

## Centro de Mediación Vecinal y Comunitario – Chile

### Reseña

Iniciativa de Mediación de conflictos en el ámbito comunitario, es ejecutada por el Municipio de Peñalolén de Santiago de Chile.

Se basa en la articulación de los departamentos y programas municipales y su inclusión en la red de justicia local, para favorecer la resolución pacífica de los conflictos de la comunidad.

Sus componentes son: Intervención de caso; Intervención comunitaria; Promoción de acciones preventivas del conflicto vecinal; Fortalecimiento del trabajo en redes; Capacitación estratégica de dirigentes vecinales; Monitoreo del cumplimiento de acuerdos.

Desarrolla evaluación de Proceso, Resultados e Impacto.

### Aspectos destacados

1

El modelo promueve la capacidad de la propia comunidad para resolver sus controversias a través de la formación de dirigentes en las técnicas de Mediación, multiplicando los efectos de la intervención.

Destaca la línea preventiva plasmada en los Planes de Convivencia para barrios altamente afectados por conflictos y la violencia y en nuevos asentamientos habitacionales, destacando la capacidad de la propia comunidad para resolver sus controversias.

En su línea de atención de casos se reportan importantes porcentajes de cumplimiento de los compromisos adquiridos entre las partes en mediación.

La existencia del móvil de Mediación (camioneta habilitada) constituye una herramienta práctica que promueve el acceso a la justicia en un sector con alta desconfianza al sistema de justicia tradicional, escasos recursos y muchas variables ambientales, socioculturales y económicas que generan conflictos en la convivencia vecinal.

En materia de gestión en red, resalta el trabajo colaborativo con numerosas entidades públicas externas –del sistema de justicia y de las policías–, instituciones académicas, municipio e instancias comunitarias.

## Datos Generales

País	Chile
<b>Nombre del proyecto</b>	Centro de Mediación Vecinal y Comunitario
<b>Ámbito Temático principal</b>	Mediación de conflictos
<b>Entidad ejecutora</b>	Municipalidad de Peñalolén – Gobierno Local <a href="http://www.penalolen.cl">www.penalolen.cl</a>
<b>Estado de Ejecución</b>	En ejecución 2007 a 2012
<b>Objetivo General</b>	Prevenir la violencia en el ámbito vecinal y/o comunitario, a través de la resolución pacífica de conflictos en un sistema integrado de Justicia Local.
<b>Grupo/s Objetivo/s</b>	Toda la población de la comuna mayor de 18 años.
<b>Cobertura de Beneficiarios</b>	1.492 usuarios. 576 hombres y 916 mujeres. Jóvenes, adultos/as y adultos mayores.
<b>Cobertura Territorial</b>	Municipal. Se implementa en toda la comuna de Peñalolén.
<b>Fuente de Financiamiento</b>	Instituciones del Estado
<b>Evaluación y Resultados</b>	Aplica Evaluación de Proceso, Resultados e Impacto.  A nivel de resultados destaca la satisfacción de usuarios y la efectividad de los acuerdos alcanzados en la línea de mediación.

## Contexto de Implementación

### Articulación con planes, políticas o estrategias de envergadura mayor

El 2007 el Centro se instala dentro del Plan Comunal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad, para prevenir la violencia a nivel vecinal y comunitario. Surge mediante un convenio con la Corporación de Asistencia Judicial<sup>1</sup>, en el marco de «Justicia de los Acuerdos», para “consolidar en la cultura la resolución de los conflictos que recurra menos al proceso judicial....y más a salidas consensuadas” (Boletín Jurídico, del Ministerio de Justicia, Año 4 / Nº 7 / Noviembre 2005).

La Estrategia Nacional de Seguridad Pública<sup>2</sup> (2006-2010), incorpora la Prevención dentro del Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal<sup>3</sup> (FAGM), co-financiando por 3 años el funcionamiento del Centro.

El 2010 el gobierno impulsa el Plan “Chile Seguro”, cuyo Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal financia proyectos de Prevención “dirigidos a disminuir factores de riesgo y potenciar factores protectores para prevenir el surgimiento de carreras delictivas en grupos vulnerables o en riesgo social”.

3

### Modelos inspiradores

Gracias a la cooperación internacional entre la Municipalidad y las ciudades de Barcelona y Badalona de España, se realizaron visitas a los centros de mediación comunitarias de dichas ciudades. Se recogió como aprendizaje coordinar respuestas integrales que permitan apoyar la concreción de los acuerdos, es decir, apoyo de otros actores como Dideco<sup>4</sup>, Obras, Secpla, etc., para prestar colaboración con subsidios

<sup>1</sup> Nota del editor: La Corporación de Asistencia Judicial (...), es un servicio público, descentralizado y sin fines de lucro, cuya misión es proporcionar orientación y asesoría jurídica a las personas de escasos recursos de nuestro país. Fuente: <http://www.cajmetro.cl/presentacion> (visitado junio 2012).

<sup>2</sup> Nota del editor: La Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2006 – 2010, fue el primer instrumento de planificación y gestión en materia de seguridad pública, entre sus características más importantes estuvo la definición de metas focalizadas en territorios o grupos vulnerables, la integración de los distintos niveles y sectores del Estado, y la ubicación en un lugar protagónico a la propia comunidad de cada territorio. Fuente: Estrategia Nacional de Seguridad Pública, 2008. En: <http://www.interior.gob.cl/filesapp/publica2.pdf> (visitado junio 2012)

<sup>3</sup> Nota del editor: Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal (administrado por la ex - División de Seguridad Pública, actualmente Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública), cuya finalidad era aportar técnica y financieramente a la gestión local en materia de prevención del delito y la violencia, en el marco de los Planes Comunales de Seguridad Pública.

<sup>4</sup> Nota del editor: En Chile, según la Ley Orgánica de Municipalidades (Nº 18.695), la Dirección de Desarrollo Comunitario (Dideco) tiene por función asesorar al alcalde y al Concejo en la promoción del desarrollo comunitario; la Secretaría Comunal de Planificación (Secpla) asesora al alcalde y al Concejo, en materias de estudios y evaluación; y el Departamento de Obras vela por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley

económicos, materiales de construcción, apoyo profesional como arquitectos u otros para materializar una respuesta más amplia frente a un conflicto vecinal.

En Chile el Ministerio de Justicia implementó las “Unidades de Justicia Vecinal”, donde se ofrece una justicia que resuelva los problemas que afectan a los vecinos, especialmente de sectores más vulnerables, como los conflictos de la vida cotidiana, por ejemplo, los ruidos molestos, malos olores, entre otros. El diseño y ejecución del Centro ha incorporado este modelo propuesto en las orientaciones técnicas del FAGM del año 2008, 2009 y 2010.

## Diagnóstico de la situación problema

### Problema, características y magnitud

Según datos de Secpla, la población de la comuna es de 248.714 habitantes, siendo un 49% hombres y un 51%, mujeres. El 46,2% de la población total corresponde a menores de 29 años, siendo el 34% menor de 18 años.

Hace 20 años se produjo un crecimiento demográfico de un 37,4% de la población (Proyecciones de población 1990 – 2010, INE<sup>5</sup>), ocupando el lugar número 13 de las comunas más pobladas del país. Como consecuencia de esto existen graves problemas de hacinamiento. Según datos de la CASEN<sup>6</sup> 2009 Peñalolén se ubica en el cuarto lugar a nivel regional en esta condición, 4.5 puntos por sobre el promedio de la Región.

