normas procesales, que pueden resultar incompatibles",

Este razonamiento es acogido en el nuevo Código Procesal de Familia (2022) en su artículo 9 "(...) Se prohíbe la conciliación en aquellas situaciones en que se constaten relaciones desiguales de poder, salvo que se determine que lo acordado beneficie a la persona en situación de vulnerabilidad."

Según cita en oficio número: PANI-OCP-029- 2022 del 29 de abril 2023, de la oficina de prensa, en el Patronato Nacional de la Infancia, entre el 2019 y el 2020, se dio un incremento del 94% en la atención de conflictos familiares, pasando de 21.309 situaciones a 41.439 en un año, evidenciado la necesidad de apoyo y acompañamiento psicosocial a las niños, niñas y adolescentes y sus familias que se encuentren en situaciones de conflicto familiar, brindando una respuesta adecuada y sostenible que garantice el ejercicio pleno de los derechos de cada uno de los miembros y procurando el desarrollo integral y emocional de las personas menores de edad.

En relación a lo supra citado, el oficio número: PANI-OCP-016- 2023 del 31 de marzo 2023, de la oficina de prensa del Patronato Nacional de la Infancia, plantea que actualmente el proyecto de ley referente al “Mejoramiento de la gestión del Patronato Nacional de la Infancia y fortalecimiento del Proceso Especial de Protección de las personas menores de edad en aras de su desinstitucionalización”, contempla reformas a la Ley Orgánica del PANI (7648) y el Código de la Niñez y la Adolescencia (7739) para fortalecer el debido proceso a favor de las personas menores de edad y sus familias, mediante un Proceso Especial de Protección más ágil, ordenado y que procura la integración familiar. Sin embargo, no analiza la implementación de la mediación familiar como un nuevo servicio atencional, que sea independiente y complemente al Proceso Especial de Protección, caracterizado por ser especializado en métodos alternos de conflictos en materia familiar, cuya naturaleza se desarrolle desde un enfoque preventivo que promueve la participación de las familias en la búsqueda de las soluciones.

Al respecto, las entrevistas practicadas a las y los funcionarios de la Oficina Local de Alajuela Oeste, alertan y dejan en evidencia que existe un aumento en el recibo de denuncias y, en especial, por la situación violatoria de derechos, como los conflictos familiares. Refieren las personas funcionarias que el aumento de recibo de denuncias genera un impacto en los tiempos de respuesta institucional frente a las familias, en la eficiencia del servicio y en la imagen institucional frente a la sociedad, de ahí la importancia del presente análisis.

En necesario indicar que el Modelo de Gestión de Procesos Atencionales vigente, categoriza las denuncias por conflictos de pareja y familiares, como leves o moderados, otorgando el grado de prioridad tres, por cuanto, “no implican un riesgo inminente para la integridad de las personas menores de edad que amerite una atención y protección inmediata; pero si no se intervienen los factores de riesgo, existen probabilidades de que aumenten” (p. 24). La categorización de las denuncias responde al proceso de valoración de la denuncia y evaluación de riesgo que realiza la coordinación al ser recibida en la oficina local o de parte del profesional, al momento de su atención, el Modelo de Gestión de Procesos Atencionales.

Es de importancia mencionar que existe una fase de investigación preliminar que posee como objetivo básico la comprobación de los hechos denunciados, para determinar la existencia o no de una situación de riesgo, que pueda ameritar o no, el inicio de un proceso especial de protección en sede administrativa. (p. 27). Este proceso de investigación preliminar, establece desarrollar la evaluación del riesgo, que deberá considerar criterios de:

- a) Intensidad, Frecuencia y Cronicidad;
- b) Relación con la persona ofensora;
- c) Edad cronológica y maduracional de la persona menor de edad y,
- d) Ponderación de factores protectores y de riesgo (p. 28).

En este momento, el profesional a cargo de desarrollar la fase de investigación preliminar, podrá recomendar el ser atendido el conflicto familiar en el servicio de Consultorio Familiar, por cuanto, si bien se verifica la existencia de una situación de riesgo, esta es categorizada como leve, descartando la necesidad de adoptar medidas de protección de urgencia, pero que ameritan un abordaje familiar de los factores de riesgo, en procura de reducir o eliminar las probabilidades de que aumenten.

En un segundo momento, el profesional a cargo de desarrollar la actividad de valoración diagnóstica, en la fase de atención integral, a partir de factores de riesgo y protectores detectados en la investigación preliminar, procederá a elaborar un perfil de la familia y se identificará qué propicia la vulneración de derechos, lo cual servirá de insumo para la elaboración del plan de intervención o para recomendar, de acuerdo con sus intervenciones y actualización, la posibilidad de ser atendido el conflicto familiar en el servicio de Consultorio Familia, conforme a los criterios de admisibilidad y mediabilidad establecidos en la legislación vigente.

Luego de ser analizados los factores institucionales es necesario incorporar los elementos del entorno que permitan comprender los componentes que rodean a las personas protagonistas de los conflictos familiares.

## **6.2 Aspectos socio-culturales (enfoque ecológico) que inciden en la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en materia familiar**

Es necesario, desde un enfoque ecológico, revisar los aspectos socio-culturales que rodean a los protagonistas e integrantes de las familias que impactan las dinámicas familiares.

El autor Mena García **de forma clara,**

hace un llamado de atención sobre la necesidad de que la investigación en ciencias humanas debe hacerse en, desde, y para, el contexto real, natural (ecológico) donde tienen lugar los fenómenos humanos; pues la investigación experimental al construir un contexto artificial crea inevitablemente “otra realidad” (Mena García, 2001, p. 1).

En ese sentido, el enfoque ecológico supone entender la práctica social de las familias como un sistema abierto de intercambio de significados, escenario vivo de interacciones motivadas por intereses, necesidades y valores individuales, confrontados con el proceso de adquisición y reconstrucción de la cultura individual y grupal.

**De acuerdo con** Ruiz e Ispizna (citado por Mena García) señala que,

Las tradiciones, roles, valores y normas se internalizan poco a poco, generan regularidades y hasta pueden determinar las acciones posteriores. Los individuos están formados por ciertas estructuras de significados que determinan su comportamiento. Estas afloran en el medio natural de su accionar (Mena García, (s.f), p. 3).

Entonces, el enfoque ecológico plantea un análisis más apegado a la dinámica de la realidad social de las personas, en el caso particular, de los escenarios familiares y roles de los protagonistas. En ese sentido, la perspectiva ecológica de la investigación en ciencias sociales nos permite un mejor acercamiento y entendimiento de las dinámicas familiares, desde variables socio-económicas, culturales y de género, que permitan evidenciar la necesidad de la deconstrucción del machismo y la necesidad de reivindicar los postulados de la Declaración de Derechos Humanos de igualdad de oportunidades y trato con dignidad dentro de los ámbitos familiares, así como de la necesidad de innovar nuevos servicios, a nivel institucional.

Asimismo,

Un principio de justicia en una sociedad democrática requiere que los servicios jurídicos se encuentren a disposición de quien no tiene los medios económicos para procurarlos, más allá de los casos en que la libertad física de las personas está en juego (Birgin y Gherardi, (s.f), p. xii).

A nivel país, existen diferentes programas que aplican de forma fraccionada la materia de resolución alterna de conflictos, tales como Casas de Justicia del Ministerio de Justicia y Paz, los programas de Facilitadores Judiciales, Justicia Restaurativa, Círculos de Paz impulsados por el Poder Judicial y el Convenio de Cooperación entre la Escuela Judicial y el Ministerio de Educación Pública denominado: La mediación en el ámbito educativo, a lo largo y ancho de todo el país.

Estos esfuerzos han facilitado que un segmento de la sociedad conozca el tema de resolución alterna de conflictos, sin embargo, a nivel institucional, no existe un proceso especializado que atienda los conflictos familiares con especificidad en temas de población de niños, niñas y adolescentes, que les

dote de herramientas de autogestión a las familias, para la resolución pacífica de estas situaciones, con el fin de evitar la judicialización de los conflictos, como las visitas a los hijos e hijas, procesos de pensión alimentaria, dificultades para la aceptación de nuevos miembros en la familia, y definiciones de guarda crianza y educación.

A lo supra citado debe sumarse los,

costos económicos vinculados con la contratación de un abogado, el pago de las tasas judiciales y el acceso físico a los tribunales constituye un obstáculo difícil de sortear para quienes viven en condiciones de pobreza e indigencia. Además, se trata de oficinas que trabajan normalmente en horarios acotados de atención al público –ciertamente incompatibles con la jornada de trabajo– y se encuentran generalmente apartadas de la mayor parte de la población que deberían servir, dada la distribución de competencias en tribunales que corresponden a grandes jurisdicciones (Birgin y Gherardi, p. xv).

Los factores citados con anterioridad pueden generar deterioro en las relaciones familiares, sumado a que, al utilizar la vía judicial, sistema que define como resultado un ganador y perdedor, puede acentuar a corto y largo plazo las rupturas afectivas y emocionales entre los protagonistas.

Estas realidades deben ser sopesadas por el Patronato Nacional de la Infancia, al momento de generar propuestas a nivel político y operativo para diversificar y transformar la plataforma de servicios, desde los servicios basados en la negociación.

### **6.3 Aspectos legales que inciden en la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en materia familiar**

En el marco jurídico nacional e internacional, el gobierno de Costa Rica y las instituciones que lo integran, se comprometieron a garantizar a los y las habitantes su derecho a una adecuada educación para la paz, para lo cual, tienen derecho a recurrir al diálogo para resolver sus diferencias en instancias que no sean de orden judicial.

El Patronato Nacional de la Infancia, si bien desde la ratificación de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño en 1990, ha procurado la adecuación normativa desde un enfoque de derechos de niñas, niños y adolescentes, sin embargo, este planteamiento ratificado hace más de 30 años carece de innovación ante la demanda de servicios atenciones por conflictos familiares.

Con la promulgación de la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social (1997), Ley número: 7727, se estableció el inicio de una nueva cultura de paz en Costa Rica, que permite brindar cobertura, tanto en sede judicial como administrativa. Esta ampliación ha ofrecido a las y los usuarios la de instituciones como Ministerio de Trabajo, Ministerio de Justicia y Poder Judicial, contar con mecanismos alternos de solución de controversias para resolver sus problemas dentro de los procesos; desarrollado en las sedes administrativa y judiciales, sino también promover una cultura de diálogo, para la solución constructiva de los diferendos, que permita la prevención de la violencia.

Con la implementación de la mediación familiar, se procura de forma adicional, reducir la cultura de la judicialización, que propone, que sea el juez quien resuelva la situación familiar desde un rol impositivo, pudiendo ocasionar desgastes entre el padre, la madre y su hijo.

Asimismo, en Costa Rica, el Código de Niñez y Adolescencia (1998), Ley número 7739, como ley especial, desarrolló un capítulo de Conciliación y Mediación, y específicamente, en los artículos 164, 165, 166 y 176, definiendo la herramienta de la mediación y su trámite. Además, plasmó el deber institucional de crear los centros necesarios de resolución de conflictos en materia de personas menores de edad, y estableció cuáles situaciones podrán ser dirimidas en centros de mediación familiar.

Cabe destacar que el Patronato Nacional de Infancia, en materia de resolución alterna de conflictos, no acogerá, de forma indiscriminada, situaciones que tengan impedimentos técnicos y legales para su trámite. En el caso particular, se constituirá como una herramienta idónea para trabajar a nivel preventivo individual, colectivo y educativo, permitiendo al sistema institucional filtrar aquellas situaciones que por su naturaleza puedan o no ser resueltos por las mismas partes en etapas tempranas de los servicios institucionales, pudiendo generar como consecuencias: primero, la disminución del dictado de Procesos Especiales de Protección en sede administrativa y segundo, dando espacio para que los Órganos Directores del Procedimiento Administrativo en sede administrativa, atiendan aquellos conflictos donde fuese constatada la violación de un derecho tutelado en favor de las personas menores de edad y que estas deban ser objeto de protección institucional, además que requieran ser resueltos mediante el dictado de una resolución administrativa que restituya esos derechos violentados dentro del ámbito familiar.

El Patronato Nacional de la Infancia, ante el recibo de denuncias por presuntas situaciones violatorias de derechos contra la integridad física, emocional, y/o sexual de una persona menor de edad, mediante un proceso de investigación preliminar, deberá proceder con la comprobación o no de los

hechos denunciados para determinar la existencia o no de una situación de riesgo y, por ende, si amerita o no el inicio de un Proceso Especial de Protección en sede administrativa, a favor de las personas menores de edad y sus familias, en procura de la suspensión de la situación violatoria de derechos y garantía de los mismos. Este proceso puede durar seis meses y hasta un año con la prórroga a nivel judicial, debiendo proponer un plan y cronograma de trabajo que oriente la intervención institucional, a nivel familiar.

El proceso administrativo apegado a la normativa vigente, define y resuelve un tema de responsabilidad de los representantes legales o cuidadores temporales que generaron una vulneración de derechos de las personas menores de edad, no siendo abordada desde un enfoque transformador participativo: desde los ejes educativo y preventivo. Es necesario aclarar que, ante el rechazo de la intervención institucional de parte de los padres y madres o por sentir que sus intereses no fueron escuchados y atendidos, puede escalar el conflicto familiar a la vía judicial promovido por el PANI para la definición de la situación legal.

En el Código de Niñez y Adolescencia (1998), artículo 176 expresa qué conflictos podrán ser resueltos en esta instancia,

Los conflictos sobre la custodia de personas menores de edad, y el régimen de visitas, alimentos o cualquier otro que no requiera la intervención judicial, podrán ser dirimidos ante los centros de mediación y podrán hacerse valer ante el juez respectivo, siempre que no se vulneren los derechos de este grupo y se trate de derechos disponibles.

El filtro de legalidad nacional deberá atender de forma hermenéutica la Ley contra la Violencia Doméstica, número 7586 y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, que en el artículo 7, reza:

(,,,)“Los Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia y en llevar a cabo lo siguiente:

abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación (...).”

A la vez, el artículo 8 refiere,

Los Estados Partes convienen en adoptar, en forma progresiva, medidas específicas, inclusive programas para:

fomentar el conocimiento y la observancia del derecho de la mujer a una vida libre de violencia, y el derecho de la mujer a que se respeten y protejan sus derechos humanos (...)."

Un inadecuado manejo de un conflicto familiar puede generar la escalada en los niveles de violencia intrafamiliar que expone a las personas menores de edad como testigos o como víctimas. En ese sentido señala UNICEF, "...los niños [SIC] expuestos a la disciplina violenta, con frecuencia muestran bajos niveles de desarrollo socio-emocional y son más propensos a mostrar comportamientos violentos hacia otros niños y adultos (Unicef, 2017, n.d.).

El Patronato Nacional de la Infancia presenta un anclaje normativo de alta exigencia de protección a la familia en el bloque de legalidad, que está contemplado desde su génesis en la Constitución Política de Costa Rica, en los artículos 51 "La familia, como elemento natural y fundamento de la sociedad, tiene derecho a la protección especial del Estado. Igualmente, tendrán derecho a esa protección la madre, el niño y la niña, las personas adultas mayores y las personas con discapacidad", y 55 "La protección especial de la madre y del menor estará a cargo de una institución autónoma denominada Patronato Nacional de la Infancia, con la colaboración de las otras instituciones del Estado", pero como se establece en el Plan Estratégico Institucional 2018 – 2022, se debe hacer una revisión de la estructura organizacional y los recursos institucionales como el recurso humano, en procura de atender el mandato normativo y funcional, de la mejor forma.

#### **6.4 Realidad del material humano que incide en la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en materia familiar**

El planteamiento desarrollado en el Plan Estratégico Institucional del Patronato Nacional de la Infancia, Informes de la Auditoría Interna ha dejado en evidencia la necesidad de fortalecer el recurso humano y su capacitación, planteamiento que ha carecido de apoyo político. Los procesos de capacitación a las personas funcionarias, a nivel institucional, el desarrollo de campañas a nivel nacional, permitirán a nivel de la unidad familiar o colectivo social, entender sus beneficios y, a nivel político, ser incorporados en el plan de trabajo dentro de la institución, a fin de ser objeto de análisis.

La sensibilización que pueda adquirir una persona funcionaria del sector público o privado del uso de los métodos, o la sociedad fortalecerá la cultura de paz y la búsqueda de soluciones, desde la autogestión, siendo congruente con lo establecido en la Ley RAC.

En el tema de estructura organizacional, el Plan Institucional Estratégico 2018 -2022, refiere,

La información estadística muestra que el Patronato Nacional de la Infancia ha experimentado un crecimiento orgánico significativo. En veinte años pasó de 5 Oficinas Locales a 54 Oficinas Locales en el territorio nacional; de tener un presupuesto en torno a 10 mil millones de colones al actual de 79.4 mil millones; de estar dotado con 650 plazas a las 1.525 que posee actualmente (2020) (PEI-PANI, p. 7).

Dicho plan establece como una de las prioridades, la capacitación de quienes laboran en el Patronato Nacional de la Infancia, para lo cual se requiere de la “Actualización y potenciación de la política de recursos humanos, especialmente en lo referido al reclutamiento, la inducción y la capacitación” (p.11). De esta manera, se brindará estabilidad a los procesos institucionales, conforme al modelo atencional vigente y permitirá desde el eje de rectoría técnica, la revisión e innovación de servicios complementarios como consultorios familiares y la actualización del Proceso Especial de Protección. También, permite, de forma paralela, garantizar, el correcto uso de los fondos públicos conforme a las metas y objetivos definidos en el PAO 2023, en caso de requerirse, se podrá constituir un proceso de auditoraje social de derechos que analice las acciones estatales y el impacto.

Desde la parte gerencial institucional se puede afirmar, “La posibilidad de conocer y comprender el ordenamiento jurídico que regula la vida cotidiana determinará en gran medida el resultado de las acciones de ciudadanía y las consecuencias de sus decisiones” (Birgin y Gherardi, p. xiii). Promover la eficiencia institucional frente al aumento de denuncias, se debe responder con un manejo responsable del nivel gerencia, ante las evaluaciones del Fondo para la Niñez y Adolescencia e Informes de la Contraloría General de la República.