La información del PLADECO<sup>7</sup> indica que el 26,8% de las viviendas de la comuna tiene más de un hogar. Esta situación se traduce en la necesidad de desarrollar actividades de las familias de carácter privado en espacios públicos, afectando las relaciones interpersonales y vecinales.

La Municipalidad de Peñalolén fue creada en el año 1984, su suelo mayoritariamente agrícola pasó de los años '70 a '90 de tomas irregulares de terrenos (ocupación de terrenos para la construcción de asentamientos habitacionales informales), construcción de viviendas sociales a una explosión de construcción de viviendas de mayor plusvalía.

Se aprecia un crecimiento comunal sin desarrollo urbano adecuado, con expresiones de una cultura ciudadana de confrontación que valida la violencia como medio, a

<sup>5</sup> Nota del editor: Instituto Nacional de Estadísticas INE, es una entidad dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Tiene como misión principal “Producir y difundir estadísticas oficiales de Chile, proporcionando información confiable y accesible a los usuarios para la toma de decisiones, logrando un mayor conocimiento de la realidad del país”. Fuente: [http://www.ine.cl/canales/corporativo/nuestra\\_institucion/marco\\_normativo/marco\\_normativo.php](http://www.ine.cl/canales/corporativo/nuestra_institucion/marco_normativo/marco_normativo.php) (visitado junio 2012).

<sup>6</sup> Nota del editor: CASEN es la sigla de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional, realizada por el Ministerio de Desarrollo Social, de aplicación anual o bianual. Sus objetivos son “disponer de información que permita conocer periódicamente la situación de los hogares y de la población, especialmente de aquella en situación de pobreza y de los grupos definidos como prioritarios por la política social (...), y evaluar el impacto de la política social. Fuente: [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen\\_obj.php](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen_obj.php) (visitado junio 2012)

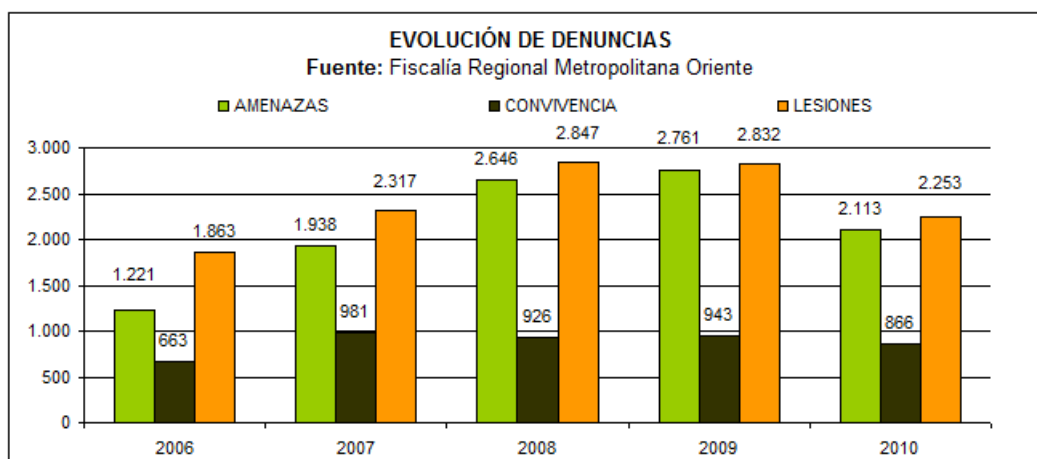
<sup>7</sup> Nota del editor: El Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) “es el principal instrumento de planificación y gestión de la organización municipal. Su propósito es contribuir a una administración eficiente de la Comuna y promover iniciativas de estudios, programas y proyectos destinados a impulsar el progreso económico, social y cultural de sus habitantes”. Fuente. Manual de Elaboración del Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO), 2009. En [http://www.subdere.gov.cl/sites/default/files/documentos/articles-77172\\_recurso\\_1.pdf](http://www.subdere.gov.cl/sites/default/files/documentos/articles-77172_recurso_1.pdf) (visitado junio 2012)

través de las tomas<sup>8</sup>, cuyas consecuencias de autoconstrucción sin regulación, ingresan hoy al Centro de Mediación como conflicto.

Por otra parte, la instalación de nueva clase social evidencia las expresiones de segregación social, viviendas que cohabitan con hogares con hacinamiento, por lo que la integración social se ve dificultada sin un trabajo comunitario que facilite la convivencia.

Según datos de Fiscalía Regional Metropolitana Oriente<sup>9</sup>, desde el 2006 al 2008 se aprecia un aumento sostenido en las denuncias recibidas por amenazas, lesiones y conflictos de convivencia vecinal; identificándose el año 2009 una leve baja respecto de los años anteriores, siendo el año 2010 el que presenta una disminución del 20% en relación al 2009.

Gráfico 1. Evolución de denuncias 2006 – 2010.



\* Incluye denuncias por: Daños, maltrato y tenencia de animales, desórdenes públicos, riñas y otros similares.

Fuente: Fiscalía Regional Metropolitana Oriente. Adjuntado al Formulario de Postulación del 2° Concurso de Buenas Prácticas en Prevención del Delito en América Latina y El Caribe.

Respecto a indicadores de percepción de seguridad, en 2009 se realizó una encuesta en colaboración con Fundación Paz Ciudadana<sup>10</sup> en 5 barrios de la comuna. El resultado evidenció que, lejos del promedio comunal de 23%, existen barrios en los

<sup>8</sup> Nota del editor: Tomas de terrenos corresponde a ocupaciones ilegales de terrenos con finalidad habitacional.

<sup>9</sup> Nota del editor: La Fiscalía de Chile y el Ministerio Público son la misma institución. Es un organismo autónomo, cuya función es dirigir la investigación de los delitos, llevar a los imputados a los tribunales, si corresponde, y dar protección a víctimas y testigos. El Ministerio Público no forma parte de ninguno de los tres Poderes del Estado. Fuente: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/index.jsp> (visitado junio 2012).

<sup>10</sup> Nota del editor: la Fundación Paz Ciudadana “es una institución sin fines de lucro, cuya misión es producir tecnología e innovación para el perfeccionamiento de las políticas públicas en materia de reducción del delito, sobre bases estrictamente técnicas, desideologizadas y apolíticas. Su trabajo se extiende a todas las áreas relevantes para la disminución de la delincuencia e incluye la prevención social y situacional, el sistema judicial y penitenciario, y la reinserción de los infractores”. Fuente: <http://www.pazciudadana.cl/anosotros.html> (visitado junio 2012).



que la población declara sentir alto temor, alcanzando el 50% de los habitantes del sector. Esta percepción se focaliza en los espacios públicos. Respecto al motivo del temor, este va más allá de la comisión de delitos, y se relaciona con la ocurrencia de hechos no constitutivos de delitos y a veces propios del espacio privado, tales como consumo de alcohol, riñas, entre otros.

Estas problemáticas explicarían la diferenciación espacial-territorial, la falta de apropiación y asentamiento de los espacios de uso común, así como los espacios de vivienda y lugares de hábitat. Con ello los espacios comunes y propios se van definiendo carentes del sentido de pertenencia de los habitantes y los vecinos cesan de percibirlos como propios, desisten en defenderlos y cuidarlos, instaurando una cultura individual y de relaciones vecinales conflictivas.

La gestión local orienta y focaliza sus esfuerzos técnico-metodológicos al abordaje de esto, instaurando para la comunidad la Mediación Vecinal que se sustenta en el desarrollo e implementación con la comunidad, de habilidades pro sociales de comunicación interpersonal, en el empoderamiento de los vecinos en los espacios de uso común, el cuidado de áreas de recreación y esparcimiento, en prácticas de autocuidado, la seguridad vecinal y la capacidad de generar instancias de prevención de situaciones que atenten contra la buena convivencia.

#### Caracterización de los grupos afectados y focalizados

7

El Centro de Mediación tiene cobertura comunal, implica una amplia extensión demográfica, 54.2 Kms<sup>2</sup>, organizada en cinco macro sectores: Lo Hermida, La Faena, Peñalolén Alto, Peñalolén Nuevo y San Luis.

En cuanto a la caracterización comunal, existe alta diversidad social, cultural, religiosa y económica, por ello se aprecian a nivel barrial la coexistencia de viviendas sociales junto a conjuntos residenciales de alto valor económico.

El grupo potencial de atención son hombres y mujeres mayores de 18 años que habitan en la comuna, los que, según datos de la Secretaría de Planificación Comunal (SECPLA 2010), sólo considerando la población mayor de 20 años, potencialmente podrían acceder a este servicio 163.008 personas.

La población objetivo no distingue condiciones de vulnerabilidad, género, etnia ni características socioeconómicas. El acceso a la atención contempla la voluntariedad de participación en un proceso de mediación.

Utilizando de referencia las estadísticas del Proyecto de Mediación FAGM 2010, el vecino que acude al Centro corresponde en un 60% a personas mayores a 30 años, las cuales el 61% son mujeres.

**Criterios de Inclusión, para atención del Centro:**

- Voluntariedad de las partes.
- Ser mayor de 18 años.
- Que sea residente de la comuna de Peñalolén.
- Que el conflicto sea competencia de la mediación vecinal.

**Criterios de exclusión, para atención del Centro:**

- Por deserción de alguna de las partes durante el proceso.
- Si alguna de las partes no desea participar del proceso.
- Por considerar que la situación no puede ser resuelta a través de la mediación vecinal, por no ser de su competencia, por ejemplo, violencia intrafamiliar, agresiones físicas, acciones tipificadas como delitos, etc.
- Que sea menor de 18 años de edad.
- Que no sea residente de la comuna de Peñalolén.

Según datos de la Secretaría de Planificación Comunal (SECPLA 2010), el grupo potencial de atención son hombres y mujeres mayores de 18 años que habitan en la comuna, los que sólo considerando la población mayor de 20 años, potencialmente podrían acceder a este servicio 163.008 personas.

8

La población objetivo no distingue como criterio condiciones de vulnerabilidad, género, etnia ni características socioeconómicas particulares, el acceso a la atención contempla la voluntariedad de participación en un proceso de mediación que permita resolver un conflicto entre vecinos.

Utilizando de referencia las estadísticas del Proyecto de Mediación FAGM 2010, de un total de 1.170 personas, el vecino que acude al Centro corresponde en un 60% a personas mayores a 30 años, de ellas el 61% son mujeres. Históricamente el 59% de los casos se concentra en los sectores de Peñalolén Alto y Lo Hermida, con un 36.2% y 22.8%, respectivamente.

Desde su implementación y hasta enero de 2011, se han atendido en distintas líneas de intervención 3.174 personas (casos, asistencia jurídica, capacitación), en proceso de mediación propiamente tal a 585 casos, además se ha entregado asistencia jurídica a 2.082 personas, sin considerar los múltiples efectos que una iniciativa de estas características implica.



Paralelamente, se han realizado capacitaciones a 492 personas entre funcionarios municipales, encargados de mesas barriales, funcionarios policiales (Carabineros<sup>11</sup>, Policía de Investigaciones PDI<sup>12</sup>) y vecinos en resolución de conflictos, considerándolos actores claves del procedimiento. Además, se han formado en mediación a 31 líderes comunitarios como gestores de convivencia barrial (curso universitario de 4 meses con la Universidad Alberto Hurtado). Para el año 2011 se espera como beneficiarios directos a 1.500 personas e indirectos a 56.000 hogares aproximados.

### Factores de riesgo asociados al problema

Como factores asociados a la producción del problema se tiene:

- Asentamientos por tomas de terreno y auto-construcción, alta recepción de denuncias en DOM (Dirección de Obras Municipales) y JPL (Juzgados de Policía Local<sup>13</sup>).
- Desigualdad económica con conflictos de integración social.
- Explosión demográfica que supera la planificación urbana, escasez de distribución de bienes de uso público.
- Falta de cultura ciudadana que aporte a la convivencia.
- Según CASEN 2006 el 8,7% de los habitantes vive en situación de pobreza y hacinamiento.
- Del 50% de la población con Ficha de Protección Social son jóvenes con menos de 8 años de estudio.
- Alta tasa de denuncias por amenazas, lesiones y conflictos relacionados con convivencia (Fiscalía Regional Metropolitana Oriente).
- Aumento de las detenciones por infracción a la ley 20.000 en un 29,3% según año 2009.

<sup>11</sup> Nota del editor: Carabineros es la policía uniformada, integran las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública y “existe para dar eficacia al derecho, garantizar el orden público y la seguridad pública interior, en todo el territorio de la República. Fuente: [www.carabineros.cl/](http://www.carabineros.cl/) (visitado junio 2012).

<sup>12</sup> Nota del editor: La Policía de Investigaciones de Chile, policía civil, es una institución policial de carácter profesional, técnico y científico, integrante de las Fuerzas de Orden, dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Su misión institucional consiste en “dar eficacia al Derecho, garantizar el orden público y la seguridad pública interior, a través de una investigación profesional y especializada de los delitos, de la inteligencia policial, del control migratorio y de la cooperación internacional, generando condiciones básicas de tranquilidad ciudadana que permitan el desarrollo económico, político, cultural y social de Chile”. Fuente: <http://www.policia.cl> (visitado junio 2012).

<sup>13</sup> Nota del editor: El Juzgado de Policía Local se encarga de juzgar, principalmente, todas aquellas infracciones de las normas municipales y otras disposiciones legales de aplicación general. No pertenece al Poder Judicial, pero se somete a la supervigilancia de la Corte de Apelaciones. Se ubican en comunas cabecera de regiones y otras. Fuente: Ley N°15.231 en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=12193> (visitado junio 2012).

- Focos territoriales con porcentaje significativo de jóvenes infractores.
- En el 2010 los delitos contra niños y niñas y ancianos aumentaron en un 32,9% y 5,3% respectivamente (ENUSC<sup>14</sup> 2010).

### Factores protectores asociados a la solución

Entre los factores asociados a la solución del problema están:

Las características de la comuna, aportan con factores protectores como: alta participación ciudadana, alta conformación de organizaciones comunales, un notorio interés por parte de los vecinos de prevenir, tratar y resolver conflictos. En casi 4 años de funcionamiento, el centro también ha tenido resultados que podrían identificarse como factores protectores:

- Validación Institucional.
- Sistematización de las intervenciones.
- Detección de nudos críticos en la intervención y ajuste del proceso.
- Red de Justicia Local, con establecimiento de roles por Institución y fortalecimiento de cooperación mutua.
- Cercanía con la comunidad a través del móvil en terreno.
- Incorporación de línea comunitaria preventiva de conflictos.
- Formación de 31 líderes comunitarios como gestores de convivencia barrial (Universidad A. Hurtado).
- Capacitación en Resolución Alternativa de Conflictos a 32 funcionarios municipales y policiales certificada por Universidad A. Hurtado.
- 90% de aprobación según encuesta de satisfacción usuaria 2010.