Si bien la estructura institucional fue básica y respondió a la fórmula de la Ley Orgánica en 1996, ha requerido modificaciones de forma reciente, incorporando programas como las Unidades Móviles de corte preventivo a nivel de comunidad y las URAIS como un programa de atenciones inmediatas regionalizado, de proyección de respuesta inmediata 24/7. Estos cambios en la orientación institucional deben continuar incorporando e innovando los servicios ofrecidos a las familias y sociedad, así como, fortalecer el Proceso Especial de Protección en su procedimiento.

### **6.5 Fortalecimiento del Proceso Especial de Protección, incluir la mediación familiar**

La mediación debe ser planteada como herramienta que fortalezca a la institución desde su origen (poner sinónimo), que, además, proponga, a nivel familiar y social, un cambio de paradigma en la forma de resolver sus diferencias y, institucionalmente, una oportunidad de innovar sus servicios, siempre respetando los principios de interés superior y mejor interés, así como la autonomía progresiva de las personas menores de edad protagonistas.

El tema de la implementación de la mediación familiar no se agota con su ejecución, sino permite, a corto plazo, el instaurar relaciones positivas familiares y, a largo plazo, facilitará, posteriormente, al proceso de autogestión, el mantener las relaciones positivas, pues fueron protagonistas activos que se identifican y apropian de las soluciones, es así como las personas integrantes de las familias podrán implementar de forma constante la negociación para afrontar y superar los procesos de desajuste familiar.

En cuanto a la accesibilidad a los servicios públicos brindados por el Patronato Nacional de la Infancia a las familias, desde un enfoque de derechos humanos y universalidad en su acceso, se procura el humanizar la justicia administrativa y garantizar el derecho a vivir libre de discriminación y evitar la segmentación en el acceso a los servicios.

En ese orden de ideas, la no discriminación está fundada en el ordenamiento jurídico nacional que se encuentra en el artículo 33 que indica: “Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana” (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1949, art. 33). En este sentido, la Sala Constitucional ha determinado que el principio de igualdad es rector de la democracia constitucional costarricense y permea todo el sistema político y jurídico, no sólo en su dimensión subjetiva, sino objetiva. (Evaluación Fondo para la Niñez y la Adolescencia del PANI, 2021, p. 27). Es innegable la responsabilidad que recae en el Estado, no sólo de promover los derechos de las niñas, niños y adolescentes, sino también de garantizarlos mediante el respaldo y recuperación de las que han sido sujetas de violación de éstos en ámbitos familiares, para lo cual, debe tomar las acciones a nivel político y operativo que sean necesarias.

Las autoras Birgin y Gherardi refieren la garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos y conceptuales expresan,

En su clásico trabajo, Cappelletti y Garth reconocen dos dimensiones del concepto de acceso a la justicia. En primer lugar, una dimensión normativa referida al derecho igualitario de todos los ciudadanos a hacer valer los derechos legalmente reconocidos. En segundo lugar, una dimensión fáctica que se refiere a los aspectos vinculados con los procedimientos tendientes a asegurar el ejercicio del acceso a la justicia. Desde este punto de vista, el acceso a la justicia comprende el derecho a reclamar por medio de los mecanismos institucionales existentes en una comunidad, la protección de un derecho. Esto implica el acceso a las instituciones administrativas y judiciales competentes para resolver las cuestiones que se presentan en la vida cotidiana de las personas (Birgin y Gherardi, p. xiv).

El Patronato Nacional de la Infancia, como un proceso de fortalecimiento del Proceso Especial de Protección, debe crear una Comisión de expertos en Resolución Alternativa de Conflictos que permita proponer la creación, la operatividad y la consolidación de un sistema auto compositivo, a nivel institucional. De esta forma, el establecimiento de un consultorio familiar permitirá diversificar los servicios atencionales brindados, actualmente, a las personas usuarias.

La innovación y diversificación en los servicios atencionales ha brindado una nueva imagen institucional, ejemplo de ello son los programas de Unidades Móviles y URAIS 24/7 en todo el país, servicios que están generando nueva estadística para la toma de decisiones a nivel de proyectos y programas, desde el eje de la prevención y rectoría.

Por ello, fortalecer el Proceso Especial de Protección permitirá generar más confianza en las familias que sean atendidas, una mejor apertura en los planes de trabajo, en los procesos de su propia capacidad para resolver conflictos, en el proceso mismo y en los resultados; además tendrá como parte de razón de ser, el establecer alianzas de índole nacional e internacional, que faciliten la retroalimentación del proceso en materia de mediación.

El Estado tiene así obligaciones “negativas” y “positivas”: debe abstenerse de realizar acciones que dificulten o imposibiliten el acceso a la justicia y al mismo tiempo, se encuentra obligado a tomar acciones que garanticen el efectivo acceso a la justicia de todos por igual. Esta faz “positiva” requiere que el Estado tome medidas de distinta naturaleza –administrativas, legislativas, e incluso jurisdiccionales– para remover los obstáculos que dificultan el efectivo acceso a la justicia (Birgin y Gherardi, p. xv).

Luego de hacer un análisis de los aspectos estructurales, socio-culturales y legales de la implementación de la mediación familiar como un servicio innovador que diversifique los servicios y brinde una nueva imagen a nivel institucional, salta la necesidad de adecuar el Proceso Especial de Protección, conforme a los cambios sociales y las exigencias institucionales establecidas por ley. En ese sentido,

Las instancias de mediación o conciliación obligatorias en forma previa al inicio de una causa judicial es otra forma para intentar descongestionar los tribunales. Este abordaje apunta a facilitar la resolución alternativa de conflictos sin necesidad de poner en marcha la maquinaria judicial. Sin embargo, los métodos de resolución alternativa de conflicto no siempre garantizan el acceso a la justicia para todos por igual, pues carecen de mecanismos que permitan compensar la situación de debilidad y profunda necesidad en que se encuentran ciertos grupos vulnerables, obligándolos a negociar en situación desigual de poder, restringiendo la efectiva tutela de sus derechos (Birgin y Gherardi, p. xviii).

El entender como una finalidad el uso de los métodos alternos de conflictos, el descongestionar los tribunales de justicia, permite problematizar dicha afirmación, en razón de que en materia de niños, niñas y adolescentes, su misión debe ser la atención oportuna, a fin de evitar sean expuestos a dinámicas familiares conflictivas, como testigos o víctimas y, en el ámbito familiar judicial, el nuevo Código Procesal Familia propone como objetivo ubicar a la persona humana como el centro del proceso judicial familiar, procurando el restablecimiento de la armonía en las dinámicas familiares. El descongestionar los tribunales y la sede administrativa, a partir de la implementación de los métodos alternos de conflictos, es un beneficio residual, el eje medular, en la presente propuesta, es entender el alcance de la solución pacífica y dialogada del conflicto familiar.

Es un momento histórico que permite el actualizar la normativa y procesos administrativos actuales del Patronato Nacional de la Infancia, que concede, mediante la herramienta de la mediación familiar, resolver de forma ágil, los conflictos familiares que puede impactar en el desarrollo integral de los niños, las niñas y los adolescentes en sus diferentes etapas de vida y deja que la institución se vea como apoyo real a las familias, no como persecutora de las mismas.

Como beneficios de la mediación familiar se pueden puntualizar:

- Mediante el diálogo, la comunicación y el respeto de los protagonistas que integran las familias, se facilita la búsqueda de soluciones que permitan resolver conflictos dentro de las dinámicas

familiares. El asumir la etapa del conflicto familiar, a partir de las herramientas de resolución de conflictos, facilitará su abordaje y superación, además, eliminará sentimientos de rechazo y desesperanza ante un conflicto familiar. El adquirir una mentalidad propositiva como integrante garantizará asumir el rol protagónico que le beneficie, desde lo individual, e integre, asimismo, a todas las personas que conformen la unidad familiar, aquellas que piensan que jamás van a resolver sus problemas y que se encuentran estancadas en procesos de discusiones y enfados, acaban por comunicarse, en procura de poder encontrar soluciones.

- Permite aclarar discusiones y superar enfados, colaborando en disminuir etapas de hostilidad y sentimientos de irritación de los protagonistas que conformen las familias, lo que ayuda a restablecer puentes adecuados para la comunicación. Restaurar y fortalecer puentes de comunicación, dentro de las dinámicas familiares, posibilita el logro de soluciones que generen acuerdos, dentro de los protagonistas de las familias.
- El someter de forma voluntaria un conflicto familiar al proceso de mediación familiar, no sólo procura la resolución de conflictos como un hecho aislado, sino que dotará del conocimiento básico de los métodos alternos de resolución de conflictos y sus beneficios a todas las personas protagonistas que integran las familias, como conceptos de negociación, técnicas para un diálogo efectivo diálogo y desde escenarios de respeto mutuo. La mediación familiar no debe limitarse a superar un hecho aislado, este proceso debe procurar en los protagonistas que integren las familias, recibir apoyo y orientación, desde la igualdad y un enfoque de participación de las personas integrantes, debiendo superar el paradigma de roles en las familias, que pueden generar la exclusión de las personas menores de edad en la toma de decisiones.
- Someter un conflicto familiar ante un tercero imparcial, permite a las personas integrantes de las familias, recibir un guía en el proceso de comunicación que procura el proponer soluciones conjuntas, sean parciales o definitivas, pero con la característica de ser estos acuerdos satisfactorios para las partes protagonistas del proceso de mediación familiar. Se debe resaltar que los acuerdos deben surgir desde las partes y a partir de intereses que coincidan y los pueda beneficiar de forma mutua, es decir, los acuerdos deben ser realistas para lograr el cumplimiento mutuo de los protagonistas y facilitar el seguimiento de los acuerdos obtenidos.
- Las partes que deseen someter sus diferencias al proceso auto-compositivo de mediación familiar, deben conocer que el principio de privacidad, garantiza el manejo respetuoso y

confidencial de la información que sea conocida por las partes y por el tercero imparcial o equipo de mediadores, en procesos de alta complejidad.

- El proceso procura un abordaje integral, desde un enfoque de derechos, que sea respetuoso en la participación de las personas menores de edad, permitiendo su participación protagónica y efectiva, incorporando su opinión en la toma de decisiones. Este abordaje exige en los padres una reflexión que proponga la búsqueda de soluciones en beneficio de las hijas, hijos y otros integrantes de las familias y en el cumplimiento responsable de las funciones co-parentales. Al incorporar en las propuestas de solución de conflictivas familiares a todas las personas protagonistas, se pueden prevenir las respuestas de rechazo en los hijos e hijas que puedan limitar o impedir el cumplimiento o seguimiento a las propuestas, tanto antes como después del divorcio o la separación.

El someter las conflictivas familiares al proceso de mediación familiar permitirá a todas las personas integrantes de las familias, reducir los tiempos de estar expuestos a dinámicas conflictivas, ayudará a las personas integrantes a conocer y aprender las habilidades y estrategias para afrontar, de forma correcta, las diferentes etapas del desarrollo en una familia y los procesos propios de ámbitos paralelos como el laboral, educativo, espiritual y social, a los que pueden estar expuestos todas las personas protagonistas.

## **CAPÍTULO 7. LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES APLICABLE EN EL PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA**

### **7.1. Elaboración de la propuesta de lineamientos que garanticen el acceso a la mediación familiar como una novedosa herramienta**

El Patronato Nacional de la Infancia, como institución rectora y especializada en la materia de derechos de las personas menores de edad, debe proponer reformas a los procesos atencionales que, actualmente, ofrece a la población que atiende en las oficinas locales. Uno de los objetivos de la mediación familiar es favorecer la celeridad en los tiempos de respuesta institucionales ante las familias y fortalecer el control interno en las personas para cumplir, de manera real, con la Convención sobre los Derechos del Niño. La plataforma actual es insuficiente para la resolución pronta y oportuna, ello ante el aumento de conflictos en las sociedades actuales. A nivel internacional, la promoción y ejecución de métodos alternos de resolución de conflictos dentro de las plataformas judiciales y como medios alternos de resolución de conflictos han colaborado en la mejora del acceso a la justicia y en los tiempos de respuestas.

Por consiguiente, de la revisión de las estadísticas de atención de la Oficina Local de Alajuela Oeste, del Patronato Nacional de la Infancia, se evidencia un “cuello de botella” en los procesos de seguimiento, específicamente en los Procesos Especiales de Protección que desarrollan Medidas de Orientación, Apoyo y Seguimiento a la Familia de forma temporal, que un alto porcentaje son resultado de conflictos familiares y negligencia, así como desconocimiento de las partes, las cuales deben ser capacitadas, a través de esta figura propuesta.

Es importante, descongestionar los servicios de seguimiento en fase de atención integral, dentro de los cuales, no sólo están procesos de Medidas de Orientación, Apoyo y Seguimiento a la Familia de forma temporal, donde no hay separación de personas menores de edad de sus padres, madres o representantes legales, sino que deben sumarse otros procesos especiales de protección definidos en el artículo 136 del Código de Niñez y Adolescencia (1998) como las medidas que ordenan matrícula y asistencia obligatorias en establecimientos oficiales de enseñanza; las de inclusión en programas oficiales o comunitarios de auxilio a la familia y a las personas menores de edad; las órdenes de tratamiento médico, psicológico o psiquiátrico, en régimen de internación en hospital o tratamiento ambulatorio; las de inclusión en programas oficiales o comunitarios de auxilio que impliquen orientación y tratamiento a alcohólicos y toxicómanos; las medidas de Abrigo temporal en entidades públicas o

privadas y Cuido Provisional en Hogar Sustituto, donde existe separación de las personas menores de edad y sus familias que exigen abordajes oportunos que procuren el retorno con la familia de origen o con recursos familiares, además, facilitará realizar los auditorajes sociales de derechos, herramienta indispensable para el ejercicio de la rectoría. Lo cual evidencia el congestionamiento actual de las personas profesionales que desarrollan los procesos de Medidas de Orientación, Apoyo y Seguimiento a la Familia de Forma Temporal, surge la necesidad de revisar los principios constitucionales y convencionales de justicia pronta y oportuna en sede administrativa y plantear la mediación familiar como un mecanismo de posible aplicación en los procesos atencionales actuales.

Este proceso requiere, de forma conjunta, de una transformación cultural de las personas funcionarias del Patronato Nacional de la Infancia que promuevan a las personas usuarias el recurrir al uso de los métodos alternos de conflictos. Este planteamiento está avalado desde la Ley de Resolución Alternos de Conflictos y Promoción de la Paz Social y Código de Niñez y Adolescencia (1997), específicamente, en sus artículos 164, 165 y 166, y los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño.

La herramienta de Resolución Alternativa de Conflictos en la institución se presenta como una propuesta dentro de la justicia administrativa que procure el desjudicializar conflictos familiares; además, que permita el restablecimiento de las relaciones familiares, a fin de que otorgue al padre y la madre o representantes legales de las personas menores de edad ejercer sus funciones parentales, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, garantizando un ejercicio de la coparentalidad responsable y deseable.

Esta propuesta de investigación permite problematizar el ya superado “Principio del buen padre de familia” que se sustentó en la doctrina de protección irregular y que estaba arraigado profundamente en la legislación civil que promovía el tutelaje y negaba con todo rigor que las personas menores de edad fueran sujetas de derechos. Esta propuesta permite ratificar la importancia de validar la participación real de las personas menores de edad y ser atendidos por el PANI como sujetos de derechos en la búsqueda de soluciones. También, deberá establecer criterios para la admisibilidad y mediabilidad de las situaciones que son conocidas y atendidas en las medidas de Orientación, Apoyo y Seguimiento a las familias, con motivo de la situación violatoria de conflictos familiares, conforme al artículo 155 del CNA, que refiere a los impedimentos y al artículo 167 del CNA, que refiere a los conflictos que pueden ser dirimibles en los centros de mediación, además, se deberá revisar la disponibilidad o voluntad de todas las partes que integran las familias, a fin de evitar las situaciones de

poder y violencia que menoscaben o desnaturalicen el proceso de mediación como una herramienta de paz que procura restablecer las relaciones familiares, evitar la escalada del conflicto, reducir la reincidencia de denuncia por la misma situación violatoria u otras conexas.

En relación a los criterios para la admisibilidad y Conciabilidad/mediabilidad en materia familiar, Escalante Barboza (2004), expresa que existen criterios de valoración que definen un perfil, tanto jurídico como psicosocial de las situaciones que pueden ser llevados a mediación o conciliación:

Criterios de admisibilidad: comprende los presupuestos jurídico-procesales para que un asunto sea susceptible de conciliación y la disponibilidad de los derechos involucrados en el proceso. Estos criterios varían de un país a otro, ya que dependen de lo que establece la legislación para una materia en particular.

Criterios de conciliabilidad: "comprende los presupuestos técnicos o formales que garantizan su legalidad, en cuanto involucra aspectos biopsico-sociales que se deben explorar detalladamente para determinar que el asunto sea susceptible de conciliación, cuales son;

- a) Disponibilidad o voluntad de las partes para conciliar
- b) Situaciones donde hay violencia o agresión
- c) Situaciones de Desbalance de Poder.

Es importante resaltar que los procesos que puedan ser conocidos en el PANI, en un servicio de mediación familiar, deberán cumplir con los filtros indicados con anterioridad, de legalidad y mediabilidad que procuran el respeto de la dignidad de las personas y se reconozca a las personas menores de edad como sujetos de derechos.

## **7.2. Impacto del uso de la mediación familiar en la reducción de reincidencia de denuncias**

Los procesos atencionales que procuran una respuesta a las conflictivas familiares en la oficina local de Alajuela Oeste que incumplan los plazos establecidos en el modelo atencional vigente, pueden ser causados por el alto volumen de situaciones asignadas a las personas funcionarias; al nivel de complejidad de las situaciones familiares abordadas, ante la falta de nuevos servicios atencionales que permitan la vigilancia oportuna a las conflictivas familiares. La propuesta plantea que ante la

implementación de la mediación familiar, como un nuevo servicio, se reduzca la probabilidad de reincidencia de denuncias en el derecho violentado o sean atendidos nuevos hechos violatorios en perjuicio de personas menores de edad, dentro de las dinámicas familiares.

Las personas funcionarias reportan descontento de los usuarios por la falta de acompañamiento constante de las profesionales en los procesos de seguimiento y duración excesiva en la resolución definitiva de parte del Órgano Director del Procedimiento Administrativo.