10

### Metodologías, instrumentos y fuentes del diagnóstico

Las fuentes de información que se utilizaron en el diagnóstico son las siguientes:

- Datos de la Unidad de Estudio de la Secretaría de Planificación Comunal (SECPLA).

<sup>14</sup> Nota del editor: ENUSC es la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, es fruto del convenio suscrito entre la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y el Instituto Nacional de Estadísticas (INE). "Tiene como objetivo fundamental obtener información a nivel nacional, regional y comunal sobre la inseguridad y la victimización de hogares y personas, como también la reacción de la ciudadanía frente a este tipo de situaciones". Se aplica desde el año 2003, bianualmente en un inicio y cada año desde 2005. Fuente: <http://www.seguridadpublica.gov.cl/otrasencuestas.html> (visitado junio 2012)



- Encuestas nacionales y comunales de seguridad, tales como la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) y estudios realizados por la Fundación Paz Ciudadana.
- Información del número de denuncias por lesiones, amenazas y convivencia, realizado por la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente.
- Información suministrada por el Juzgado de Policía Local (JPL) de la comuna, en cuanto permite apreciar las materias con mayor ingreso, sus sanciones y cómo se pueden abordar a través de una resolución alternativa de los conflictos.
- Documentos de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ).
- Plan de Desarrollo Comunal 2010 Municipalidad de Peñalolén.
- Georeferenciación de los casos atendidos en la comuna.
- Estadísticas de los Proyectos FAGM de mediación, 2008, 2009 y 2010.

## Marco Teórico

### Fundamentos conceptuales o enfoque para explicar el problema e intervenir

El Centro de Mediación postula una intervención que integra los siguientes enfoques:

- Enfoque de Relaciones Humanas, el cual señala que la presencia del conflicto es inevitable en el marco de las relaciones humanas, ya que deriva de los procesos naturales de interacción. Dada esta situación, lo que corresponde es buscar las formas de manejarlo de mejor manera para resolverlo en forma constructiva, de modo que no sólo se controle su potencial perjudicial, sino que además se obtengan beneficios en términos de mejorar la calidad de los vínculos.
- Desarrollo de sistemas integrados de justicia local, la respuesta eficaz ante los problemas de conflictividad vecinal, que pueden derivar en acciones violentas y/o delictuales, debe considerar el desarrollo de sistemas integrados de justicia local. El desafío en este sentido consiste en reconocer e identificar a las personas como protagonistas de sus propios conflictos, así como de la gestión y resolución de éstos. Pero además significar gestionar entre instituciones sistemas de derivación y apoyo eficientes, que permitan elaborar estrategias de abordaje forma interrelacionadas, evitando la sobreintervención del caso y articulando las respuestas más integralmente.
- Justicia Restaurativa, centrada en la posibilidad que sean los mismos actores quienes por medio de la colaboración imparcial de un tercero, logren construir una solución que aporte a la reparación del daño causado o bien, que los participantes del proceso se sientan satisfechos con los resultados alcanzados. Este enfoque contempla cuatro instancias que caracterizan el proceso:
  - Encuentro: pretende generar una oportunidad para que las partes se reúnan a discutir acerca de la situación que origina el conflicto y sus consecuencias. La idea en esta instancia es conciliar sus diferentes posiciones, identificar el conflicto particular y trabajar con todos los actores involucrados, para posibilitar la construcción de la solución, pudiendo de esta forma dejar satisfechos a todas las partes.
  - Reparación: Se espera que quien cometa alguna acción que afecte a otro(s) miembro(s) de la comunidad defina acciones concretas que lleven a reparar el daño causado.
  - Reintegración: Se intenta re-instalar en las partes la capacidad de configurarse como sujetos activos, destacando el respeto y compromiso mutuo al interior de la comunidad, pero dejando claro que se deben



modificar las conductas que generan el conflicto. Vale decir, se debe construir comunidad en vez de inseguridad.

- Inclusión: Se ofrece la posibilidad de que las partes interesadas en un conflicto específico participen de forma activa en su resolución, instalando herramientas que les permitan enfrentar a futuro situaciones similares de forma asertiva.

Otro elemento a considerar es que la mediación pretende ser una alternativa concreta y validada por la comunidad, siendo capaz de conseguir acuerdos y transformarse así en una real ayuda para los involucrados.

Esta intervención se orienta a la generación de capital social y redes, a partir del empoderamiento comunitario, potenciando una consolidación barrial y comunitaria, generando identidad y favoreciendo la coproducción de seguridad ciudadana.

En síntesis al internalizar y socializar en los vecinos/as que los conflictos son inherentes a la vida en comunidad, se podrá dar énfasis a la “responsabilidad y participación de la comunidad en la solución de estos, lo que contribuye favorablemente al resguardo de las relaciones vecinales, a la satisfacción de los intereses de todas las partes y a la economía de costos de tiempo y dinero en la solución del problema” (Primer Congreso Nacional y Regional sobre Arbitraje y Mediación, Livia Cardozo, 2007). Es decir, se generan diversas ventajas al utilizar como vía de solución de conflictos la mediación vecinal, los cuales irán a favor de la comunidad.

## Derechos Humanos

La iniciativa se enfoca en un sujeto/a dotados de derechos individuales, los cuales son inherentes a la condición humana, en ese entendido es que cada una de las personas que se acerca al centro de mediación, de manera voluntaria, recibe un trato digno respetando sus necesidades individuales y recibiendo la información necesaria para iniciar la mediación.

De la misma forma, se entiende el conflicto como inevitable y natural por lo que su resolución, a través del centro de mediación, promueve la instalación, en los espacios comunitarios, del respeto y los deberes que implican la convivencia comunitaria, facilitando la construcción de soluciones consensuadas en las que un tercero imparcial (mediador/a) tiene a la base de su quehacer al ser humano en su diversidad.



## Objetivos

### Objetivo General

Prevenir la violencia en el ámbito vecinal y/o comunitario, a través de la resolución pacífica de conflictos en un sistema integrado de Justicia Local.

### Objetivos Específicos

- Otorgar un servicio vecinal y/o comunitario de resolución pacífica de conflictos.
- Entregar orientación e información jurídica en materia de conflictos vecinales y/o comunitarios.
- Articular redes de coordinación y derivación para la integración de sistemas de justicia local con participación de distintos actores e instituciones de la comuna.
- Capacitar y asesorar a actores locales institucionales y comunitarios claves para la resolución pacífica de conflictos vecinales y/o comunitarios.
- Monitorear el cumplimiento de los acuerdos adoptados en el proyecto de mediación y resolución pacífica de conflictos vecinales y/o comunitarios.

## Metodología

### Componentes y Actividades

Las líneas de trabajo del Centro de Mediación son: Intervención de caso; Intervención comunitaria; Promoción de acciones preventivas del conflicto vecinal; Fortalecimiento del trabajo en redes; Capacitación estratégica de dirigentes vecinales; Monitoreo del cumplimiento de acuerdos.

#### 1. Intervención de caso

Consiste en otorgar un servicio al que puedan acudir los habitantes de la comuna, que estén viviendo situaciones de conflicto vecinal y, que deseen abordar las desavenencias por medio de una vía alternativa a la judicial. Esto se considera como una instancia preventiva, ya que es anterior a la posibilidad de judicializar el caso. En éste sentido se promueve una salida alternativa como un intento de recomponer las relaciones entre los involucrados, considerando que las estrategias adversariales no necesariamente fomentan la reconstrucción del vínculo en la medida que una de las partes gana y la otra pierde.

15

#### 2. Intervención comunitaria

En éste ámbito, se elaboran lineamientos base que les permitan a los barrios, condominios o pasajes, regular distintos puntos divergentes que surgen de la vida en comunidad. En este sentido se ha desarrollado por 2 año consecutivo la instalación de Planes de Convivencia Barrial en sectores específicos, que pretende desarrollar una cultura barrial orientada a la promoción de actitudes y convicciones de co-responsabilidad en los vecinos con el fin de consolidar la coincidencia entre la ética, la norma social, la cultura y el comportamiento.

Ambos componentes, Intervención de Casos e Intervención Comunitaria, se desarrollan en base a las siguientes actividades:

- a. Recepcionar los requerimientos de la comunidad para realizar procesos de mediación y/o resolución pacífica de conflictos.
- b. Ejecutar procesos de mediación, coordinándose sesiones de reunión con las partes para desarrollar un diálogo que permita concluir en compromisos para solucionar los conflictos que los han convocado a mediación.

- c. Identificación de recursos locales que colaboren con servicios de mediación vecinal, como la coordinación del trabajo en red con las instituciones de la comuna para las derivaciones que sean pertinentes.
- d. Establecer un flujo de proceso decisional del mecanismo de mediación, como el establecimiento de procedimientos metodológicos para el ingreso de casos a mediación.

### 3. Promoción de acciones preventivas del conflicto vecinal

Consiste en difundir y sensibilizar a la comunidad en relación a la resolución pacífica de las disensiones vecinales y comunitarias, a través de capacitaciones relacionadas con la mediación vecinal y las ventajas de ésta. También se difunde información pertinente en organizaciones comunitarias e instituciones, y/o mediante entrega de material gráfico en sectores estratégicos de la comuna, altamente transitados por los habitantes como las ferias libres, supermercados, centro cívico, esto con el objeto de que puedan conocer los beneficios y alternativas que existen para abordar pacíficamente los conflictos que puedan enfrentar dentro de sus comunidades. Además, existe difusión vía radial y a través del diario comunal.

Las actividades a realizar son las siguientes:

- a. Focalización de los sectores para la promoción, el hecho de contar con sistematizaciones y registros históricos de intervención, se puede focalizar la difusión del proyecto en términos territoriales al identificar las áreas con mayor demanda para mediación.
- b. Diagnóstico de los sectores con mayor concentración de casos históricos para poder profundizar la oferta de mediación y promover capacitaciones a los líderes de esos sectores
- c. Entregar información relativa a cuáles son los derechos y deberes de los residentes de las comunidades, y las formas o procedimientos por los cuales éstos pueden hacerse efectivos (Ordenanzas municipales). Difusión respecto de la resolución alternativa de conflictos vecinales y/o comunitarios y la oferta existente en esta temática.
- d. Entrega de cartillas informativas sobre los tipos de conflictos factibles de ingreso a mediación vecinal.
- e. Asistencia periódica a mesas barriales para difusión del proyecto y capacitación a los vecinos. Las mesas barriales son instancias de encuentro entre una comunidad vecinal y un representante de la Municipalidad, donde se trata de acercar la gestión municipal a las personas con el fin de resolver o buscar soluciones a las problemáticas que presentan.

- f. Para aquellas comunidades que participen de la creación de Planes de Convivencia Barrial se realizará evaluación ex ante y ex post, para conocer la percepción de los vecinos/as de las intervenciones efectuadas.

#### 4. Fortalecimiento del trabajo en redes

Se pretende incorporar a ciertos agentes institucionales a un trabajo interdisciplinario y colaborativo que permita avanzar en la mejoría de la calidad de la intervención, por medio de un trabajo en conjunto de manera integral y transversal, teniendo en consideración la particularidad de cada organismo y la competencia en las distintas temáticas a intervenir. Por ejemplo, con la Dirección de Obra Municipal se implementará un protocolo institucional de derivación, lo cual formaliza los ingresos de los casos que se relacionan con temáticas de construcción, y al momento del cierre de los casos, se informará a la DOM el resultado del proceso.

Las actividades son:

- a. Gestionar la red para el ingreso de casos, flujos de derivación de casos y actualización de información sobre territorios y materias más conflictivas para la refocalización de recursos.
- b. Diseñar mecanismos de retroalimentación entre el proyecto y la red de programas con los que se interactúa en el desarrollo de la intervención.

17

#### 5. Capacitación estratégica de dirigentes vecinales

Esta instancia consiste en detectar y seleccionar a vecinos y vecinas líderes, de manera de entregar una capacitación específica en mediación vecinal, para poder contar con ellos como agentes comunitarios promotores de la prevención de los conflictos en los barrios. Por otra parte se pretende vincular a funcionarios municipales que realizan trabajos multidisciplinarios en terreno, de acuerdo a las necesidades detectadas en los barrios, como los encargados de las mesas barriales de la comuna.

Las actividades a realizar son las siguientes:

- a. Capacitaciones a los dirigentes vecinales en técnicas de mediación vecinal, con el fin de estimular y guiar procesos de resolución pacífica de conflictos.
- b. Este servicio debe estar orientado a la formación y asesoría de mediadores, que pueden corresponder a mediadores profesionales o miembros de la comunidad validados por la misma para ocupar este rol.

## 6. Monitoreo del cumplimiento de acuerdos

Esta línea de trabajo pretende elaborar datos estadísticos respecto del cumplimiento de acuerdos obtenidos gracias a la intermediación del proyecto y apoyar en casos necesario con recursos para la concreción de las tareas consensuadas entre las partes. Además se incorpora dentro de esta línea la realización de encuestas de satisfacción a los usuarios que acceden al proyecto.

El Componente se ejecuta a través de las actividades de:

- a. Seguimiento del cumplimiento de los acuerdos alcanzados.
- b. Aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios del centro de mediación.

### Innovaciones metodológicas

Se destacan tres aspectos innovadores en iniciativas en la temática:

#### Premediación

Detectar en terreno la factibilidad de mediar por medio del relato de las partes, conteniéndose el nivel de frustración existente tras la manifestación del conflicto. Ello bajo la premisa que cuando el conflicto se manifiesta, ya se ha intentado solucionarlo privadamente y al no verse resuelto, se acude a la intervención de un tercero (policía-Juzgado de Policía Local-Municipio-etc.). Esto retroalimenta la información ya obtenida. Además, se informa respecto del proceso, etapas, principios fundamentales de respeto-voluntariedad y alternativas si no se desea mediar.

#### Móvil de Mediación

Se utiliza una oficina móvil en terreno para conocer y dimensionar la problemática con mayores antecedentes, acercando la mediación a barrios y facilitando el servicio a los vecinos/as, de tercera edad sobre todo con problemas de mayor movilidad.

#### Planes de Convivencia Barrial

Donde la prevención y el tratamiento de la violencia y conflictos vecinales provienen de los propios vecinos/as, corresponsables de la seguridad del entorno.



## Participación comunitaria

Asimismo, se emplea el enfoque comunitario, el cual se configura como necesario y pertinente para el tipo de mediación que se realiza a nivel comunal. Dadas las características particulares de la comuna de Peñalolén, dicho enfoque funciona adaptándose a una alta heterogeneidad de la población comunal. Por esta razón, la perspectiva comunitaria es flexible, con enfoque barrial y considerando al vecino un actor protagónico. Específicamente la implementación de Planes de Convivencia Barrial ha incorporado elementos de experiencias desarrolladas en ciudades de España y Brasil.