Ante esto, el proceso de mediación familiar que procura la autogestión de las partes involucradas, permite, desde la voluntariedad de las personas protagonistas y flexibilidad del proceso, que las personas puedan sentirse parte de la solución, favoreciendo el control interno que propone la Convención sobre los Derechos del Niño, lo cual genera, de esta manera, acuerdos con sentido de pertenencia y complicidad dual. Es necesario hacer más efectivo el proceso de resolución de conflictos familiares a nivel de la oficina local de Alajuela Oeste y que esto permita a las personas protagonistas sentir seguridad de los acuerdos obtenidos.

En este apartado es importante hacer referencia al número de denuncias recibidas a nivel institucional por Conflictos Familiares en el año 2022 y primer semestre del 2023, este dato se convierte en una prueba notoria de la urgencia de atender el tema, nivel institucional, sino también de la necesidad imperante de prevenir se judicialicen las relaciones familiares.

### **Situación violatoria de Derechos de las PME** **Conflictos Familiares**

<b>Cantidad año 2022</b>	<b>Cantidad I semestre año 2023</b>
19 796	9 343

*Fuente: Informes Centro de Orientación e Información, datos anuales 2022 y I semestre año 2023. incluye los servicios Enlace Pani 9-1-1, Línea telefónica 1147, WhatsApp Institucional, Línea telefónica ocho dígitos, Pagina Web, Atención correo electrónico, Atención personal*

El Patronato Nacional de la Infancia debe actualizar y diversificar los servicios, desde la innovación, que permitan reducir la mora administrativa y brindar una solución integral a las dinámicas familiares actuales. El artículo 1 de la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social (1997), expresa:

(...) toda persona tiene derecho a una adecuada educación sobre la paz, en las escuelas y los colegios, los cuales tienen el deber de hacerles comprender a sus alumnos la naturaleza y las

exigencias de la construcción permanente de la paz. El Consejo Superior de Educación procurará incluir, en los programas educativos oficiales, elementos que fomenten la utilización del diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación y otros mecanismos similares, como métodos idóneos para la solución de conflictos. La educación debe formar para la paz y el respeto a los derechos humanos.

El espíritu de la norma plantea que se debe fomentar la paz y respetar los derechos humanos, siendo necesario crear nuevas instancias, a nivel administrativo, que brinden soluciones oportunas e integrales a las familias que son atendidas de una manera más horizontal, que les eduque en el uso de métodos alternos de conflictos, procuren la autogestión de sus situaciones familiares y permita el ejercicio responsable de sus funciones parentales.

Por ello, los procesos de resolución alterna de conflictos, no sólo permiten reducir los tiempos y los costos económicos de las partes intervinientes en los procesos de mediación familiar, sino que educan a las partes en temas de tolerancia y armonía familiar que constituyen pilares que inspiren seguridad en los acuerdos obtenidos y orden en las relaciones familiares a futuro. La cooperación de los protagonistas permite restablecer el equilibrio familiar y el respeto de los compromisos mutuos, lo cuales pueden ser revisados, periódicamente, cuando las partes lo requieran y con argumentos técnicos precisos. Que la institución colabore en instaurar la negociación familiar como un estilo de vida, permite promover la paz común y reducir la reincidencia de denuncias.

### **7.3. Procurar la humanización de la justicia administrativa en el Patronato Nacional de la Infancia**

La visión del Patronato Nacional de la Infancia plantea el ejercicio de la rectoría y liderazgo en la formulación y ejecución de políticas para personas menores de edad. Esta debe ser de forma moderna, eficiente y eficaz, para brindar un servicio de calidad a las personas menores de edad y sus familias.

El PANI como institución rectora de políticas para personas menores de edad, debe promover y garantizar los derechos y el desarrollo integral de las personas menores de edad y sus familias, en atención a la Doctrina de Protección Integral. Por lo tanto, el atender conflictivas familiares en sede administrativa, requiere de innovación en los procesos atencionales brindados a las familias, en procura de resultar su humanización. La persona funcionaria del PANI debe ser respetuosa del bloque de legalidad en sus actuaciones, debiendo atender el paradigma de Protección Integral y principios de la Convención Sobre los Derechos del Niño, entre tanto, la institución debe modernizar los servicios que brinda.

En la presente investigación se ha dejado en evidencia que las personas funcionarias de la oficina local de Alajuela Oeste, poseen bajo su conocimiento un número elevado de situaciones de personas menores de edad, que superan la capacidad establecida en la medición de cargas dadas institucionalmente, lo que genera como una consecuencia que los servicios atencionales brindados se deshumanicen en sede administrativa, de manera progresiva.

presente propuesta desde un Enfoque de Derechos Humanos de niñas, niños y adolescentes, exige que las personas usuarias sean tratadas con dignidad e igualdad. Es muy importante que las personas funcionarias que operacionalicen la justicia administrativa, en sus relaciones interprofesionales con las especialidades de Psicología y Trabajo Social, así como, con las personas usuarias, desarrollen su función, teniendo respeto por la persona y ubicándola como el centro del Proceso Especial de Protección. **Además, permite resaltar el entendimiento claro y preciso de la importancia de la interdisciplinariedad en el abordaje de situaciones, desde un enfoque de derechos.**

Por consiguiente, el incorporar los consultorios familiares como un servicio novedoso, plantea un cambio en la justicia administrativa tradicional que, únicamente, se basa en el procedimiento establecido en los Procesos Especiales de Protección señalado por el Código de Niñez y Adolescencia. Esta nueva visión institucional humaniza los procesos, brinda ante la sociedad civil una nueva imagen que se proyecta desde lo preventivo como formadora de cultura de paz y de apoyo a las familias que enfrenten conflictos familiares.

#### **7.4. Garantizar la participación de todas las personas protagonistas en los procesos de mediación familiar**

El proceso de mediación familiar posee como un objetivo que las personas que integran las familias puedan llegar a acuerdos. Por ello, este proceso debe garantizar el acceso a todas las personas que integran la familia, con el objetivo de validar su derecho de opinión y de participación activa, conforme al artículo 105 del Código de Niñez y Adolescencia (1998), que permita generar acuerdos duraderos y con alto nivel de satisfacción para las partes. Este tipo de acuerdos deben permitir la escucha y valoración mutua de todas las partes, deberán ser claros y que sean factibles de cumplimiento. El validar la participación fortalece el proceso de mediación y permite atender los intereses de las personas protagonistas en la búsqueda de dichos acuerdos. La autogestión y elaboración de acuerdos será una forma de garantizar la participación, según la legislación vigente, lo cual propone el ejercicio pleno de los roles parentales y restablecer las relaciones familiares.

La participación se fundamenta en criterios de igualdad y no discriminación, elementos medulares en el Enfoque de Derechos Humanos y un principio clave de la Doctrina de Protección Integral de las personas menores de edad establecida en la Convención sobre los Derechos del Niño y la niña, y el Código de Niñez y Adolescencia. Garantizar la participación de todas las personas protagonistas en la ejecución de los métodos alternos de resolución de conflictos implica reconocer que el acuerdo logrado de la mediación familiar afectará el funcionamiento presente y futuro de la familia, vista esta como un sistema integrado de conexiones afectivas y relaciones de parentesco consanguíneo, que será fortalecido.

Por lo tanto, la colaboración en los procesos de resolución de conflictos permite que las personas protagonistas puedan entender que el bienestar personal está relacionado con la placidez de todas las personas integrantes de las familias **y genera relaciones horizontales como propuesta de la Convención sobre los Derecho del niño y la niña para una familia democrática**, en este orden, el garantizar la participación de todas las personas protagonistas dentro del conflicto, permite que estas estén representadas en los acuerdos logrados, con ello se obtenga un sentido de pertenencia en la solución del conflicto familiar.

En este sentido, la Tercera Reunión de los Ministros de Justicia o de Procuradores Generales de las Américas, ratificó en lo referente al uso de métodos alternativos de resolución de conflictos, “Su sustentabilidad y la participación y la satisfacción ciudadanas en los procesos democráticos requieren de una construcción social de la justicia, cada vez más cercana y accesible para las personas” (p. vii). Con esto, el PANI, desde la rectoría, debe innovar los servicios que presta a las familias en procura de cumplir con su misión, pero, además, debe, desde el eje de promoción de derechos y prevención de situaciones violatorias en perjuicio de las personas menores de edad, promover desde los procesos socioeducativos generar cambios en las familias, en lo referente al uso de métodos de resolución de conflictos, que procuren el abordaje adecuado de los conflictos familiares.

Se pueden citar como ventajas de garantizar la participación de todas las personas protagonistas en los procesos de mediación familiar:

- Permite revisar los intereses de todas las personas integrantes de las familias.
- Facilita examinar el método utilizado por las personas integrantes de las familias para la toma las decisiones.

- Garantiza validar a las personas integrantes de las familias la posibilidad de hablar con igualdad.
- Posibilita promover a las personas integrantes de las familias asumir una actitud de cooperación o colaboración en la resolución del conflicto.

El Patronato Nacional de la Infancia, en apego a la observación 12 del Comité de los Derechos del Niño, que fundamenta el derecho de participación de las personas menores de edad y en atención al principio de autonomía progresiva, deberá garantizar su derecho a opinar y participar en todo proceso administrativo y judicial. La participación activa de todas las personas protagonistas es necesaria en los procesos de mediación, a efecto de gozar el proceso de representación de los intereses actuales y genuinos de todas las personas miembros de las familias que pueden resultar afectados directa o indirectamente con los acuerdos que sean definidos.

Por ende, la mediación familiar, al requerir de la participación de todas las partes que conforman las familias, debe observar el respeto del principio del interés superior de las personas menores de edad, así como analizar el mejor interés, siendo que los acuerdos logrados afectarán las vidas de las personas menores de edad, por lo tanto, es necesario invocar su revisión desde el Enfoque de Derechos Humanos. Es necesario hacer reflexión de que los acuerdos de mediación familiar que no contemplen la opinión e intereses de las personas menores de edad, no garantizan una justicia administrativa integral y humanizada. Este proceso debe, además, respetar el Enfoque de Derechos de Niñez y Adolescencia que los ubica en el centro del proceso atencional en sede administrativa.

Instaurar los procesos de mediación familiar como un nuevo servicio atencional, conforme al Enfoque de Derechos Humanos y Doctrina de Protección Integral, es una oportunidad para que las personas menores de edad ejerzan una participación protagónica y evitar que su opinión este adulterada por el adulto centrismo, en los acuerdos definidos. Esta propuesta supera el rol simbólico asignado en las dinámicas familiares a las personas menores de edad, al ser tomados en cuenta les fortalece como sujetos de plenos de derechos.

Como ventajas de la participación de persona menores de edad, en la mediación familiar se pueden citar:

- Validarles como sujetos de derechos, para ejercitar su derecho a ser escuchados, que es diferente a la opinión para y simple.

- Permite visualizar los intereses auténticos de las personas menores de edad.
- Reconocer la capacidad para la toma de decisiones de las personas menores de edad

Es importante finalizar acotando que todas las personas que participen deben tener disponibilidad y voluntad para colaborar en el proceso, debe hacerse revisión del nivel de escalada del conflicto familiar, a efecto de reducir los riesgos propios de ser testigos de violencia de la conflictiva entre padre y madre. Las personas menores de edad podrían sentirse amenazadas ante el surgimiento de enfrentamientos entre padres, madres y adultos responsables durante el proceso de mediación que les generen reacciones adversas en su participación.

Además, la institución al incorporar la mediación familiar como un nuevo servicio atencional, deberá realizar filtros de legalidad, revisión de criterios de voluntad en la participación, de criterios de seguridad de las personas participantes y atender los enfoques de derechos humanos y de género, en procura de brindar una respuesta oportuna a las familias que están siendo atendidas por conflictos familiares en los procesos de Orientación, Apoyo y Seguimiento a la Familia en la Oficina Local de Alajuela Oeste, esto permitirá el humanizar la justicia administrativa.

En este apartado, a manera de cierre, es importante hacer referencia desde una visión ética, a los criterios de seguridad que deberán ser garantizados a las partes que participen en el proceso de mediación familiar y que en su ausencia podrían justificar la suspensión de un proceso instaurado. Por lo tanto, al ser el objetivo reactivar la confianza a nivel familiar para fortalecer la capacidad de autogestión, se requiere garantizar espacios seguros, libres de toda forma de violencia para todas las personas participantes.

También, que el PANI proponga cambios para el logro del bienestar familiar. Para ello, necesita definir, de forma previa, el perfil de entrada de los temas a abordar, en este punto, ya se hizo referencia a los criterios de admisibilidad que “dependen de la disponibilidad de los derechos involucrados en el proceso” (Brenes, Barboza y Escalante, 2023, p. 69), y de forma conjunta se debe garantizar los criterios de mediabilidad/conciabilidad. La autora Barboza (2023) señala, “la disponibilidad y voluntad de las partes; el segundo, la ausencia de violencia o agresión; y el tercero, la ausencia de desbalances graves de poder” (p. 69).

El proceso de autogestión deberá garantizar la paridad respetuosa en la participación de todos los protagonistas; la promoción de actitudes de cooperación y colaborativas que permitan desarrollar la

capacidad de empatía y la habilidad adaptativa, pero ante todo, la ausencia de poder, violencia o agresión entre los participantes de la mediación familiar, que “afecta directamente la capacidad de una víctima para representar sus intereses en el proceso de conciliación y, al mismo tiempo, la habilidad de quien ha ostentado la posición de persona agresora para ejercer poder y control sobre el proceso de negociación y sobre el resultado” (Brenes, Barboza y Escalante, 2023, p. 70). El interés público del Estado costarricense debe ser realizar acciones positivas que garanticen una justicia administrativa pronta, caracterizada de humanidad.

Por ende, avalar un proceso seguro de mediación, garantiza cumplir con el enfoque de derechos humanos y protección integral, que tutelan el derecho a la vida, la dignidad y desarrollo integral de las personas, recogidos en la Convención para la eliminación de la discriminación contra la mujer; Convención sobre los Derechos del Niño (Niña), Código de la Niñez y la Adolescencia y el nuevo Código Procesal de Familiar.

## **CAPÍTULO 8. LA MEDIACIÓN FAMILIAR COMO HERRAMIENTA QUE HUMANIZA LA JUSTICIA ADMINISTRATIVA**

### **8.1 Ventajas de la Mediación familiar a nivel familiar**

La mediación familiar es un proceso de resolución alterna de conflictos que puede brindar ventajas a las personas integrantes de las familias que están siendo atendidas en la Oficina Local de Alajuela Oeste del Patronato Nacional de la Infancia.

Ante esto, la privacidad de la información expuesta y analizada por las partes intervinientes, garantiza el secreto y manejo, con debido sigilo de la información, en ese sentido el artículo 13, inciso d), 14 de la Ley de Resolución Alterna de Conflictos y promoción de la Paz Social (1997) señala,

#### **ARTÍCULO 13.- Deberes del conciliador**

Son deberes del mediador o conciliador:

(...) d) Mantener la confidencialidad sobre lo actuado por las partes en el procedimiento de mediación o conciliación y sobre los actos preparatorios del acuerdo conciliatorio.

**ARTÍCULO 14.- Secreto profesional.** Es absolutamente confidencial el contenido de las actividades preparatorias, conversaciones y convenios parciales del acuerdo conciliatorio. El mediador o conciliador no podrá revelar el contenido de las discusiones ni los acuerdos parciales de las partes, en este sentido se entiende que al mediador o conciliador le asiste el secreto profesional.

La información recibida por los centros creados, a nivel institucional, es confidencial, por lo tanto, es prohibida su publicidad. Los temas expuestos pueden versar sobre los siguientes conflictos familiares: omisión al pago de obligaciones alimentarias, la negligencia en las funciones parentales frente a sus hijos e hijas, limitación o impedimento a la ejecución del régimen de contacto familiar y conflictos por la custodia de las hijas e hijos, ante separaciones o divorcios. El mediador posee secreto profesional y las partes intervinientes deberán garantizar que no se revelará el contenido de las discusiones y acuerdos obtenidos.

El proceso de mediación familiar debe brindar a las partes intervinientes confianza y seguridad en el manejo de la información. Es importante que la institución asuma el liderazgo en la materia de resolución de conflictos familiares, a efecto de brindar una solución efectiva y duradera a quienes integran las familias; se reduzca la reincidencia del factor violatorio denominado conflicto familiar, evite la escalada de los conflictos familiares en nuevos hechos conexos, impida se incorporen nuevos integrantes de las familias que complejicen la búsqueda del acuerdo y procure el desarrollo integral de las personas menores de edad en ambientes sanos y libres de violencia.

Otras ventajas para las partes intervinientes que manifestaron su voluntad de incorporarse en un proceso de mediación familiar es el ahorro de tiempo y dinero que pueden obtener, estas prerrogativas refieren que los procesos deben ser simples, flexibles y horizontales.

Cabe destacar que los procesos de mediación familiar, a nivel institucional, deben garantizar, como un pilar, el evitar ambientes adversariales propios del ámbito judicial, garantizar a las partes un espacio seguro, controlado y de respeto mutuo. Los acuerdos de mediación familiar deben desarrollarse en un espacio libre de juzgamientos mutuos o de parte del mediador.

## **8.2 Ventajas de la Mediación familiar a nivel institucional**

El proceso de resolución alterna de conflictos puede brindar ventajas a las personas funcionarias en la Oficina Local de Alajuela Oeste del Patronato Nacional de la Infancia.

Primeramente, la protección y garantía de derechos de las personas menores de edad **y sus familias**, por mandato constitucional y convencional fue otorgada al Patronato Nacional de la Infancia, quien debe ofrecer una pronta solución. El proceso de mediación familiar permite a la Institución realizar un proceso diligente y oportuno con las familias, para brindar una respuesta satisfactoria a todas las partes. Además, asegurar que los procesos atencionales sean rápidos, le permitirá a la Institución ahorrar recursos y redireccionados a procesos de seguimiento que carecen de la frecuencia requerida.