Incentivar la participación comunitaria, incluyendo a los vecinos/as de la comuna en capacitaciones que les permitan conocer alternativas de resolución pacífica de conflictos vecinales. Este proceso se lleva a cabo en instancias de reuniones de Mesas Barriales, donde la información que se entrega se hace de manera interactiva, incluyéndose instrumentos tecnológicos que facilitan la entrega de información. Planes de convivencia barrial, en los cuales la comunidad reconoce su cultura ciudadana, su identidad, sus conflictos y desde sus capacidades y habilidades sociales los enfrenta para lograr consensos de resolución de estos, de modo de ir avanzando hacia una convivencia más plena en cada uno de los barrios.

La promoción de la participación de los actores y el empoderamiento comunitario son bases de la gestión municipal en cualquier área, en específico el Centro de Mediación focaliza su intervención a través de barrios focalizados por el Municipio de acuerdo a una serie de criterios cuantitativos y cualitativos, de este análisis surgen las mesas barriales, que de acuerdo a las necesidades diagnosticadas participativamente, se co construyen programas de trabajo apoyadas por un funcionario municipal.

En el caso de barrios que poseen condominios sociales, nuevos asentamientos poblacionales, conflictos dirigenciales, etc., el Centro de Mediación pone sus servicios a disposición, para el levantamiento de planes de convivencia, resolución de conflictos, promoción vecinal, etc. En este sentido se podría señalar que el Centro atiende también a poblaciones que están afectadas por alguna forma de exclusión, incluso exclusión de los barrios vecinos, como es el caso de la instalación de asentamientos nuevos.

## Elementos culturales e identitarios

Para que el Centro sea una alternativa de intervención validada por la comunidad, debe estar orientado a la generación de recursos en el capital social, consolidación barrial, generación de identidad, fomento de la cohesión y gestión del clima social. A partir de esto, se pretende generar diálogo entre vecinos, desarrollando vinculación y tejido social.



Se promueve que los participantes desarrollen la capacidad de aportar activamente en la resolución de sus conflictos, considerándose que también son co-responsables de la construcción de los mismos. También es fundamental que, en la medida que ellos son quienes conocen más su realidad, son los más idóneos para aportar ideas que lleven a soluciones.

La misión es la generación de corresponsabilidad, vinculación-revinculación con la comunidad, reconocer al “otro” como un sujeto válido con quien sea posible conversar diferencias de forma asertiva y consensuar en conjunto las alternativas de solución al problema.

## Organización y Gestión

### Conformación y Organización del Equipo ejecutor

El Centro de Mediación está integrado por un equipo multidisciplinario de seis personas, cinco profesionales y un auxiliar (conductor del móvil).

En términos de género, el equipo es mayoritariamente femenino, cuatro mujeres y dos hombres. En promedio, cuentan con cuatro años de experiencia en el área de intervención.

Los cargos y funciones son las siguientes:

Abogado: Coordinador del Centro de Mediación Vecinal. Sus funciones específicas son:

- Coordinación de las acciones del proyecto y del trabajo del equipo.
- Capacitaciones a vecinos/as en mediación vecinal y comunitaria
- Planificación y sistematización del trabajo realizado
- Entregar orientación jurídica.

21

---

Socióloga, Mediadora. Sus funciones específicas son:

- Atención de casos de Mediación en oficina y terreno
- Registro de las intervenciones
- Planificación y sistematización del trabajo realizado
- Ejecutar capacitaciones de resolución.

Psicóloga, Mediadora. Sus funciones específicas son:

- Atención de casos de Mediación en oficina y terreno.
- Registro de las intervenciones.
- Planificación y sistematización del trabajo realizado
- Ejecutar capacitaciones de resolución alternativa de conflictos.

Orientadora familiar, Premediadora. Sus funciones específicas son:

- Realizar premediación en terreno, visitar a cada una de las partes, explicar el proceso, detectando la voluntariedad de ellas a ingresar a mediación
- Evaluar el ingreso de los casos al Centro de Mediación.

Arquitecto, Asesor técnico especializado en materias de construcción, en premediaciones y co-mediaciones. Sus funciones específicas son:

- Informar y orientar técnicamente a los casos cuyas tipologías de ingreso se relacionen con temáticas de construcción
- Trabajo en equipo interdisciplinario
- Sistematización de las intervenciones realizadas
- Evaluación del cumplimiento de los acuerdos.

Funciones del equipo en relación a los Componentes

#### 1. Intervención de casos

22

Existe un trabajo de monitoreo desde el ingreso al Centro de Mediación Vecinal hasta el cierre del proceso (ya sea por firma de acuerdo, por negativa de las partes a mediar o por deserción de alguna de éstas).

El Premediador es el primer profesional que conoce la problemática en terreno presentada por el usuario, y quien explica en qué consiste el proceso de mediación y sus ventajas.

Posteriormente y dependiendo de la voluntad de las partes, el proceso continúa con el mediador, quien es el facilitador del diálogo y ayuda a las partes a llegar a un acuerdo para solucionar los problemas presentados. En caso de que se logre un acuerdo, este es firmado por las partes en 3 copias (una para cada una de las partes (2) y otra es registro del Centro de Mediación).

El seguimiento de los acuerdos es realizado por los miembros del equipo, teniéndose en cuenta que el/la mediador/a que realiza la sesión con las partes no contacta nuevamente a estas, con el fin de evitar “fiscalizar” los acuerdos, ya que este es un proceso voluntario. En el caso de que los acuerdos no se cumplan, las partes pueden modificar los plazos acordados tras previa conversación, pudiéndose entregar asesoría jurídica.

En el proceso de mediación, el/la mediador/a recalca a los beneficiarios la voluntariedad en la participación del proceso y promueve el diálogo en igualdad de

condiciones, con el fin de que las partes puedan exponer sus argumentos en forma ordenada y con respeto. En este sentido, las herramientas que los usuarios pueden aprehender es la importancia de dialogar y escucharse mutuamente.

Es importante señalar que todo caso ingresado al Centro de Mediación, tiene una revisión por parte del equipo ejecutor, el cual se reúne semanalmente para el análisis de estos y para generar una estrategia de intervención. Por lo tanto, las decisiones de inclusión de los casos son realizadas en conjunto con el equipo, considerándose los distintos criterios que puedan existir en un equipo multidisciplinario.

## 2. Intervención comunitaria y promoción de acciones preventivas

Son realizadas por el equipo completo. Se cuenta con información asociada a dípticos explicativos respecto al trabajo del Centro de Mediación Vecinal y las materias de ingreso de casos.

Además, se entregan cartillas de información acerca de los derechos y deberes de los vecinos respecto a ordenanzas municipales.

## 3. Trabajo en red

Si bien es una tarea común del equipo, es el coordinador del Centro quien tiene la función principal de generar y actualizar redes con las dependencias municipales, organismos integrantes de la Red de Justicia Local, entre otros. Esta labor es importante ya que permite el ingreso de casos que presentan conflictos mediables. Además, esto implica la posibilidad de que exista mayor información de los casos, lo que finalmente puede aportar a una solución más pertinente de los conflictos.

23

## 4. Capacitación a dirigentes vecinales

Son realizadas por los mediadores del Centro, apoyada por el resto del equipo. Como se describió anteriormente, esta función busca la estimulación de la resolución pacífica de los conflictos vecinales, con el fin de que los dirigentes colaboren de forma directa en el diálogo entre los vecinos en situaciones de conflicto.

### Prácticas Internas

#### Autocuidado del equipo para evitar desgaste y desmotivación

El equipo no ha desarrollado formalmente un programa de autocuidado de los profesionales durante años anteriores. Sin embargo, la incorporación de nuevos integrantes y la ampliación de los equipos con claridad de sus funciones, ha permitido



la redistribución de la carga laboral evitando de este modo el desgaste y la desmotivación.