La Institución con la innovación en los servicios atencionales, además de reducir la carga de trabajo de las personas funcionarias, brindará a la sociedad un mensaje de atender el principio de justicia pronta y cumplida, la celeridad en las intervenciones institucionales fortalece la imagen de la misma y garantiza a las personas menores de edad desarrollarse, de forma integral, en la familia.

La mediación como método de resolución alterna de conflictos, debe respetar la característica de ser un proceso voluntario, horizontal y no coercitivo para las personas protagonistas del conflicto

familiar. Los acuerdos obtenidos en la mediación familiar deben surgir de las partes, quienes recibirán sus beneficios de forma directa. La Institución desde la rectoría se proyectará como un aliado de las familias que enfrentan dinámicas familiares conflictivas.

Otra ventaja, a nivel institucional, se traduce en la mejora de la justicia administrativa, el mejorar la eficacia en los tiempos de respuesta, el maximizar el recurso humano, permitirá focalizar los recursos en las situaciones de alta complejidad.

### **8.3 Alcances de la mediación familiar a nivel institucional**

El Patronato Nacional de la Infancia ha experimentado, de forma anual, un crecimiento constante en el recibo de denuncias, situaciones que, posteriormente, pueden llegar a ser asignadas a las funcionarias y funcionarios que tienen bajo su conocimiento la atención y seguimiento de los procesos de atención integral. Este aumento puede ser el resultado de diferentes variables como lo son: aumento de denuncias recibidas que pueden ser debido al surgimiento de las campañas que buscan, en la sociedad civil, hacer conciencia acerca de la importancia de prevenir el maltrato infantil en todas sus formas o cuando se conozca que una persona menor de edad está siendo víctima de vulneración de sus derechos; la complejidad de las denuncias que pueden incorporar varios factores violatorios, el aumento en la reincidencia de las situaciones violatorias, intervención de abogados que procuran la confrontación y carencias estructurales.

El proceso de mediación familiar, a nivel institucional, puede colaborar en adecuar la forma de brindar respuestas a las personas usuarias. El acceso a la justicia administrativa, en la actualidad, demanda nuevas formas de acceso, por lo tanto, se debe retomar la figura de la mediación familiar cuyo uso se implementó en el año 1994, sin poder afianzarse como un servicio que apoye en los procesos de atención a las conflictivas familiares.

El PANI cerró los consultorios familiares en el año 1995, ante la ausencia de una visión integral que posicionaría la mediación familiar como un complemento necesario que no reñía con la misión institucional de garantizar los derechos de las personas menores de edad. Según revisión de entrevistas de personas funcionarias y especialistas en materia de RAC, en dicho momento no funcionaron porque careció de apoyo político para su continuidad. Sin embargo, actualmente, pueden ser instalados de nuevo como un servicio que modernice la atención institucional ante el recibo de solicitudes de atención por conflictos familiares, en atención a los siguientes razonamientos: La institución además, de cumplir los mandatos constitucionales, con la Ley RAC será congruente con los lineamientos de la Doctrina de

Protección Integral y la Convención sobre los Derechos del Niño que instalaron la obligación de promover acciones que provengan situaciones violatorias, temas bajo seguimiento del Comité sobre los Derechos del Niño (Niña).

Los conflictos familiares en la instancia judicial se caracterizan por ser contenciosos, donde prevalecen las posiciones personales en las partes. Esta actividad litigiosa, ocasiona procesos de larga duración y onerosos, características que perjudican el pronto restablecimiento de dinámicas familias sanas.

A nivel internacional, la mediación familiar se ha promocionado y desarrollado como una solución alterna a los conflictos familiares que puedan ser conocidos en instancias judiciales.

También, la institucionalidad se fortalece al brindar nuevas herramientas a las que puedan recurrir las familias que enfrentan un conflicto en su dinámica familiar. Este nuevo proceso requiere un cambio del paradigma atencional que, según el modelo de gestión vigente, se focaliza en descartar factores de riesgo que puedan o están sufriendo las personas menores de edad y en caso de ser constatados conforme al plan y cronograma de trabajo, se deberá brindar seguimiento de hasta por seis meses, pudiendo ser prorrogado, de acuerdo con la apertura de los padres y/o madres y los avances del plan de trabajo de parte de las personas profesionales de la fase de atención integral.

El principal alcance con su implementación refiere la obtención de decisiones consensuadas de las personas protagonistas de los conflictos familiares, la institución colaborará en la concreción de acuerdos justos, en beneficio de todas las partes de la familia implicadas en el conflicto. Este será un cambio de paradigma que reforzará las bases de una comunicación adecuada a nivel familiar.

Además, el cambio de paradigma requiere de un proceso de sensibilización, capacitación de las personas funcionarias que desarrollen habilidades y destrezas en materia RAC, que permitirá el cambio de cultura organizacional, esta nueva visión permitirá a partir de su restablecimiento, la prestación de servicios desde un enfoque transformador/preventivo desde las personas operadoras frente a las familias, y desde la institución con un rol que fortalezca a la sociedad desde la prevención y educación. Esta actualización funcional posibilitará atender los conflictos familiares conforme a las características particulares de la materia familiar que deberán ser tomadas en cuenta para implementar la mediación de un modo efectivo. En el sector político, por su parte, deberá elaborar la ruta de trabajo que establezca indicadores para la medición dentro del Plan Operativo institucional que está en construcción, tendrá que incorporar el servicio en el organigrama institucional, así como establecer las

rutas de acción, para que el nuevo servicio sea fundamentado, a partir de criterios técnicos, económicos y fundamentos legales.

El nuevo paradigma permitirá a las familias percibir al PANI como una institución que promueva la negociación a nivel familiar.

#### **8.4 Objetivo de la mediación familiar en el Patronato Nacional de la Infancia**

El Patronato Nacional de la Infancia, como institución rectora en materia de derechos de personas menores de edad, debe promover ambientes de paz en las relaciones familiares. Para ello, la mediación familiar apoyará en la reducción de incidencia de situaciones violatorias en perjuicio de personas menores de edad. El nuevo servicio propuesto permite el modernizar la administración de la justicia administrativa en el PANI, se aclara que no pretende sustituir el Proceso Especial de Protección que se fundamenta en el trabajo sistémico con las familias, con la finalidad de que cumplan las funciones parentales otorgadas por ley durante el proceso de desarrollos de sus hijos e hijas.

La modernización del ámbito administrativo de justicia podrá fomentar la cultura del diálogo, el respeto mutuo, la escucha activa y las dinámicas de cooperación en la búsqueda de soluciones sostenibles en el tiempo. Se puede indicar que esto coincide con los postulados de Cultura de Paz

Entonces, el proceso de mediación permite crear conciencia en las personas usuarias y funcionarias que brindan atención y asesoría técnica a las partes intervinientes. La institución tiene el deber de incorporar este nuevo servicio que la apoya en disminución en los tiempos de respuesta y que a la vez genera acuerdos duraderos entre las partes y, además, promueven la Cultura de Paz conforme a la Ley R.A.C. Los especialistas entrevistados en temas de personas menores de edad y derecho de familias, concuerdan que la mediación se constituye en una alternativa idónea para atender los conflictos familiares, haciendo la advertencia que deben cumplirse los criterios de admisibilidad y mediabilidad.

#### **8.5 Impacto propuesto a nivel institucional**

La presente propuesta problematiza la necesidad de evolución de la ciencia del derecho administrativo y la aplicabilidad directa del Derecho Social, en este caso, autonomía del Derecho de las personas menores de edad, frente a los diversos aspectos que conforman la dinámica social, cultural, política y tecnológica, con la finalidad de responder a las demandas cambiantes de la familia y la sociedad.

El Estado por mandato constitucional y ley especial delegó en el PANI, la defensa y garantía de la universalidad de derechos de los niños, las niñas, las y los adolescentes, con el fin de protegerles y atenderles en situaciones de vulnerabilidad o cuando sean víctimas de la violación de los derechos humanos.

Por ello, este trabajo plantea, desde el método cualitativo y bibliográfico, una respuesta institucional que garantice la pronta y oportuna justicia administrativa. El PANI debe atender la misión de protección y garantía de derechos de las personas menores de edad y sus familias, desde un enfoque de derechos humanos.

La finalidad del análisis del resultado cualitativo se basó en conocer y explorar los datos obtenidos de las entrevistas, estructurar los datos en categorías, describir las experiencias de los sujetos, descubrir los conceptos y patrones de los datos, además de considerar y comprender el contexto. Hacer vinculación entre los resultados obtenidos y los referentes teóricos, es necesario para la defensa de una teoría, objetiva basada en la información recopilada en la presente investigación.

El Patronato Nacional de la Infancia como sistema administrativo estatal que procura, por mandato constitucional, la protección especial de las familias y sus integrantes, así como, la reivindicación de derechos de personas menores de edad que han sufrido alguna vulneración, conforme a la legislación nacional e internacional. Debe generar espacios que permitan la socialización de la mediación familiar a nivel de su estructura organizativa, de reflexión de sus características y ventajas en el proceso atencional institucional. La presente investigación es una oportunidad para dar a conocer los beneficios que puede brindar a las personas usuarias y las personas funcionarias de la Oficina Local de Alajuela Oeste

También, la Institución podrá ofrecer a las personas usuarias celeridad, entendida esta como reducción en los tiempos de definición de la situación familiar atendida, así como, evitar someter a quienes integran las familias a un seguimiento familiar que propone un cambio en las funciones parentales, desde la individualidad del padre o madre. Plantear a las personas integrantes de las familias una solución oportuna de las conflictivas familiares genera satisfacción en el método alternativo de conflictos seleccionado.

Los resultados de los acuerdos no serán el punto medular en su utilización, a nivel institucional, sino la duración del acuerdo en el tiempo y su viabilidad, a nivel de dinámica familiar. Esta será una

oportunidad para ejercer la rectoría preventiva que permita a las personas funcionarias promover la paz familiar y social.

El planteamiento presente retoma una propuesta que ya fue desarrollada en el pasado y estableció las bases de los procesos de conciliación en el Poder Judicial y es visionario, al pretender el cambio cultural, a nivel familiar a partir de la educación en métodos alternos de conflictos. La incorporación de nuevos servicios atencionales para las personas que sean atendidos en la Oficina Local de Alajuela Oeste de la región de Alajuela promoverá en la región de Alajuela una cultura de paz.

El modelaje de cultura de paz será el nuevo paradigma, institucionalmente, para lo cual es necesario que todas las personas funcionarias desarrollen conciencia de su importancia a nivel atencional. El PANI requiere garantizar la participación de todas las personas integrantes de las familias y hacer lectura de la contextualización que presentan y desarrollaron los integrantes de las familias. El desarrollo y aplicación del método alternativo de resolución de conflictos analizado, además de atender los principios, requisitos y enfoques, debe atender en las familias:

- La participación garantiza que sean expuestas y escuchadas en el proceso de mediación familiar todos las realidades, versiones e intereses de las partes.
- La contextualización del conflicto familiar permite hacer una lectura integral de la realidad familiar, conforme a las necesidades y expectativas reales de quienes comparten el conflicto.

Garantizar la satisfacción en los y las integrantes de las familias y la viabilidad de cumplimiento de los acuerdos, permiten el logro de la armonía familiar y reduce el riesgo de reincidencia.

#### **8.6 Humanizar la justicia administrativa un reto institucional, a partir de la implementación de la mediación familiar**

A partir de la ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño en Costa Rica, la protección y garantía de los derechos de niños, niñas y personas adolescentes evolucionó, por ello, necesitó de una normativa que fuese acorde a la nueva Doctrina de Protección Integral y respetuosa al Enfoque de Derechos Humanos. El Poder Legislativo crea legislación específica y moderna para la garantía de derechos de las personas menores de edad, esta normativa se consolida con las resoluciones de Juzgados de Familia, de Niñez y Adolescencia, Justicia Penal Juvenil y Sala Constitucional.

Sin embargo, las personas funcionarias de las instituciones que operan la justicia administrativa, producto del alto circulante, requieren de la modernización de los servicios que ofrece a la sociedad. La presente investigación expone la necesidad de instaurar este nuevo servicio que permita a las personas funcionarias, garantizar la misión institucional y vigilar la correcta aplicación de los procesos atencionales.

Es relevante exponer la importancia de reducir los tiempos de respuesta, es necesario evidenciar el problema que está generando el alto circulante, los tiempos prologados de seguimiento, la falta de un seguimiento constante y efectivo, el riesgo que genera el atender los procesos por conflictos familiares de forma grupal, siendo que cada familia posee sus propios valores, experiencias, necesidades que han construido su dinámica.

En este punto se debe resaltar que la atención grupal no debe ser promovida para la solución de situaciones violatorias por conflictos familiares y si permite, desde la reflexión grupal, reconstruir aprendizajes de métodos de crianza, prohibición de castigo físico, uso de la crianza positiva, entre otras. Los conflictos familiares para su debido abordaje y solución requieren un espacio privado y seguro que permita a las personas integrantes de las familias sentirse escuchadas y valoradas conforme al Enfoque de Derechos Humanos.

La Institución, al intentar implementar la atención grupal en temas de conflictos familiares, negligencia y castigo físico, para reducir los pendientes y reflejar un aumento en el promedio de atenciones, genera una violencia estructural a las familias atendidas, posibilitando la exclusión de las personas menores de edad en las sesiones grupales que están generalmente dirigidas a la población adulta. Esta nueva ruta es congruente con un enfoque de “situación irregular”, que la Convención invitó a superar. Es importante problematizar su uso, con el fin de mejorar el promedio de atenciones y no focalizarse en la necesidad de que la justicia administrativa debe innovarse con nuevos servicios que, más que una estadística institucional, realice rectoría en materia de ambientes familiares sanos, dinámicas armónicas a favor sus integrantes, con especial mención las personas menores de edad.

La presente investigación plantea la necesidad de realizar un salto cualitativo en la forma de atenderse y resolverse los conflictos familiares, pero, con especial atención, en su posibilidad de reducir la reincidencia, producto del logro del restablecimiento de relaciones familiares que permiten el

ejercicio de las funciones parentales y maternas, conforme al principio de buen padre de familia y acorde al enfoque de derechos humanos.

Por ende, humanizar la justicia administrativa debe ser un interés público del Estado, este paradigma es congruente con la Doctrina de la Protección Integral que garantiza el reconocerles como sujeto de derechos. Todas las instituciones públicas deben, no solo garantizar la aplicación de la legislación de niñas, niños y adolescentes, sino adecuar sus servicios, acorde a las nuevas exigencias sociales.

También, humanizar la justicia es ratificar el respeto de los derechos humanos a todas las personas integrantes de las familias, y con especial atención en los niños, niñas y adolescentes. Este paradigma ratifica la responsabilidad que poseen los padres, madres y adultos responsables, así como el Estado de que las decisiones deben tomar en cuenta el interés de superior y el mejor interés de las personas menores de edad, conforme al artículo 5 del Código de Niñez y Adolescencia, 3 y 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño. Y la Niña (1999).

Es imperante recalcar que las niñas, niños y adolescentes tienen derechos a crecer y desarrollarse de manera integral (físico, emocional y social) en el seno de una familia que le permita el ampliar sus potencialidades en la vida presente y futura, junto a ello, fortalecer un proceso de autonomía progresiva segura, sana y libre de toda forma de discriminación por rango etario, género o condición social.

Por esto, el proceso de mediación familiar es participativo y horizontal, cooperativo y auto-compositivo que requiere de la escucha activa dentro de las familias, se realiza mención especial al derecho de las personas menores de edad para su participación en los artículos 105 y 107 del Código de la Niñez y la Adolescencia (1998),

Derecho a ser escuchado (a)

Artículo 105 establece que " Las personas menores de edad tendrán participación directa en los procesos y procedimientos establecidos en este Código y se escuchará su opinión al respecto. La autoridad judicial y administrativa siempre tomará en cuenta la madurez emocional para determinar cómo recibirá la opinión. Para estos efectos, la Corte Suprema de Justicia establecerá las medidas adecuadas para realizar entrevistas, con el apoyo del equipo interdisciplinario y en presencia del juez".

Artículo 107, en donde se enuncian los derechos de las personas menores de edad en los procesos, claramente se establece que: " En todo proceso o procedimiento en que se discutan disposiciones materiales de este Código, las personas menores de edad, tendrán derecho a lo siguiente: a) ser escuchadas en su idioma y que su opinión y versiones sean consideradas en la resolución que se dicte, b) contar con un traductor o intérprete y seleccionarlo cuando sea necesario, c) acudir a las audiencias en compañía de un trabajador social, un psicólogo o cualquier otro profesional similar o una persona de su confianza ".

Además, el Código en mención en su artículo 158, de forma aclaratoria, ratifica la obligación de la participación de quienes conforman las familias en los acuerdos en los procesos de conciliación, confirmando que el Enfoque de Derechos Humanos es un eje central.

Artículo 158, que define taxativamente que en los procesos de conciliación "En todo asunto que se someta a conciliación e involucre los derechos consagrados en este Código, las personas menores de edad afectadas y sus representantes deberán estar presentes, bajo pena de nulidad del acuerdo. Los menores podrán estar acompañados de una persona de su confianza. El conciliador deberá escuchar la opinión de las personas menores de edad tomando en cuenta su madurez emocional. Cuando la opinión de un adolescente concurra con la de su representante, será vinculante para establecer el acuerdo".

Por último, el humanizar la justicia administrativa, promueve la justicia pronta y cumplida; garantiza la participación real y protagónica de todas las personas que integran las familias; procura el restablecer las relaciones familiares, mediante la concreción de acuerdos duraderos que integren las realidades, intereses y necesidades de los protagonistas. El Humanizar la justicia plantea que los abordajes de la mediación familiar sean armoniosos y que posicionen a las personas como el centro de la intervención institucional, principio que es defendido por el nuevo Código Procesal de Familia, y desarrollado en la Convención de Derechos Humanos.

Este análisis deberá hacer revisión del cumplimiento de la normativa vigente, que evite la revictimización de personas menores de edad ante dinámicas familiares conflictivas, garantice el ejercicio responsable de las funciones parentales frente a sus hijos e hijas, y procure el cumplimiento de la universalidad de derechos de las personas menores de edad en los ámbitos familiares en que se desarrollen.