Para el año 2011, se pretende generar espacios de reflexión y encuentro para potenciar la participación activa y permanente entre los integrantes del equipo de trabajo, con el objetivo de desarrollar conciencia, compromiso y responsabilidad diaria con la propia salud, tanto física como mental.

#### Instancias reflexivas y críticas para re - planificar

Por las características de financiamiento del Centro de Mediación, cada año se debe elaborar un proyecto de acuerdo a las directrices de las fuentes financiadoras, esto permite replantear planificaciones y establecer productos dentro de un tiempo acotado.

Por otra parte, se realizan planillas de seguimiento trimestral y una sistematización anual. Estas herramientas permiten reflexionar sobre el quehacer y plantear nuevas metas y estrategias metodológicas. Esta acción de revisión permanente ha permitido durante los 4 años de ejecución del Centro, mejorar los sistemas de registro, los instrumentos de recolección de la información, estrategias de difusión, identificación de los perfiles profesionales, entre otros.

24

#### Actividades de perfeccionamiento técnico del equipo

La Gerencia de Seguridad Ciudadana dentro sus convenios de colaboración, cuenta con asistencia técnica profesional de las Universidades Alberto Hurtado y Católica de Chile, que además de facilitar alumnos en práctica, realiza capacitaciones en barrios a dirigentes, descuentos en matrículas y mensualidades a los profesionales municipales para sus cursos de post título como el Diplomado de Seguridad Ciudadana, Mediación, entre otros.

Además los profesionales del Centro asisten y participan en Seminarios y talleres sobre de Mediación dictados por el Ministerio de Justicia, Universidad Católica, entre otros.

#### Factores facilitadores

Respecto a los factores que facilitaron la ejecución del Centro de Mediación, se puede indicar lo siguiente:

- Las distintas visiones en base a las profesiones de los integrantes del Centro de Mediación facilita las perspectivas respecto a la toma de decisiones en los casos que ingresan a mediación.

- El Centro de Mediación cuenta con 2 practicantes de la Pontificia Universidad Católica de Chile de la carrera de Trabajo social. Estas apoyan tareas del proyecto, la elaboración de diagnósticos y la difusión de las funciones del Centro. Entre sus aportes se encuentran las modificaciones a la ficha de registro y las capacitaciones estratégicas a dirigentes vecinales.
- De parte de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, existe una visión técnica que pretende posicionar el tema de la prevención de la violencia vecinal en la comuna de manera transversal en lo Institucional y en los barrios. Es a través del Centro de Mediación donde se canaliza en parte esa voluntad, y es la que genera el objetivo general del Centro.
- Producto del trabajo multisectorial, se han establecido coordinaciones con organismos que traspasan la relación en cuanto a la derivación, apuntando a la mejoría de la calidad de vida de los beneficiarios, por ejemplo con la Dirección de Desarrollo Comunitario, Dirección de Obras Municipales, Gestión Comunitaria, entre otros.

#### Factores obstaculizadores

Dentro de las dificultades que ha enfrentado el proyecto, están:

25

- Una frecuente temporalidad del proyecto, debido a que depende de fuentes externas de financiamiento, como el Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal (FAGM) y el Fondo Nacional de Seguridad Pública (FNSP).
- Debido al carácter privado de los acuerdos, queda de voluntad de las partes su cumplimiento, lo que genera la necesidad de encontrar mecanismos que puedan formalizar un accionar en caso de incumplimiento.

#### Prácticas asociativas

Se cuenta con la colaboración técnica y financiera del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Además, existe un trabajo con una red de colaboradores de distintas organizaciones, tanto internas como externas.

Al interior de la Municipalidad se presentan los siguientes vínculos:

- DOM (Dirección de Obras Municipales): La vinculación se relaciona con la derivación de casos. Este Departamento aporta con una demanda del 49% de los

casos que ingresan al Servicio. Departamento de Inspección: se tiene una vinculación en términos de derivación mutua de los casos y solicitudes de intervención a dicho Departamento (usualmente referido a orientaciones de carácter técnico).

- Departamento de Desarrollo Social: Existe vinculación estratégica en la intervención de casos. De esta forma, cuando el Centro de Mediación detecta casos urgentes que requieren intervención social, se realiza derivación directa y se evalúa la posibilidad de intervenir en conjunto el caso.
- Vivienda: Con esta Dirección se ha fortalecido el vínculo, proyectando un trabajo en conjunto de capacitación preventiva en nuevos asentamientos, llegando así a beneficiarios con los cuales es posible establecer lineamientos de convivencia.
- Departamento de Gestión Comunitaria: Se mantiene un vínculo estratégico referido a la intervención coordinada con organizaciones sociales y/o barrios, en los cuales si bien se requiere un acuerdo en mediación, también se puede necesitar un fortalecimiento de las organizaciones sociales.

Las entidades externas con las que se mantienen vínculos de colaboración, son los siguientes:

- Corporación de Asistencia Judicial (Dependiente del Ministerio de Justicia): Con esta Institución el vínculo es de derivación mutua, de forma que aquellos casos que no pueden ser mediados y requieren una asistencia judicial para ser representados en Tribunales, son derivados a la CAJ.
- Juzgado de Policía Local: A esta institución se realizan derivaciones pertinentes a través de orientaciones jurídicas (que se otorga a la/s parte/s interesadas), con el fin de que se presenten directamente las denuncias, si el beneficiario así lo requiere.
- Policías (Investigaciones y Carabineros): Con estas instituciones se ha comenzado a establecer vínculos a partir de las capacitaciones a los funcionarios, para sensibilizarlos en la temática y poder fortalecer vínculos para una estrategia conjunta.
- El ámbito comunitario, como las Mesas Barriales<sup>15</sup>, organizaciones sociales y barrios específicos: el trabajo colaborativo ha sido de capacitación en resolución pacífica de conflictos, promoción de la participación y la concreción de planes de convivencia barrial.

---

<sup>15</sup> Nota del editor: Instancias de organización de la comunidad.

## Evaluación

Se ha diseñado una batería de instrumentos para la evaluación de Proceso, Resultados e Impacto.

### 1. Evaluaciones de Proceso

Se realiza un Reporte Mensual de seguimiento de la ejecución del proyecto, que es solicitada Ministerio del Interior (cofinancista) a través de instrumentos elaborados por esta entidad.

Esta información contempla el registro de los casos ingresados (información cuantitativa respecto a beneficiarios atendidos) y permite la actualización de los datos en forma mensual. Por lo tanto, es un registro útil para la sistematización de la información en la ejecución del proyecto.

### 2. Evaluación de Resultados

De acuerdo a los Componentes del modelo, se aplica o aplicará, los siguientes instrumentos:

27

#### a. Intervención de casos

Que incluye: Seguimiento de casos; Medición de satisfacción usuaria; Evaluación de las capacitaciones; y Sistematización del proyecto.

#### - Seguimiento de casos

En aquellos en los que el acuerdo es viable, se consigue la firma del mismo, y después de un plazo definido por las características de la solución concordada, se realiza una última visita orientada a la revisión del cumplimiento. Esto permite cerrar definitivamente el caso o reorientar la intervención en caso de imposibilidad de cumplimiento, abriendo las redes municipales de ser necesario o entregar orientación jurídica para una solución por esa vía.