El proceso de mediación familiar, en sede administrativa, es un método no contencioso, que posee ventajas y características que son compatibles con la misión del Patronato Nacional de la Infancia, por lo tanto, la institución debe innovar para hacer rectoría en educar a las familias en métodos de resolución alterna de conflictos, en cultura de paz familiar y social y, así, evitar que estos conflictos sean conocidos por el fuero de familia, lo que podría ocasionar disputas duraderas en el tiempo, incremento de escalada de la violencia, deterioro de las relaciones familiares en presente y futuro, con la afectación directa o indirecta de las personas menores de edad.

## CONCLUSIONES

Para la presente investigación, los hallazgos se obtuvieron de las entrevistas realizadas a personas funcionarias de la Oficina Local de Alajuela Oeste del Patronato Nacional de la Infancia, a personas funcionarias de la Dirección Regional de Alajuela que desempeñan funciones de supervisión y asesoría de las oficinas locales de la región de Alajuela y de personas de expertas en materias de resolución alterna de conflictos y de derechos de personas menores de edad.

Se elaboraron tres instrumentos que respondieran a los objetivos específicos de la investigación para cada uno, de los cuales se detallan los principales hallazgos:

1. Identificar las ventajas de la mediación familiar, como una herramienta para el restablecimiento de dinámicas familiares sanas.

Los resultados encontrados evidencian que la implementación de la mediación familiar en el Patronato Nacional de la Infancia es necesaria para el restablecimiento de relaciones familiares sanas. Las personas entrevistadas señalan como posibles ventajas de la aplicación de la mediación, las siguientes:

- Puede ofrecer resultados con mayor celeridad,
- Con un menor costo económico,
- Desde ámbito emocional, es más sano,
- Y permite sembrar la semilla de la cultura de paz en cada acuerdo logrado de forma pacífica por las personas protagonistas

Es importante resaltar que la mediación familiar es un excelente complemento del Proceso Especial de Protección, pues procura la garantía y restablecimiento de los derechos de las personas menores de edad. La mediación no debe ser vista como un método alterno, sino como una forma natural de resolver los conflictos, a través del diálogo, entendimiento y acuerdos, es así como las doctrinas modernas, buscan se interiorice y plantee.

Es necesario resaltar la observación de parte de las personas funcionarias y expertas, al destacar como ventaja del proceso de mediación familiar que posibilita la atención personalizada y guiada, por los Enfoques de Derechos Humanos y de Género que garantizan la intervención objetiva del mediador, libre de prejuicios y juzgamientos.

También, las personas especialistas coinciden como ventajas de la mediación familiar:

- Que promueve la igualdad,
- Se desarrolla en espacios seguros,
- Es un proceso más eficiente y satisfactorio para las partes,
- Permite abordar la problemática desde varias aristas,
- Puede disminuir los periodos de hostilidad dentro del hogar o entre el padre y la madre y/o personas responsables,
- Permite restablecer los canales de comunicación,
- Promueve el respeto entre las personas miembros de la familia.

Estas ventajas permitirán explorar el conflicto desde su origen, de forma integral y no adversarial.

Según los fines que posee la mediación familiar, el resurgir de la mediación como un método de resolución de conflictos en materia familiar en el PANI, presenta una ventaja que democratiza la justicia administrativa, al facilitar el acceso a la solución de conflictos familiares a partir de los procesos auto-compositivos y auto-gestionados que proveen un servicio más efectivo de solución de diferencias familiares; a partir de la aplicación del control interno, de esta manera, permite y fortalece los canales de comunicación, motivando y educando en procesos de diálogo y escucha, todo en aras de asumir la solución de sus problemas por sí mismos. Estas ventajas admitirán la autoevaluación de la conveniencia y nivel de compromiso para el cumplimiento de los acuerdos.

Se identifica que, ante la carencia de conocimientos en el tema de métodos de resolución de conflictos de parte de las personas funcionarias entrevistadas, en lo referente al objetivo, así como de las ventajas de la mediación, estos manifiestan reservas en su uso, al relacionarlo con el tema de sobrecarga laboral. Se interpreta de forma errónea que la mediación debe ser incorporada como una etapa dentro del Proceso Especial de Protección, asemejándolo a la conciliación en la vía judicial. Es necesaria la capacitación para desarrollar técnicas de escucha, sensibilidad ante posibles propuestas de las personas que atiende el PANI y para brindar un mejor servicio en las intervenciones institucionales interdisciplinarias. Si bien es cierto, la institución posee una rectoría técnica en materia de derechos de personas menores de edad, esta debe ser actualizada, según las nuevas exigencias familiares y sociales.

Por ello, la mediación familiar no solo brinda beneficios a las personas usuarias del servicio en la búsqueda de soluciones, sino permite al PANI mostrar una nueva imagen no coercitiva y adversarial que permite el establecimiento de puentes con la sociedad. Reinstalar el servicio de mediación permite cumplir con los compromisos establecidos en la Ley RAC, Código de Niñez y Adolescencia, Convención

sobre los Derechos del Niño (y Niña) que procuran el ofrecer servicios a las familias para el restablecimiento de ámbitos familiares sanos para el desarrollo de las personas menores de edad.

En Costa Rica, la mediación y conciliación están reguladas en la legislación, además, se consideran sinónimos. La mediación como método de solución de controversias es semejante a la conciliación que está regulada como una etapa procesal a nivel judicial, no así en el PANI, por lo tanto, con la reinstalación de mediación familiar como un nuevo servicio especializado en conflictos familiares, en PANI se garantizaría su acceso a la sociedad.

En la actualidad, el PANI debería tener un centro de mediación familiar como un nuevo servicio atencional para que se puedan abordar situaciones de conflictos familiares que configuren situaciones violatorias de derechos para algún integrante del grupo familiar. Los especialistas le llaman conflictos familiares de bajo perfil que cumplan con criterios de admisibilidad. Eso significa que la ley permita, y criterios de mediabilidad, es decir, que las personas tengan voluntad para asistir, que se confirme la voluntariedad de las personas, que no esté presente dinámicas de violencia doméstica y que no exista desbalances graves de poder.

En general, la mediación familiar permitirá generar ámbitos de participación de las personas que integran las familias, contribuirá a forjar espacios que logren articular de forma responsable las funciones paternas/maternales, del padre y/o madre frente a los hijos e hijas, proceso que contribuye con soluciones con sentido de pertenencia que se consoliden en el tiempo.

1. Determinar la importancia de la mediación familiar como mecanismos preventivos ante una posible reincidencia del conflicto dentro de ámbito familiar.

La base que sustenta la mediación familiar es el principio de voluntariedad, este permite, desde el diálogo respetuoso, analizar las diferentes opciones que sean planteadas por los protagonistas de las familias como alternativas para la solución de las disputas familiares. Es importante hacer la observación para aclarar que no es posible vincular la mediación como una posible etapa del Proceso Especial de Protección, por cuanto este procedimiento responde a la restitución de un derecho violentado de las personas menores de edad.

Las personas funcionarias expresan criterios divididos en el tema de: si los procesos actuales que ofrece el PANI resuelven los conflictos familiares o no, por un lado, estos analizan el impacto de los resultados, según su experiencia, pero, por otro lado, se analiza el aumento en la cantidad de

situaciones que recibe de forma anual el PANI por la temática de conflictos familiares. Por lo cual, se concluye en esta investigación que debe reforzarse el eje de prevención institucional, a partir de la capacitación y sensibilización del personal institucional y de la necesidad de diversificar los servicios que ofrece, en procura que la sociedad pueda tener acceso a la justicia.

Las personas expertas que participaron en las entrevistas coinciden que la libre disposición de participar de las partes en los procesos de mediación familiar es trascendental, al ser un proceso que se caracteriza por ser auto-compositivo, requiere de las partes una actitud proactiva, respetuosa y de buena fe, donde su objetivo sea la solución del conflicto familiar, desde el amor familiar. Este proceso tendrá dos vertientes la búsqueda de una solución duradera en el tiempo que evita la reincidencia del conflicto familiar, y segundo, el restablecer el diálogo en procura del ejercicio de la coparentalidad deseable frente a sus hijos e hijas en las diferentes etapas del desarrollo.

Llama la atención que parte de las personas funcionarias que fueron entrevistadas ubican la mediación familiar como una posibilidad para reducir la carga laboral o para enmendar vacíos del Proceso Especial de Protección, mas no la visualizan como un medio para restablecer relaciones armoniosas en las familias, que las eduque y prepare para afrontar futuras diferencias. Esto es medular, de ahí la importancia de capacitarse en el tema RAC y revisar los procedimientos institucionales actuales.

Entre tanto, las personas expertas señalan que el Proceso Especial de Protección, si bien tiene como objetivo la restitución de derechos de personas menores de edad ante la vulneración de derechos, no resuelve la conflictiva de familiar de fondo, que puede desencadenar otras situaciones que afecten el rol de padres, madres y representantes legales frente a sus hijos e hijas. Por el contrario, la mediación familiar, desde un enfoque sistémico y participativo, plantea que las partes asuman su responsabilidad social, apropiándose del conflicto y planteando estas una solución pacífica al desajuste familiar.

La reincidencia de un conflicto en un ámbito familiar particular permite alertar a la institución que debe proponer servicios que atiendan desde la autocomposición esos desajustes familiares, que pueden generar como consecuencias: separaciones temporales o definitivas, deterioro de canales de comunicación entre los integrantes de las familias, incumplimiento de las funciones parentales y maternas frente a sus hijos e hijas, y rechazo de las herramientas que les pueda ofrecer el PANI, desde los ejes educativos y preventivos, a los padres y madres custodios y no custodios.

Es necesario resaltar lo expresado por las personas especialistas entrevistadas, en relación al proceso de humanización de la justicia desde un Enfoque de Derechos Humanos de personas menores de edad, que refieren. El proceso de mediación deberá contemplar el manejo cuidadoso del proceso de participación de las personas menores de edad, a efectos de no ser expuestos a procesos de revictimización. Es así que, de previo, se deberá consultar a la persona menor de edad su deseo de participar, explicarle de forma simple el proceso y posibles resultados, se deberá realizar un cuidadoso manejo de la información a efectos de no agravar el conflicto.

El principal obstáculo que identifican las personas entrevistadas para la concreción de la propuesta es la falta de interés político, la ausencia de capacitación en temas RAC que permita posicionar el tema a nivel institucional y sea este incorporado en el portafolio de proyectos de año 2024. Además, la falta de visión integral de la parte política y mandos medios que justificaron el cierre del plan piloto denominado “Centros de Mediación Familiar” en el año 1996, por existir presuntamente un choque de intereses entre la misión institucional de garantizar y restituir derechos violentados de personas menores de edad, desde una línea impositiva, conforme a la legislación vigente y la mediación familiar que invita a las partes a construir, de forma conjunta y desde el diálogo, las soluciones a sus diferencias o conflictos familiares. Lo que implica un desconocimiento de la interdisciplinariedad, a nivel institucional.

Lo antes descrito evidencia que la participación de las personas integrantes de las familias que afrontan un conflicto familiar, permite una solución consensuada conforme a los intereses de las partes intervinientes, que la solución sea elaborada por las partes puede colaborar en reducir la reincidencia de desajustes familiares. La participación les otorga un sentido de pertenencia a las personas protagonistas, se garantizan un trato respetuoso que les dignifiquen, además de empoderarles en técnicas y habilidades que les permitirán desarrollar la autogestión de los conflictos familiares arraigados, así como diferencias surgidas en espacios laborales, escolares y comunales.

Los procesos de autogestión expresan las personas entrevistadas: Estos permiten soluciones duraderas y respetuosas, desarrollando en las personas un grado de responsabilidad en la construcción de la cultura de paz. A través del control interno típico de los países nórdicos, en contraposición al control externo al que estamos acostumbrados los latinoamericanos. Se debe resaltar lo expuesto por una persona funcionaria que versa sobre la necesidad de cohesión entre los padres y madres y la persona facilitadora, para el logro de apertura entre las partes, entre estas y el facilitador. Esta característica la puede brindar, con facilidad, la mediación familiar a diferencia del Proceso Especial de Protección que es un proceso adversarial.

Finalizan exponiendo críticas al sistema que ofrece la institución actualmente, que no promueve los métodos de resolución de conflictos y soluciones integrales a las dinámicas familiares, afirman que se ha mantenido de forma rigurosa en destinar la mayor cantidad de sus recursos a las actividades de atención, que responden, principalmente, al abordaje de denuncias para la reivindicación y garantía de derechos de personas menores de edad, en el eje de protección, ante la ubicación de personas menores de edad en alternativas de protección institucional o privadas. En este escenario, es probable que la reincidencia evidencie que esa familia no posee las herramientas para la auto composición de sus conflictos y sea educada dentro de un modelo asistencialista que debe delegar sus problemas al PANI.

2. Proponer una herramienta que procure la humanización de la justicia administrativa en materia de niñez y adolescencia para el restablecimiento de ambientes familiares sanos.

A través de las entrevistas realizadas se evidencia la preocupación de las personas funcionarias de no ver al PANI como una institución que brinde soluciones integrales a los conflictos familiares. Es importante destacar que las personas funcionarias perciben al PANI como una institución rígida, que responde desde lo formal a la normativa vigente e interpretan que el servicio de mediación les podría generar más carga de trabajo. Este razonamiento puede responder a la carencia de capacitación en el tema de RAC o ante la falta de nuevas propuestas desde la parte política, para abarcar las solicitudes de las personas usuarias.

También, se resalta que una profesional expresó: el PANI si promueve la mediación familiar, sin embargo, esta no evidencia manejo de conceptos y objetivos del tema RAC. Es importante dejar evidencia, que las personas funcionarias podrían confundir la misión del PANI, con el objetivo de la presente propuesta que promueve relaciones armoniosas en la familia, democratizar la justicia, educar para la paz y proyectar una imagen institucional de integración ante la sociedad.

Además, las personas especialistas entrevistadas recomiendan que los espacios propuestos para realizar la mediación familiar deben estar separados de forma física de las oficinas locales, a fin de no ser vinculado este servicio a los Procesos Especiales de Protección desarrollados en las Oficinas Locales. Es importante que las personas usuarias conozcan y entiendan los objetivos de la mediación como método de resolución de conflictos familiares, por lo tanto, para garantizar su desarrollo exitoso, se deberá realizar un proceso de selección, capacitación y sensibilización a los facilitadores.

Un punto muy importante es resaltar el término humanizar que refiere al trato con dignidad a las personas, atendiendo los enfoque de derechos humanos, de derechos de personas menores de edad y

de género, que las personas usuarias del servicios propuesto sientan que son ellas quienes construyen las soluciones a los conflictos, donde se fortalecen en habilidades de liderazgo, cooperación, diálogo respetuoso, escucha activa y destrezas como respeto a las opiniones de la otra parte y ser capaces de mantener la calma. Este análisis facilita entender que la mediación permitirá potencializar la nueva imagen institucional ante las familias. En este sentido, una persona funcionaria entrevistada lo propone como un nuevo pilar de la intervención institucional que procure la integridad familiar de forma pacífica.

Resaltan parte de las personas entrevistadas que, ante la falta de formación en este tema en específico, podrían incurrir en trato no tan humanizado hacia las partes, en ocasiones, generando juicios de valor o parcializándose hacia alguna de las partes. Además de ejecutar acciones que no promuevan la participación de todas las personas que integran a la familia, pudiéndose detectar razonamientos adulto-céntricos y discriminatorios en los razonamientos de los informes o resoluciones administrativas.

El proceso de mediación, al restablecer la armonía familiar, da esperanza, humaniza y dignifica a las personas que utilicen el servicio propuesto. El enfoque de humanizar la justicia permite la democratización en su acceso, ofrecer un nuevo servicio que brinde respuestas integrales, entendidas como soluciones efectivas y duraderas en el tiempo. Humanizar la justicia permite al PANI desarrollar su rectoría de educación y prevención, al apoyar y acompañar a la madre y al padre, en el aprendizaje de la construcción de nuevos patrones familiares que garanticen o procuren ambientes familiares sanos. En este sentido las personas especialistas entrevistadas resaltan que el PANI puede ofrecer un sistema más accesible, sensible, equitativo, comprensible, en un entorno de empatía, justicia social y trato justo.

La propuesta planteada garantizar la intervención de todas las personas protagonistas en los conflictos familiares. Es de especial consideración que las personas menores de edad participen de manera real y efectiva, ejerciendo su derecho a que se les escuche. En su colaboración no deben ser victimizados o culpabilizados por las dinámicas de las personas adultas, ni deben ser expuestas a relaciones de poder o juicios de los padres y las madres.

Todo lo descrito hace que la propuesta se desarrolle a partir de un Enfoque de Derechos Humanos de las personas menores de edad y sus representantes legales. Humanizar la justicia posee como propósito que el PANI recupere ese rol de integrador social, aliado de las familias y promotor de la educación para la paz. Humanizar la justicia permite restaurar el enfoque educativo que planteó el fundador del PANI, el educador Felipe González Flores, hace ya 93 años y que hoy, según las exigencias sociales, debe ser retomado y reforzado desde el eje preventivo. Las personas entrevistadas ratifican de

forma absoluta que humanizar la justicia, en sede administrativa, es responsabilidad del PANI y para ello debe contar dentro de sus servicios con las herramientas necesarias para aplicar técnicas y estrategias para colaborar con el restablecimiento de interrelaciones familiares sanas y seguras, en beneficio de las personas menores de edad.

No basta con que el PANI cumpla su función de garantizar y reivindicar los derechos de las personas menores de edad que sufren violaciones de derechos, sino que debe replantear la ruta, actualizando los servicios y los objetivos a alcanzar. Humanizar la justicia, además de posibilitar la construcción de soluciones por las partes protagonistas, que generen sentido de pertenencia en tiempos reducidos y a un menor costo o desgaste emocional de todos los integrantes de las familias, esto readecuaría sus objetivos institucionales, incorporando la cultura del diálogo y paz social.

Reinstalar el servicio de la mediación familiar en el PANI supone e implica un cambio cultural. Amparado, precisamente, en los mandatos de la Convención sobre los Derechos del Niño y la Niña, lo que hace necesario incorporar el tema en los procesos de capacitación institucional, procesos de sensibilización de los estratos operativos y políticos. Debe gestarse una transformación de la ruta institucional y darse un cambio de visión asistencialista e impositiva a la imagen colaborativa e integradora.

Finalmente, es importante expresar que el presente trabajo de investigación aplicada ha sido una gran experiencia profesional y personal, que evidencia, para hacer efectivos, los derechos de las personas menores de edad, se debe garantizar la aplicación del Enfoque de Derecho Humanos que le dignifique como centro del proceso atencional.

## RECOMENDACIONES

En este apartado se presentan las recomendaciones que se construyeron para el Patronato Nacional de la Infancia como institución con competencia técnica y funcional para abordar los conflictos familiares. De igual manera se incluyen recomendaciones para la Maestría en Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia.

Las recomendaciones se construyeron a partir de los resultados obtenidos, el análisis de estos y las principales conclusiones del proceso.

Recomendaciones para el Patronato Nacional de la Infancia:

1. Recuperar la memoria institucional de la experiencia que el PANI tuvo en los años 1994 y 1995, cuando implementó el primer centro de mediación en materia de Familia que hubo en Costa Rica.
2. Identificar la mediación como una forma más de atención de situaciones, armoniosa, menos adversarial y mucho más satisfactoria, así diferenciar y mejorar las modalidades en el abordaje situaciones con condiciones (Perfil) para ser mediadas.
3. Capacitar a un grupo de personas funcionarias del PANI en Mediación, en materia de familia, y tener así, personal de planta formada para la puesta en marcha de proyectos institucionales en el tema.
4. Crear un centro de mediación en la región de Alajuela, como proyecto piloto para demostrar la efectividad en el manejo de la casuística institucional.
5. Diseñar un sistema de gerenciamiento de casos para el buen funcionamiento de proyecto piloto.
6. Ejecutar el plan piloto, por al menos dos años, para poder evaluar las oportunidades de esa nueva experiencia.
7. Incluir en el plan piloto un sistema de evaluación del servicio para el establecimiento de mejoras continuas.
8. Establecer los criterios de admisibilidad y mediabilidad de casos para definir el perfil de la casuística a remitir para la mediación.
9. Reconocer en la mediación una oportunidad para mejorar la imagen institucional en la atención de las necesidades de la población.
10. Demostrar las oportunidades que ofrece la mediación, mediante el proyecto piloto y, una vez aprobadas sus bondades para la institución y la sociedad, replicar la experiencia en otras

regiones del país, incorporándose, de esta forma, el PANI en las instituciones que promueven la Cultura de Paz en el país.

11. Mantener una capacitación permanente en el tema, a nivel institucional.
12. Evaluar, mediante especialistas externos, anualmente, el desempeño de la mediación Institucional.
13. Iniciar con las oficinas regionales y estas, a su vez, con unidades móviles para democratizar el servicio.
14. Elaborar propuesta de creación de servicios de consultorios familiares en el Patronato Nacional de la Infancia.

#### Recomendaciones para la Maestría en Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia.

1. Que se incluyan en el Plan de estudios de la maestría, como curso optativo, el tema de “El valor público que otorga el uso de los métodos alternos de resolución de conflictos en las instituciones que atienden personas menores de edad y sus familias”.
2. Fortalecer el trabajo interinstitucional PANI y UCR, en procura del intercambio de información y experiencias que sean copiladas como parte del proceso de seguimiento y evaluación del plan piloto del centro de mediación familiar que sea instalado en el PANI.

### **Propuesta para la creación de los Consultorios Familiares en el Patronato Nacional de la Infancia**

El presente documento es producto del TFIA e incorpora la propuesta de creación de los Consultorios Familiares en el Patronato Nacional de la Infancia, como un nuevo servicio atencional que diversifique la atención y amplíe su cobertura, democratice el acceso de personas usuarias y permita humanizar la justicia administrativa que por ley desarrolla el Patronato Nacional de la Infancia, proponiendo desjudicializar las situaciones familiares, con el fin de llegar a soluciones más saludables y aceptadas por la partes.

La presente investigación se constituye en un documento que puede ser utilizado como consulta, apoyo y guía de las autoridades del Patronato Nacional de la Infancia para garantizar la democratización y humanización de los servicios que, actualmente, brinda la institución a las personas menores de edad y sus familias.

Surge como resultado de las entrevistas desarrolladas a las personas funcionarias del Patronato Nacional de la Infancia y de un grupo de personas expertas en materia de resolución alterna de conflictos y de derechos de personas menores de edad, que están vinculadas con procesos de sensibilización, capacitación y formulación de propuestas en ámbitos judiciales y administrativos.

La propuesta consiste en la creación de un consultorio familiar que diversifique y complemente la atención que brinda la Oficina Local de Alajuela Oeste de la Región de Alajuela del Patronato Nacional de la Infancia, que permita garantizar a las personas usuarias, acceder a la mediación familiar como un método alternativo de resolución de conflictos familiares con un enfoque de derechos humanos, específico de niños, niñas y adolescentes.

Es necesario resaltar que esta propuesta visionaria e innovadora fue puesta en práctica en los años noventa, durante un año, pero fue cerrada por dilemas y razonamientos que denotan falta de sensibilización, capacitación y una perspectiva de realidad social, así como del paradigma de la Doctrina de la Protección Integral, de Enfoques de Derechos Humanos de personas menores de edad y sus familias.

El nuevo servicio propuesto permitirá actualizar las herramientas que posee la Institución, posibilitará transformar y fortalecer los ejes de la promoción y prevención de derechos, desde una cultura de paz que humanice la justicia administrativa, con la finalidad de no judicializar la temática

familiar, como era el ideal cuando se redactó el Código de Niñez y Adolescencia, lo cual propone soluciones que surgirán de los protagonistas que afrontan los conflictos familiares, permitiendo que los acuerdos sean duraderos en el tiempo y se construyan en plazos más reducidos que los judiciales.

### **1. Creación de consultorios familiares**

Mediante revisión documental y estudio cualitativo de autores que proponen y desarrollan el tema, a nivel nacional e internacional, entrevistas de personas funcionarias del PANI y de expertos en materias de resolución alterna de conflictos y de derechos de personas menores de edad, se procede a elaborar la presente propuesta.

Para la apertura de la Oficina de Resolución Alterna de Conflictos se requiere de forma ideal la asignación de ocho plazas por oficina en la siguiente distribución: dos abogados, dos trabajadores sociales, dos psicólogos, una asistente administrativa y un coordinador. Sin embargo, para efectos de que sea viable, desde la parte de presupuestaria y de dotación de personal, se propone que el primer año el plan piloto arranque con un equipo de cuatro personas funcionarias: un(a) abogado(a), un(a) trabajador(a) social, un(a) psicólogo(a) y un(a) coordinador(a) y luego de ser evaluado, proceder, el segundo año, con el reforzamiento del recurso humano, hasta llegar al número ideal propuesto de personas funcionarias de ocho plazas, antes detallado. El funcionamiento, la competencia y las responsabilidades de las Oficinas de Resolución Alterna de Conflictos se regirán por lo previsto en la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley N.º 7727 y el Capítulo III del Código de la Niñez y Adolescencia, Convención sobre los Derechos del Niño, y demás normas que se dicten sobre la materia, así como, por la Ley Orgánica del Patronato Nacional de la Infancia, vigentes.

Dentro de las funciones de las Oficinas de mediación familiar en el PANI, se propone:

- a) Realizar procesos de mediación familiar, en sede administrativa, según criterios de admisibilidad y mediabilidad.
- b) Promover el uso de los métodos alternos de resolución de conflictos e incentivar la cultura de paz en las familias que utilicen el servicio.
- c) Implementar, a nivel del PANI, un sistema de seguimiento y evaluación del servicio de mediación familiar que permita, de forma semestral, dar seguimiento a los indicadores que sean establecidos, a nivel institucional.

- d) Coordinar con la Escuela Judicial del Poder Judicial y de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (DINARAC) del Ministerio de Justicia y Paz, procesos de capacitación en el tema de métodos alternos de resolución de conflictos para las personas facilitadoras del servicio, así como desarrollar talleres de habilidades y destrezas en mediación familiar.
- e) Establecer una comisión institucional con apoyo de la Escuela Judicial del Poder Judicial para la elaboración de las políticas institucionales, en materia de resolución alternativa de conflictos (RAC) e indicadores que permitirán evaluar el plan piloto, por un plazo de tres años.
- f) Velar para que el servicio de mediación familiar sea eficiente.
- g) Establecer alianzas estratégicas con el Ministerio de Educación Pública para promover la cultura de paz en los centros educativos y las familias.
- h) Liderar los procesos de capacitación, a nivel institucional. del 100% de las personas funcionarias, en materia de métodos alternos de resolución de conflictos y promoción de la paz social, conforma a la Ley RAC.
- g) Ejercer acciones de rectoría en la temática RAC delegadas por la Gerencia Técnica y Presidencia Ejecutiva en temas de política institucional, coordinaciones interinstitucionales, elevación de procesos de capacitación internos y externos, así como promover los procesos de sensibilización en la materia RAC, a nivel internos y externos.
- i) Las demás que asigne la Presidencia Ejecutiva.

Las personas facilitadoras que conformen los equipos de las Oficinas de Mediación Familiar en el PANI, luego de obtener su idoneidad, resultado de un proceso de selección y capacitación, serán competentes para conocer aquellos asuntos en los que sea legalmente procedente la mediación familiar y las partes deseen, de manera voluntaria, resolver sus diferendos por esa vía. Estos podrán actuar en todo el territorio nacional o circunscrito a una región determinada a criterio del Departamento de Planificación institucional y de la Presidencia Ejecutiva.

Además, en atención a las variables de cantidad de población de personas menores de edad y cantidad de denuncias recibidas por presunta violación de derechos de personas menores de edad, se propone, en primer término, la apertura de una oficina destinada a la mediación familiar que estaría ubicada en: la Provincia de Alajuela (Ver Cuadros 1 y 5). La creación de esta oficina especializada

permitirá brindar una respuesta integral a los conflictos familiares, reducir los tiempos de respuesta institucional, la validación de los derechos de las personas menores de edad y sus padres, madres o representantes legales que están inmersos en dinámicas de conflictos familiares y mejorar la imagen institucional ante la sociedad.

De acuerdo con la valoración que se ha desarrollado, amerita que el PANI proceda con la asignación de plazas y la dotación de contenido presupuestario que permitan la organización e implementación de la estructura necesaria para la obtención de los resultados propuestos en este análisis.

A continuación, se presentarán dos propuestas de posibles ubicaciones para la Oficina de mediación familia en la región de Alajuela. Estas propuestas buscarán una solución integral y duradera en el tiempo a las personas usuarias que se atienden, actualmente, en la Oficina de Alajuela Oeste y, desde la rectoría institucional, fortalecer el ejercer el eje de prevención y promoción.

**1.1 Propuesta A:** Esta propuesta proyecta la apertura de una oficina local, que será ubicada en el Área Metropolitana, pues es donde se reportan más denuncias recibidas, específicamente, se propone la ubicación en la Garita de Alajuela, en las instalaciones que administra la Dirección Regional de Alajuela. En esta propuesta se analiza que la institución no deberá destinar gastos en alquiler, sino sólo para realizar adecuaciones a la propiedad, donde había estado ubicado el albergue de adolescentes. En un segundo escenario, se puede plantear un convenio con el Ministerio de Justicia que proyecta para el año 2024 la Construcción del Centro Cívico para la Paz, en el distrito San José del cantón central de Alajuela. Esta sugerencia de ubicar la oficina especializada en mediación familiar en dicho centro es congruente con sus objetivos de prevención de la violencia y el fortalecimiento de capacidades de convivencia ciudadana, entre otras.

### **Justificación**

La Dirección Regional de Alajuela reporta uno de los mayores números de población total y cantidad de personas menores de edad. Además, de forma anual, recibe un número elevado de denuncias, lo que la ubica entre las regionales con mayor demanda.

Como fundamento, se proyectó ubicar las posibles Oficinas de Resolución de Conflictos del PANI en la región supra indicada, porque se evidencia un recargo de funciones elevado que repercute en los tiempos de respuesta y eficacia de los servicios, sumado al número de reincidencia de denuncias en

familias que están siendo atendidas en los Procesos Especiales de Protección. Por ello, es necesario, como objetivo, que las familias obtengan una solución construida desde los protagonistas y no impuestas, a fin de garantizar soluciones integrales a los conflictos familiares, con sentido de pertenencia.

Además, se valoró el tema de la accesibilidad de usuarios a la oficina de resolución de conflictos del PANI, sopesando la facilidad de transporte público, así como áreas geográficas que aglutinan mayor cantidad de población que facilite su acceso de los distritos que conforman la región de Alajuela, compuesta por siete oficinas locales.

También se procura solucionar, en primera instancia, los conflictos familiares, segundo, atender de forma paralela, el problema de recargo laboral que tienen, en la actualidad, los funcionarios de la Oficina Local de Alajuela Oeste y, en tercer lugar, la mejora de la imagen institucional, al otorgar un valor público a los procesos de autogestión, autocomposición y, por consiguiente, a la cultura de paz.

**1.2 Propuesta B:** Esta propuesta proyecta la apertura de una oficina local que tendrá la característica de ser itinerantes y visitarán, según cronograma establecido, las oficinas locales de la región de Alajuela que reporten la mayor cantidad de denuncias recibidas, a saber: valorar cuál redacción (como por ejemplo) Alajuela Oeste, Alajuela, San Rafael y San Ramón, ello, facilitaría el acceso a usuarios de zonas alejadas.

### **Justificación**

La Dirección Regional de Alajuela reporta uno de los mayores números de población total y cantidad de personas menores de edad. Además, de forma anual, recibe un número elevado de denuncias, lo que la ubica entre las regionales con mayor demanda.

Como fundamento, se proyectó la visita a las oficinas locales del PANI en las localidades supra indicadas, porque se evidencia un recargo de funciones que repercute en los tiempos de respuesta y eficacia de los servicios, sumado al número de reincidencia de denuncias en familias que están siendo atendidas en los Procesos Especiales de Protección en las oficinas que reportan mayor recibo de denuncias. Es necesario, como objetivo, que las familias obtengan una solución construida desde los protagonistas y no impuestas, surgiendo, entonces, las decisiones de forma horizontal y no vertical, como en el sistema judicial. De esta forma, se garantizan soluciones integrales a los conflictos familiares, con sentido de pertenencia de los protagonistas.

Además, se valoró el tema de la accesibilidad de usuarios a la oficina de resolución de conflictos del PANI, sopesando la facilidad de transporte público, así como áreas geográficas que aglutinan mayor cantidad de población que facilite su acceso de los distritos que conforman la región de Alajuela, compuesta por siete oficinas locales.

La presente propuesta procura solucionar, en primera instancia los conflictos familiares, segundo, atender, de forma paralela, el problema de recargo laboral que tienen, actualmente, los funcionarios de la oficina local de Alajuela Oeste y, en tercer lugar, la mejora de la imagen institucional, al otorgar un valor público a los procesos de autogestión, autocomposición.

Este escenario, requiere aumentar el presupuesto que se le asigna a la Dirección Regional Alajuela, en eje funcional de atención ante la creación de la oficina de especializada en mediación, con el fin de cumplir con la demanda que pueda presentar el nuevo servicio.

## **2. Organización del centro de medición familiar**

Según ponencia de la Licenciada Escalante Barboza, subdirectora de la Escuela Judicial del Poder Judicial, en seminario Gerenciamiento de casos de Mediación, organizado por la Procuraduría de la Administración, resulta importante aclarar que la propuesta de creación de la oficina especializada en mediación familiar, requerirá de un sistema de gerenciamiento de casos. Esta organización preestablecida, procura la correcta administración de sus casos, con el objetivo de aumentar la eficiencia del centro, mejorando de esta forma la respuesta institucional.

Este nuevo servicio ofrecerá a las personas usuarias un proceso por etapas, sistematizado que permita al PANI, a partir de estándares y modelos establecidos, aplicar una serie de técnicas y atender el conflicto de una forma diferente.

El centro propuesto deberá cumplir varios pasos administrativos previos:

**2.1 Se deberá tener un modelo de mediación definido:** Se debe romper con el mito que hay personas que, por naturaleza, son mediadoras y que las personas usuarias se acercan, de manera espontánea, a resolver los conflictos. Por el contrario, las personas no tiene una forma sistematizada de resolver conflictos, entonces al hablar de un centro de mediación y modelo, necesariamente, se debe establecer cuál es la forma en que se va ofrecer el servicio, para lo cual se pueden citar tres modelos básicos de mediación que permitan la construcción del control interno propuesto por la Convención sobre los Derecho del Niño y la Niña:

- Típica: compuesta por el mediador y las partes que participan, presenta, como ventaja, que las partes se apropian de su conflicto y construyen la solución de forma auto-gestionada.
- Co-mediación: conformada por dos mediadores que dirigen el proceso y las partes que participan, reporta, como ventajas, que las partes se apropian de su conflicto y construyen la solución de forma auto-gestionada. Particularidad permite que un mediador sea hombre y otra mujer garantizando equilibrio de género y facilitando un modelo de confianza.
- Panel: Estará integrando por las partes, actuando directamente y un panel, es decir, hay tres mediadores trabajando de forma conjunta. Este modelo se utiliza en conflictos complejos o multiparte, por la participación de varias partes que representan a varios grupos, por eso, es necesario varios mediadores para mantener el control del proceso y brindar una atención adecuada a todas las personas protagonistas.

**2.2 Un equipo de mediación certificado:** El recurso humano en los centros de mediación es sumamente importante, pues de ello puede depender de su éxito, es necesario dotarse de un equipo de planta que esté en constante capacitación. Dicho proceso, recomiendo este a cargo del Departamento de Recursos Humanos del PANI, para lo cual se deberá incorporar el tema en el cronograma anual de capacitaciones del PANI. Este puede de ser oneroso, pero garantiza la continuidad en el servicio. La selección del personal debe hacerse de acuerdo con un perfil competencial de entrada, esto significa que no cualquier persona puede ser mediador o mediadora, se deberá definir el perfil, según la población que será atendida. Una vez seleccionadas, se procederá a capacitar, a fin de tener un perfil de competencias de salida con las habilidades y actitudes necesarias que este proceso de capacitación debe propiciar para obtener un perfil ideal, en lo referente a técnicas y estrategias del proceso de mediación familiar.

**2.3 Un sistema de administración de situaciones:** El gerenciamiento de situaciones conlleva definir cuáles van a ser los objetivos para administrar de forma eficiente el servicio, ante las solicitudes de las personas usuarias. Adicionalmente, este sistema permite maximizar el recurso humano, desde la organización del equipo de trabajo para la atención de las personas usuarias. Además, permite mantener el orden y control sobre la atención individual de cada situación y sobre la carga general de trabajo que tiene el centro, para recolectar la información necesaria y poder evaluar el servicio prestado, de forma individual, de las personas que están mediando y de la actividad general del centro. En el PANI esta estructura operativa básica deberá contemplar, según ponencia de la especialista

Escalante Barboza, estar compuesta por un coordinador de oficina, personas mediadoras y personas líderes en el área de asesoría legal, capacitación y promoción del centro de mediación familiar.

Según el número de personas funcionarias propuestas para conformar la oficina de mediación familiar en el PANI, se recomienda el uso de modelo de mediación típica, ello en procura de maximizar el recurso humano y facilitar el control individual de los casos conocidos por la persona mediadora.

Es necesario implementar, para el 2024, un proceso de capacitación, a nivel institucional, de métodos alternos de resolución de conflictos que permita su conocimiento y su sensibilización, proyectando su apertura para posicionar el tema en la esfera política.

Por último, desde la Gerencia Técnica del PANI se deberá convocar y establecer una comisión especializada con apoyo de la Escuela Judicial que elabore el sistema de administración de situaciones del centro de mediación familiar que implementará, para su organización, control y evaluación el PANI.

La propuesta planteada por las personas funcionarias del PANI y personas expertas en temas de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y Paz Social, así como, en Derechos de personas menores de edad y Doctrina de Protección Integral, refiere a lo planteado por el autor C.M. Moore (1997:265-266), (citado por Boqué 2003), indica que “la mediación se está volviendo cada vez más popular como medio para la resolución de disputas porque las personas estiman que es el camino preferible que puede llevarnos a vivir en mejores comunidades”(p. 17).

**BIBLIOGRAFÍA**

- Agudelo Bedoya, María Eugenia (2005), Descripción de la dinámica Interna de las familias monoparentales, simultaneas, extendidas y compuestas, Universidad de Manizalez, p. 9. Visto en: <https://www.redalyc.org/pdf/773/77330106.pdf>
- Alfonso Rodríguez, M.E. (2008). La Mediación Familiar en España: Concepto, Caracteres y Principios informadores. Obtenido de:  
[https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/11730/AFD\\_25\\_\(2008\)\\_04.pdf?sequence=1](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/11730/AFD_25_(2008)_04.pdf?sequence=1)
- Araujo Gallegos, Ana Margarita (2002) Negociación, Mediación y Conciliación: Cultura de Diálogo para la Transformación de los Conflictos. 1ª ed., San José, Costa Rica: Editorial Investigaciones Jurídicas. P. 36
- Arias, R.; París, H., Murillo, I. (1996). Memoria del Programa de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC). Corte Suprema de Justicia. Litografía León S.A.
- Arias Solano, Randall (2001), Acceso a la justicia y resolución de conflictos en Costa Rica. La experiencia de las casas de justicia. Ed. Ministerio de Justicia y Gracia.
- Arias Solano, R. (2000). Estado actual del movimiento de resolución alterna de Conflictos en Costa Rica. Elementos para una política de justicia basada en el diálogo y la paz social. Tesis para optar por el grado de Magister Scientae. Universidad de Costa Rica.

Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. Educar número 32.

Universidad de Barcelona. P. 126. Obtenido de:

file:///C:/Users/pani/Desktop/Mediación%20familiar/20783-Texto%20del%20artículo-20707-1-10-20060309.pdf.

Barquero Castro, B. (2011), La aplicación de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos en el sistema educativo costarricense para prevenir la violencia y el delito realizado por personas menores de edad. Tesis para optar por el grado de académico de Licenciatura en Derecho.

Universidad de Costa Rica. Obtenido de: <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/La-Aplicaci%C3%B3n-de-los-Mecanismos-de-Resoluci%C3%B3n-Alternativa-de-Conflictos-en-el-Sistema-Educativo-costarricense-para-prevenir-la-violencia-y-el-delito-realizado-por-personas-menores-de-edad.pdf>

Barrantes Echavarría, Roberto (1999), Investigación un camino al conocimiento, un enfoque cuantitativo y cualitativo, primera edición.

Birgin Haydée y Gherardi Natalia (s.f), La garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos y conceptuales, Colección “Género, Derecho y Justicia”, N° 6. Obtenido de:

<https://www.corteidh.or.cr/tablas/28920.pdf>

Bobadina Toledo, María loreto (2017), La mediación Familiar. Una vía extrajudicial de gestión de Conflictos en el ejercicio de los Derechos de la Infancia y la adolescencia. Estudio comparado entre Cataluña y Chile. Tesis Doctoral. Universidad de Barcelona, Pp. 61 y 63. Obtenido de: [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/463072/MLBT\\_TESIS.pdf?sequence](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/463072/MLBT_TESIS.pdf?sequence)

Boletín de la Junta de Andalucía (s.f.), se desarrollo el tema: Resolución de Conflictos dentro del ámbito de las familias, se obtiene en: [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Drogodependencia\\_Preencion\\_Preencion\\_Familiar\\_FAMILIA\\_SESION\\_VI.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Drogodependencia_Preencion_Preencion_Familiar_FAMILIA_SESION_VI.pdf)

Boqué Torremorell Maria Carme (2003). Cultura de mediación y cambio social. Romanyà/Valls. Barcelona España. Pp. 16-17.

Borja Alcaraz Riaño, A. (2007). El valor de la Mediación Familiar en Los Procesos de Separación y Divorcio. Obtenido de: <https://revistas.um.es/analesderecho/article/view/64581/62251>

Brenes Villobos, Barboza Cordero y Escalante Barboza (2023), Límites y Enfoques de la Conciliación Familiar, Revista Judicial Número 135, Poder Judicial, pp. 68-71. Obtenido de: [https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/images/DocsRevista/revistajudicial\\_135\\_2023.pdf](https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/images/DocsRevista/revistajudicial_135_2023.pdf)

Brenes Vargas, María Carolina (2020), Fortalecimiento de la práctica de los valores del respeto y la solidaridad por medio de una propuesta de estrategias pedagógicas en la convivencia de niños y niñas de 3 a 4 años con la participación de sus abuelos y abuelas a través de la lúdica y el diálogo, Para optar al grado de Licenciatura en Pedagogía con Énfasis en Educación Preescolar. Obtenido de: <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/23992/TESIS%2011100.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Camacho Cepeda, Gladys (2019), Justicia administrativa y el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, Revista de Derecho Administrativo. P. 222. Obtenido de: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/Deradm/article/view/6043/7764>

Campos y Covarrubias, Guillermo y Lule Martínez, Nallely (2012), La observación, un método para el estudio de la realidad, Revsista Xihmai, P. 51. Obtenido de: <https://Dialnet-LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972>

Cárdenas, E. (2009). La Mediación en los Conflictos Familiares. Obtenido de: <https://www.eduardocardenas.com.ar/wp-content/uploads/LA-MEDIACION-EN-CONFLICTOS-FAMILIARES.pdf>

Castañedo Abay, A. (2000), Mediación. Alternativas para la resolución de conflictos, Córdoba. Obtenido de: [MediacinAlternativaparalaresolucindeconflictos.pdf](#)

Centro para el control y prevención de enfermedades, tema: Violencia juvenil: factores de resigo y de protección, 2018. Obtenido de: <https://www.cdc.gov/violenceprevention/youthviolence/spanish/riskprotectivefactors.html>

Chaves Cavalcante, Lília Ieda (2010). Institucionalización y reinserción familiar de niños y adolescentes. Malestar y Subjetividad, Volumen 4. Universidad de Fortaleza.

Cobas Cobiella, M. E. (2013). Mediación familiar. Algunas reflexiones sobre el tema. Revista Boliviana de Derecho. Obtenido de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2070-81572014000100003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2070-81572014000100003). P. 51.

Constitución Política, 1949. Obtenido de: [https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=871](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=871)

Convención Belén do Para, 1994. Obtenido de: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26393&nValor3=27926&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26393&nValor3=27926&strTipM=TC)  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=24602&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=24602&strTipM=TC)

Convención de los Derechos del Niño, ratificada mediante Ley N° 7184 a los doce días del mes de julio de mil novecientos noventa. UNICEF, 2015. Obtenido de: [https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/comunicacion/ConvencionsobrelosDerechosdelNino\\_0.pdf](https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/comunicacion/ConvencionsobrelosDerechosdelNino_0.pdf)

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Belén Do Para. Instituto Interamericano de Derecho Humanos. Obtenido de: <https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1494/convencion-interam-2011.pdf>

Colección de estados de arte-Bogotá. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.

Costela Aznar, J. (2003). La Mediación Familiar: Una Aproximación. Obtenido de: <file:///C:/Users/pani/Desktop/PDHNNA/Libros%20de%20consulta/Dialnet-LaMediacion>

Cavalli, C. (2008). Introducción a la gestión no adversariales de conflictos. (1ra edición). Editorial Reus S.A.

De Roux (2001). "Hacia una política de formación para la convivencia". En educar en medio del conflicto. Experiencias y testimonios. Retos de esperanza. Banco Mundial y Gobernación de Antioquia. P. 212.

Diccionario de la Real Academia Española. Obtenido de: [www.rae.es](http://www.rae.es)

Duarte Quapper, C. (2012). Sociedades Adultocéntricas: Sobre sus Orígenes y Reproducción. Universidad de Girona. P. 125. Obtenido de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22362012000100005](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22362012000100005).

Escalante Barboza, K y Solano Castell, P. (2001), Violencia doméstica y conciliación: un problema suprajurídico, revista de medicina legal de Costa Rica, volumen 18. P. 125. Obtenido de: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000300007](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000300007)

Escalante Barboza, K. (2004). Nueva visión de la Conciliación en Materia de Familia y su relación con el interés superior del niño (a). Medicina Legal de Costa Rica. Obtenido de: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000200010](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000200010)

Febles Elejalde, María; Selier Crespo, Yesenia y M. Fernández, Doris (s.f.) El enfoque humanista del desarrollo: posible desde L.S. Vigotsky, Facultad de Psicología, Universidad de La Habana. Obtenido de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v17n1/04.pdf>

Fernández Riquelme, Sergio (2009): "Política social en la Unión Europea. Del Estado de Bienestar a la Europa Social", en La Razón histórica nº 9.

Fernández Solórzano Wendy, Montenegro Meza Karla (2022). Diagnostico Situacional, Política Institucional Integral sobre el Tratamiento de los Diferentes Métodos de Resolución de Conflictos. Obtenido de: [https://rac.poder-judicial.go.cr/images/Diagnostico\\_situacional\\_Politica\\_RAC.pdf](https://rac.poder-judicial.go.cr/images/Diagnostico_situacional_Politica_RAC.pdf)

Fierro, A. (2018), Manejo de Conflictos y mecanismos alternativos de solución de conflictos, Centro de Investigación y Docencia Económica, México. P. 214. Obtenido de: <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=mWORDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&ots=L44XeH1yoq&sig=e5b8V58k72Jv5wkyyMGU1y71L6g#v=onepage&q&f=false>

Fierro Farraez, Ana (2010), Manejo de la Mediación y Conflictos, OXFORD, 2010.

Flick U. Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Morata Paideia; 2007. Pp. 89-109. Obtenido de: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)

García del Vasco, F. (2015). Tesis doctoral titulada. La Mediación Familiar y el Punto de Encuentro Familiar. Obtenido de: [file:///C:/Users/pani/Desktop/PDHNNA/Libros%20de%20consulta/GARCIA\\_DEL\\_VADO\\_FranciscoRuben\\_Tesis.pdf](file:///C:/Users/pani/Desktop/PDHNNA/Libros%20de%20consulta/GARCIA_DEL_VADO_FranciscoRuben_Tesis.pdf)

García Villaluenga, Leticia (s.f), Guía cómo resolver conflictos familiares, Consejería de Familia y Asuntos Sociales, Madrid.

González, Gabriela (2020), Método Inductivo. Obtenido de: <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo/>

Gómez, F. J. y Sáenz López, K. A. (2008). Medios alternos de solución de controversias. (4ª. reimp.). México, D. F., Grupo Patria Cultural. Gorjón.

Gómez Frode, C. (2012). La Mediación en Materia Familiar. Obtenido de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3069/17.pdf>

González de Cossio, F. (2008). El arbitraje. (2ª. ed.). México, D. F. Editorial Porrúa.

González Ramírez, Isabel Ximena (2013), Justicia Restaurativa en Violencia intrafamiliar y Género, Revista de Derecho. P. 222. Se obtiene en: <https://www.scielo.cl/pdf/revider/v26n2/art09.pdf>

Gorjón Gómez, F. J. y Sáenz López, K. A. (2008). Medios alternos de solución de controversias. (4ª. reimp.). México, D. F.: Grupo Patria Cultural.

Hernández-Arteaga, Isabel (2012), Investigación cualitativa una metodología en marcha sobre el hecho social, Revista volumen 14.

Hernández Sampieri, Roberto (2014). *Metodología de la Investigación, sexta edición.*

Informe del Estado de la Nación de Costa Rica VI del 2013. P. 81. Obtenido de: <file:///C:/Users/pani/Desktop/Cursos%202022%20->

%20II/I%202023/An%C3%A1lisis%20cualitativos/20.%20Equidad%20e%20integraci%C3%B3n%20social\_XIX%20Informe\_capitulo.pdf

Informe Final. Evaluación Fondo para la niñez y la Adolescencia del PANI. Elaborado por CICAP-UCR, diciembre del 2021. P. 128. Ver en sitio: [https://fodesaf.go.cr/acerca\\_del\\_fodesaf/transparencia/estudios\\_iice/Informe%20Evaluacion%20del%20Programa%20FNA-PANI%202021%20Tomo%20I.pdf](https://fodesaf.go.cr/acerca_del_fodesaf/transparencia/estudios_iice/Informe%20Evaluacion%20del%20Programa%20FNA-PANI%202021%20Tomo%20I.pdf)

Instituto Interamericano del Niño, la Niña y el Adolescente. (s.f.). La Familia. Obtenido de: [http://www.iin.oea.org/Cursos\\_a\\_distancia/Lectura%2012\\_UT\\_1.PDF](http://www.iin.oea.org/Cursos_a_distancia/Lectura%2012_UT_1.PDF)

Jean-Francois Lyotard (1987). La condición Posmoderna. Informe sobre el saber. Madrid. <https://www.uv.mx/tipmal/files/2016/10/J-F-LYOTARD-LA-CONDICION-POSMODERNA.pdf>. p. 4. Kelly, Joan (2000), La formación de mediadores familiares, revista volumen 18. P. 220. Obtenido de: <https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/1306/985>

Ley contra la Violencia Doméstica, 1996. Obtenido de: [https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/ley\\_contra\\_la\\_violencia\\_domestica.pdf](https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/ley_contra_la_violencia_domestica.pdf)

Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, 1997. Obtenido de: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26393&nValor3=27926&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26393&nValor3=27926&strTipM=TC)

Lederach, Juan Pablo, Chupp, Marcos (1995). ¿Conflicto y violencia? Busquemos alternativas creativas. Ediciones Clara-Semilla. P. 87. Obtenido de: [https://www.justapaz.org/wp-content/uploads/PDF/multimedia/libreria/Conflicto-y-violencia\\_Busquemos-alternativas-creativas.pdf](https://www.justapaz.org/wp-content/uploads/PDF/multimedia/libreria/Conflicto-y-violencia_Busquemos-alternativas-creativas.pdf).

Maxura, R, Vega, I. (2001). Realidad familiar en Costa Rica: aportes y desafíos desde las Ciencias Sociales. “Reseña de la legislación familiar en Costa Rica”. FLACSO-Costa Rica/UNICEF. P. 33.

Montoya Sánchez, Miguel Ángel (2012), La mediación familiar. El encuentro de las partes como apertura a la transformación, Revista opinión jurídica, Universidad de Medellín. P. 107. Obtenido de: [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/3128/1/MontoyaMiguel\\_Mediacionfami liarencuentropartes.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/3128/1/MontoyaMiguel_Mediacionfami liarencuentropartes.pdf)

- Montoya Sánchez, Miguel (2012). La Mediación Familiar en un entorno transformador. Obtenido de: <file:///C:/Users/pani/Desktop/PDHNNA/Libros%20de%20consulta/La%20mediaci%C3%B3n%20familiar%20en%20un%20marco%20transformador.%20Repositorio%20de%20antioquia%2025-11-2021.pdf>
- Molas, A. (2000). Violencia familiar. La violencia intrafamiliar como fenómeno social. Puntualizaciones sobre la intervención profesional. Ediciones Creagraf.
- Naranjo, María Luisa (2006). Enfoques Humanistas Existenciales y un Modelo Ecléctico. Editorial Universidad de Costa Rica.
- Naranjo Segura, Juan Carlos, (2018), Construcción de relaciones democráticas desde la autonomía progresiva y el empoderamiento como medios para lograr procesos de participación e interlocución con las personas menores de edad en el sistema educativo costarricense, Revista Latinoamericana de Derecho Humanos. Obtenido en: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/derechoshumanos/article/view/10759>.
- Observación 12 del Comité sobre los Derechos del Niño. Obtenido en: <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2019/03/OG12.pdf>
- Plan Estratégico Institucional 2018-2022 del Patronato Nacional de la Infancia. Obtenido de: <https://pani.5e.cr/wp-content/uploads/2020/10/PlanEstratgicoInstitucional2018-2022.pdf>
- Planteamiento Teórico – Práctico para la Operación de un centro Privado de Resolución Alternativa de Conflictos Laborales en Costa Rica. Para optar al grado de Magíster Scientiae. UNED. Obtenido de: <https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/handle/120809/1402/Centroprivado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez González, B. (2006). Mediación familiar: Las distancias de la mediación en Europa. Universidad de Cádiz. Obtenido de: <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/7781/33194920.pdf?sequence=1>
- Resolución AG/Res. 1615 (XXIX-O/99) emitida en la Tercera Reunión de Ministros de Justicia o de Ministros o Procuradores Generales de las Américas, Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en los Sistema de Justicia de los Países Americanos, OEA, 2001.

Revista de Mediación Familiar, (s.f.), del Club Argentino de Negocios de Familia Argentina. P

Reunión IV de Ministros de Justicia o de Ministros o Procuradores Generales de las Américas, 2001, Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en los Sistemas de Justicia de los Países Americanos. Obtenido en: [http://www.oas.org/juridico/spanish/cuarta\\_reuni%C3%B3n\\_de\\_moj.htm](http://www.oas.org/juridico/spanish/cuarta_reuni%C3%B3n_de_moj.htm)

Rivera Sánchez Juan Marco (1997), Proceso Democracia y Humanización, Revista de Ciencias Penales de Costa Rica. P. 70. Se obtiene: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r16982.pdf>

Rodríguez-Mena García, M. (2001), Ponencia presentada al Taller XVII Aniversario del CIPS, La Habana. P. 7. Se obtiene: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales05/Caudales/ARTICULOS/ArticulosPDF/16R104.pdf>

Rodrigo, M. J., Camacho, J. Máiquez, M. L, Byrne, S., & Benito, J. (2009). Factores que influyen en el pronóstico de recuperación de las familias en riesgo psicosocial: el papel de la resiliencia del menor. *Psicothema*, 21(1).

Rojas Franco, Enrique (2011), El debido procedimiento administrativo, Revista de la Facultad de Derecho. Se obtiene: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r28750.pdf>

Romero Navarro, F. (2002). La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador. Se obtiene: [file:///C:/Users/pani/Desktop/PDHNNA/Libros%20de%20consulta/2225\\_d\\_LA\\_MEDIACION\\_FAMILIAR.pdf](file:///C:/Users/pani/Desktop/PDHNNA/Libros%20de%20consulta/2225_d_LA_MEDIACION_FAMILIAR.pdf)

Rondón García, Luis Miguel (2010), Tesis doctoral titulada El papel de trabajo social en la formación de la mediación familiar, La adquisición de competencias para el desarrollo de la mediación, en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior. Universidad de Granada. P. 65.

Ros Cordero J. (2018). La Familia como Relación Social. Universidad Católica de Valencia. Se obtiene: [https://www.upaep.mx/templates/cefaf/docs/01\\_familia\\_como\\_relacion\\_social.pdf](https://www.upaep.mx/templates/cefaf/docs/01_familia_como_relacion_social.pdf).

Rozenblum de Horowitz, Sara. (1997) Conflicto y Negociación. En: Robert B. et al. Mediación: Una Respuesta Interdisciplinaria. 1ª ed., Buenos Aires, Argentina: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

- Santos, Boaventura de Sousa y García Villegas, Mauricio (2001): El caleidoscopio de las justicias en Colombia, Tomo I, Colciencias, Ediciones Uniandes, Centro de Estudios Sociales. Universidad de Coimbra, Instituto Colombiano de Antropología e Historia, Universidad Nacional de Colombia, Siglo del Hombre Editores.
- Save The Children (2008), Programa de los derechos del niño, Estocolmo, Suecia: Alianza Internacional Save The Children, Oficina Regional para América de Sur.
- Seca Correio, María Victoria (2020), El androcentrismo y el adultocentrismo en los estudios sobre lo juvenil en Argentina.
- Sigüenza Campoverde, Wilson; Crespo Cabrera, Jessica (2012), Estudio de los tipos de conflictos educativos en Adolescentes de décimo año de educación general básica. Para optar al grado de Licenciatura en Psicología. Universidad de Cuenca. Se obtiene en: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2261/1/tps762.pdf>
- Sioli, Alex (2005), La mediación familiar. Teoría, análisis y regulación en España. Aconcagua Libros. Sevilla. Ver en sitio: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=262076>
- Solís Umaña, S. (2003), Enfoque de derechos: Aspectos teóricos y conceptuales. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica. Se obtiene: <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000133.pdf>
- Soria Trujano, R, (2010). Tratamiento Sistémico en Problemas Familiares. Se obtiene: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/41441084/Analisis\\_de\\_caso-Modelo\\_estructural-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1638653955&Signature=](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/41441084/Analisis_de_caso-Modelo_estructural-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1638653955&Signature=)
- Torres Velázquez, Laura Evelia (2008) Dinámica familiar en familias con hijos e hijas, Revista Intercontinental de Psicología y Educación, México. Obtenido en sitio: <file:///C:/Users/pani/Desktop/Cursos%202022%20-%20II/libros,%20revistas%20tesis/Din%C3%A1micas%20familiares.pdf>
- Trejos, Gerardo (1977). *Introducción al derecho de familia*. Ediciones jurídicas Costa Rica, (3ra edición). Editorial Costa Rica.
- UN. Niñez. Estado de Arte, Bogotá, 1990-2000 (2003). *“Niñez Bogotana: Situación y Políticas Públicas 1990-2000”*. Departamento Administrativo de Bienestar Social. Colección de estados de arte-

Bogotá. Universidad Nacional de Colombia. [http://biblioteca.icanh.gov.co/cgi-bin/wxis.exe?IsisScript=OPAC\\_SCRIPT/opac.xis&base=MARC&acumulado\\_marcados=&opcion=buscar&descriptor=POLITICAS%20PUBLICAS&formato=ficha](http://biblioteca.icanh.gov.co/cgi-bin/wxis.exe?IsisScript=OPAC_SCRIPT/opac.xis&base=MARC&acumulado_marcados=&opcion=buscar&descriptor=POLITICAS%20PUBLICAS&formato=ficha)

Valencia López, Victoria (s.f.), Revisión documental en el Proceso de Investigación, Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de: <https://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/1000/1771/1771.pdf>

Valdivia Sánchez, C. (2008). La familia: concepto, cambios y nuevos modelo. Obtenido de: <http://www.edumargen.org/docs/2018/curso44/intro/apunte04.pdf>

Valle Martínez, Miguel (1999), Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión metodológica y práctica, Editorial Síntesis, España. Se obtiene: [https://eva.fic.udelar.edu.uy/pluginfile.php/25827/mod\\_resource/content/1/Valles%2C%20Miguel%20%281999%29%20Tecnicas\\_Cualitativas\\_De\\_Investigacion\\_Social.pdf](https://eva.fic.udelar.edu.uy/pluginfile.php/25827/mod_resource/content/1/Valles%2C%20Miguel%20%281999%29%20Tecnicas_Cualitativas_De_Investigacion_Social.pdf)

Zuluaga-Gómez, A. (2018). La crianza humanizada: Un giro a las relaciones de poder y al paradigma adultocéntrico en las instituciones de protección de niños, niñas y adolescentes en situación de vulneración de derechos. Universidad Nacional. <http://www.una.ac.cr/educare>.

## ANEXO 1

### Consentimiento y asentimiento informado

La propuesta de investigación titulada: El problema de la falta de aplicación de la Mediación Familiar como parte de los servicios atencionales en la región de Alajuela del Patronato Nacional de la Infancia (PANI), se realizará con el fin de obtener el título de Magister en Derechos Humanos de la Niñez y la Adolescencia del Programa de Posgrado en Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica.

El objetivo de esta investigación propone evidenciar la necesidad de fortalecer y diversificar los servicios atencionales que brinda a las usuarias y usuarios el Patronato Nacional de Infancia, mediante la creación de consultorios familiares a fin de garantizar proceso de autogestión en las familias.

El objetivo de la presente entrevista responde a la pregunta de investigación ¿Cuál es el problema de la falta de aplicación de la Mediación Familiar como parte de los servicios atencionales en la Oficina Local de Alajuela Oeste de la región de Alajuela del Patronato Nacional de la Infancia?

Para poder dar respuesta a esta pregunta, se requiere conocer qué piensan, sienten y opinan los niños, las niñas y adolescentes, sus representantes legales que reciben un servicio atencional, así como de los funcionarios y funcionarias del PANI que brindan el servicio atencional, por lo cual se les invita a participar del proceso de investigación.

La persona entrevistada manifiesta su voluntariedad a participar en este proceso, el tiempo estimado utilizado será de cuarenta minutos, la información recopilada es confidencial y será únicamente utilizada para fines académicos de la presente investigación.

Posteriormente, la presente propuesta deberá ser sistematizada, analizada y presentada ante la comisión de estudios de postgrado de la Universidad de Costa Rica. Toda la Información que sea recopilada de cada persona participante, será analizada y utilizada de forma confidencial.

Si desea mayor información puede obtenerla llamando a Christian Solano Machado al teléfono 8832-2015 o al correo electrónico: [chrislaw08@hotmail.com](mailto:chrislaw08@hotmail.com).

Nombre de la persona que participa en la investigación (niño/niñas/adolescente) \_\_\_\_\_ . Fecha: \_\_\_\_\_ .

Nombre de la persona que realiza la investigación \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ . Fecha: \_\_\_\_\_ .

Nombre, cédula y firma del padre/madre/representante legal de la persona menor de edad: \_\_\_\_\_ . Fecha: \_\_\_\_\_ .

## ANEXO 2

### **GUÍA PARA LA ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS DEL AREA LEGAL QUE ESTAN ACARGO DEL PROCESO ATENCIONAL DE LA FAMILIA, ASÍ COMO DE FUNCIONARIAS QUE ESTÁN A CARGO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ATENCIONAL.**

#### **Elementos para considerar**

Tomar un tiempo para presentarse. Explicar quién es, qué hace, dónde trabaja, por qué y para qué se hace la entrevista.

La persona profesional responsable debe realizar una conversación general con el padre, madre o representante legal de la persona menor de edad. Respetar la dignidad y confidencialidad.

La entrevista se estructura a partir de Enfoque de Derechos y Principio de Participación.

#### **Propuesta de instrumento de entrevista**

Buenos días, tardes o noches.

Mi nombre es Christian Solano Machado, soy estudiante de Maestría de Derechos Humanos de Niñez y Adolescencia de la Universidad de Costa Rica.

La entrevista consta de 09 ítems que responde a los objetivos específicos de la presente investigación. La información que se obtendrá de la aplicación de la presente entrevista posee fines académicos que permitan la mejora del servicio brindado por el Patronato Nacional de la Infancia ante la atención de conflictos familiares.

Se realizará una reseña general del tema de mediación familiar.

**Objetivo:** Analizar el proceso de restablecimiento de ambientes familiares favorables para el desarrollo integral de niños y niñas provenientes de hogares con dinámicas conflictivas de la Oficina Local de Alajuela Oeste en la región de Alajuela.

#### **I -DATOS GENERALES DE LA ENTREVISTA:**

**Fecha:**

**Lugar Hora Inicio:**

**Hora Finalización:**

**Nombre de persona entrevistadora:**

#### **II- DATOS GENERALES DE LOS FUNCIONARIOS(AS):**

**Nombre de funcionario:** \_\_\_\_\_

**Número de cédula:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Género:** \_\_\_\_\_

**Nivel educativo:** \_\_\_\_\_

**Ocupación actual:** \_\_\_\_\_

**Nacionalidad:** \_\_\_\_\_

**Estado civil:** \_\_\_\_\_

**Dirección del domicilio:** \_\_\_\_\_

**Número de teléfono:** \_\_\_\_\_

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_

**Experiencia laboral:** \_\_\_\_\_

#### **IV-PREGUNTAS:**

A continuación, se enlista un mínimo de preguntas para la indagación de la percepción de las madres, padres o representantes legales, que no pretenden ser implementadas como un cuestionario, sino mediante una conversación flexible y, que incluso, tenga apertura a ampliarse.

Como funcionario del PANI ¿Cuál es el tiempo promedio que requiere la resolución de un proceso administrativo de conflicto familiar, tanto en el abordaje, orientación apoyo y seguimiento a la familia?

Según su opinión ¿Por qué cree que se da reincidencia en los procesos atencionales que están en proceso o que fueron archivados?

¿Conoce y/o posee capacitación en métodos alternos de resolución de conflictos? Explique.

¿Cree necesario que el PANI de Alajuela Oeste brinde el servicio de mediación familiar como un nuevo servicio atencional? ¿Por qué?

¿Conoce cuáles son las ventajas que pueden recibir las familias que tengan acceso al servicio de mediación familiar?

¿Considera usted que la institución promueve el uso de la mediación familiar como una forma de resolución de conflictos familiares que humanice la justicia? ¿Por qué?

¿Cree usted que procesos resolutivos en sede administrativa resuelven actualmente los conflictos familiares?

¿Qué impacto cree usted, puede generar el uso la mediación familiar como un servicio atencional en la justicia administrativa?. ¿Qué recomendaciones le daría al PANI para mejorar estos servicios?

### ANEXO 3

**GUÍA PARA LA ENTREVISTA PARA ESPECIALISTAS EN MATERIA DE DERECHOS DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA Y/O ESPECIALISTAS EN MATERIA LEY RESOLUCIÓN ALTERNO DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE LA PAZ SOCIAL, QUE HAYAN TENIDO RELACIÓN DIRECTA CON EL PROCESO HISTÓRICO DE FORMULACIÓN DE CENTROS DE CONCILIACIÓN EN EL PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA, CONOZCAN Y/O PARTICIPEN EN TEMAS DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN COSTA RICA, REALIDAD ACTUAL Y FUTURA EN MATERIA RAC Y DOCTRINA DE PROTECCIÓN INTEGRAL.**

#### **Elementos para considerar**

Tomar un tiempo para presentarse. Explicar quién es, qué hace, dónde trabaja, por qué y para qué se hace la entrevista.

La persona profesional responsable debe realizar una conversación general con el padre, madre o representante legal de la persona menor de edad. Respetar la dignidad y confidencialidad.

La entrevista se estructura a partir de Enfoque de Derechos y Principio de Participación.

#### **Propuesta de instrumento de entrevista**

Buenos días, tardes o noches.

Mi nombre es Christian Solano Machado, soy estudiante de Maestría de Derechos Humanos de Niñez y Adolescencia de la Universidad de Costa Rica.

La entrevista consta de 09 ítems que responde a los objetivos específicos de la presente investigación. La información que se obtendrá de la aplicación de la presente entrevista posee fines académicos que permitan la mejora del servicio brindado por el Patronato Nacional de la Infancia ante la atención de conflictos familiares.

Se realizará una reseña general del tema de mediación familiar.

**Objetivo:** Analizar el proceso de restablecimiento de ambientes familiares favorables para el desarrollo integral de niños y niñas provenientes de hogares con dinámicas conflictivas de la Oficina Local de Alajuela Oeste en la región de Alajuela.

#### **I -DATOS GENERALES DE LA ENTREVISTA:**

**Fecha:**

**Lugar Hora Inicio:**

**Hora Finalización:**

**Nombre de persona entrevistadora:**

#### **II- DATOS GENERALES DE LOS FUNCIONARIOS(AS):**

**Nombre de funcionario:** \_\_\_\_\_

**Número de cédula:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Género:** \_\_\_\_\_

**Nivel educativo:** \_\_\_\_\_

**Ocupación actual:** \_\_\_\_\_

**Nacionalidad:** \_\_\_\_\_

**Estado civil:** \_\_\_\_\_

**Dirección del domicilio:** \_\_\_\_\_

**Número de teléfono:** \_\_\_\_\_

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_

**Experiencia laboral:** \_\_\_\_\_

#### **IV-PREGUNTAS:**

A continuación, se enlista un mínimo de preguntas para la indagación de la percepción de las madres, padres o representantes legales, que no pretenden ser implementadas como un cuestionario, sino mediante una conversación flexible y, que incluso, tenga apertura a ampliarse.

En el marco histórico. Como especialista en materia de Derechos de Personas Menores de Edad y/o en materia de Resolución Alterno de Conflictos y Promoción de la Paz Social ¿Conoce de la propuesta de creación de los centros de conciliación que se instalaron en los años 2000 en el Patronato Nacional de la Infancia?

En el marco histórico. Como especialista en materia de Derechos de Personas Menores de Edad y/o en materia de Resolución Alterno de Conflictos y Promoción de la Paz Social ¿Conoce de las posibles causas que recomendaron el cierre de la propuesta de los centros de conciliación que se instalaron en los años 2000 en el Patronato Nacional de la Infancia?

Como especialista en materia de Derechos de Personas Menores de Edad y/o en materia de Resolución Alterno de Conflictos y Promoción de la Paz Social ¿Cree que en la actualidad el Patronato Nacional de la Infancia, deba proponer e instaurar la centros de mediación familiar como un nuevo servicio atencional, que permita abordar la situaciones violatorias por conflictos familiares, que en la actualidad se reporta por el Departamento de Planificación institucional como principal la causa de recibo de denuncias en las Oficinas Locales?.

¿Conoce de las posibles causas que recomendaron el cierre de la propuesta de los centros de conciliación que se instalaron en los años 2000 en el Patronato Nacional de la Infancia?

Como especialista en materia de Derechos de Personas Menores de Edad y/o en materia de Resolución Alternativo de Conflictos y Promoción de la Paz Social ¿Cree necesario que el Patronato Nacional de la Infancia deba incorporar dentro de los servicios que ofrece la mediación familiar a las personas menores de edad que atiende?

Según su opinión ¿Por qué cree que se da la reincidencia de los conflictos familiares dentro de los procesos atencionales del Patronato Nacional de la Infancia que están en proceso o que fueron archivados?

¿Conoce y/o posee capacitación en métodos alternos de resolución de conflictos? Y ¿Conoce sobre temas de Doctrina de Protección Integral y Derecho Humanos?. Explique.

¿Cree necesario que el PANI de Alajuela Oeste brinde el servicio de mediación familiar como un nuevo servicio atencional? ¿Por qué?

¿Conoce cuáles son las ventajas que pueden recibir las familias que tengan acceso al servicio de mediación familiar en el PANI de Alajuela Oeste?

¿Considera usted que la institución promueve el uso de la mediación familiar como una forma de resolución de conflictos familiares que humanice la justicia? ¿Por qué?

¿Cree usted que procesos resolutivos en sede administrativa resuelven actualmente los conflictos familiares?

¿Qué impacto cree usted, puede generar el uso la mediación familiar como un servicio atencional en la justicia administrativa?. ¿Qué recomendaciones le daría al PANI para mejorar estos servicios?