- Medición de satisfacción usuaria

A través de la aplicación de una encuesta que contiene una batería de preguntas orientada al conocimiento de algunas variables del proceso, como son la evaluación de la atención, la valoración del componente de terreno a través del móvil de mediación, la congruencia de las técnicas utilizadas con las características del caso, entre otros. Se decide incorporar la variable satisfacción versus una medición estadística de acuerdos firmados debido a la necesidad de destacar la importancia del proceso, independiente de si el producto final es un acuerdo, hay casos en los que un acuerdo es una producto inviable, sin embargo en el transcurso de la mediación se incorporan herramientas para la resolución de nuevos conflictos.

- Evaluación de las capacitaciones

Corresponde a una encuesta, a modo de evaluación ex post, que serán aplicadas a la comunidad, vecinos y vecinas que sean beneficiarios de charlas y/o capacitaciones en mediación vecinal y/o comunitaria. Los objetivos de esta evaluación se relacionan con la posibilidad de mejorar procesos de capacitación y medir resultados de satisfacción de los beneficiarios en éste ámbito.

- Sistematización del proyecto

Una vez concluida la ejecución del proyecto, correspondiente a estos 18 meses de financiamiento, el Centro de Mediación elaborará un informe de sistematización que contemple la revisión de aspectos tales como: metodología, inserción comunal, perfil profesional, planificación de actividades, gestión presupuestaria, etc.

28

b. Evaluación de los Planes de Convivencia Barrial

Evaluaciones ex ante y ex post, para ello se realiza una muestra en el barrio focalizado, que permita identificar la situación de la convivencia de la comunidad, posibles ejes de trabajo y percepción de temor en el territorio.

Las encuestas son aplicadas antes y después del proceso de intervención.

3. Evaluación de Impacto

En términos de impacto comunal, la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente entrega información del número de denuncias ocurridas en la comuna, de las cuales son extraídas las que se conciben como relacionadas con tipos inadecuados de resolución de conflictos como son las lesiones, amenazas y algunas relacionadas con la convivencia.



Este dato se analiza geográficamente pudiendo evidenciar cambios a nivel de comuna, macrosectores, unidades vecinales y barrios, aportando estadísticas que permitirán evaluar las políticas locales que se han implementado.

### Registro de magnitud y duración de los cambios

El proceso individual de mediación contempla una etapa posterior a la firma de acuerdo que permite monitorear la sustentabilidad de los cambios logrados, independiente del cumplimiento estricto de lo acordado y reestructurar la intervención o derivar según sea el caso.

Dependiendo del tipo de intervención (caso, comunidad, barrio), es posible medir los efectos de la intervención, así el registro y seguimientos de los casos con acuerdo (fichas impresas y en sistema en red computacional), permiten constatar la superación del conflicto mediante el cumplimiento del acuerdo. En el caso barrial, será la encuesta ex post la que permitirá evaluar los efectos obtenidos de la intervención, respecto al cumplimiento de los objetivos y de los resultados esperados.

### Participación de la comunidad

29

La participación de los beneficiarios en la evaluación de resultados es fundamental para la mejora continua y serán ellos la principal fuente de información.

Para la evaluación del servicio de mediación de casos, se aplicará una encuesta de satisfacción usuaria. Sin embargo, cabe señalar que para definir quiénes contestarán este instrumento, se seleccionará una muestra selectiva asociada a las características que presentan considerándose variables como la edad, el sexo, el barrio de procedencia, entre otras.

La comunidad, por su parte, también podrá evaluar la atención recibida mediante una encuesta que será aplicada a los vecinos/as y/o dirigentes vecinales que sean beneficiarios de charlas o capacitaciones en mediación vecinal y/o comunitaria. Esta última evaluación también se considera como de resultados.

Por último, de la intervención de los Planes de Convivencia, tendrán dos instrumentos de evaluación ex ante y ex post que nos permitirán analizar los efectos que tuvo para la comunidad la intervención realizada.

## Resultados

Teniendo en cuenta, tanto los objetivos generales como específicos del Centro de Mediación Vecinal, y contando con la sistematización realizada desde el año 2008 a la fecha, se tienen los siguientes resultados:

- Otorgar un servicio vecinal y/o comunitario de resolución pacífica de conflictos

En el período entre el 1 de junio de 2008 y el 20 de enero 2011, fueron atendidas por el Centro de Mediación Vecinal un total de 3.174 personas. Específicamente, en resolución pacífica de conflictos son 1.170 personas asociados a 585 casos.

- Entregar orientación e información jurídica en materia de conflictos vecinales y/o comunitarios

Según los datos obtenidos, en este período se realizaron 2.082 orientaciones jurídicas a los usuarios del Centro, con el objetivo de que pudieran contar con conocimientos de los derechos involucrados en los conflictos.

- Articular redes de coordinación y derivación para la integración de sistemas de justicia local con participación de distintos actores e instituciones de la comuna

En éste punto, 137 personas fueron derivadas a alguna dependencia de la Red de Justicia Local, como Dirección de Obras Municipales, Gestión Comunitaria, entre otros.

- Capacitar y asesorar a actores locales institucionales y comunitarios claves para la resolución pacífica de los conflictos vecinales y comunitarios

Se capacitaron a 127 dirigentes vecinales, a 117 funcionarios municipales, 8 funcionarios de Carabineros y Policía de Investigaciones de Chile, y finalmente a 240 vecinos/as sobre resolución alternativa de conflictos.

- Resultados de la Encuesta de satisfacción 2010

La opinión positiva que poseen los vecinos respecto a la mediación vecinal, y que ha quedado al descubierto a partir de los resultados expuestos, explica que los vecinos encuestados señalen que la mediación sirve para aprender elementos y aplicarlos en conflictos futuros, siendo la inmensa mayoría de los usuarios encuestados (92%) quienes lo afirman, y únicamente el 3% sostiene una opinión inversa. El porcentaje restante no sabe o no contesta.

Esto también da cuenta de la actitud que toman los vecinos cuando se les pregunta si recomendarían el servicio de mediación a otros vecinos, el 90% responde afirmativamente; un 6% negativamente, y el porcentaje restante dice no saber o no contesta.

Del total de ‘casos cerrados con acuerdo’ se obtuvo como resultado que el 53% de las personas afirman que el acuerdo se habría cumplido parcial o totalmente.

Otro aspecto importante, se relaciona con que el 26% señala que el nivel de frustración disminuyó. Por tanto, se aprecia que la mediación se convierte en una instancia que fomenta un ambiente de respeto entre los vecinos, afirmación que es aprobada por el 94% de los encuestados/as.

#### - Reconocimiento

El Centro de Mediación Vecinal luego de cerca de 4 años de funcionamiento y, más allá de las directrices de las entidades cofinanciadoras, ha resultado innovador en esta materia, especialmente por su lógica de atención en el barrio, incluso domiciliaria, facilitado por Móvil de mediación. Para la Municipalidad de Peñalolén el Centro se ha convertido en una de las herramientas para la prevención de la violencia entre los vecinos. Parte de esa experiencia se recogió en el Encuentro Metropolitano de Mediación Comunitaria 2010, donde la Municipalidad fue expositora, debido su experiencia y aprendizajes.

Durante 2011 se ha mantenido comunicación constante con la Oficina de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Lautaro (Región de la Araucanía, Chile) lo cual ha permitido compartir experiencias en cuanto a la ejecución del Centro, relacionadas con las orientaciones jurídicas, y las estrategias que se han utilizado en el proceso de implementación del Centro al estimular a la comunidad a optar por mediación.

#### Aporte a liderazgos y a asociados

Durante el año 2009 en convenio con la Universidad Alberto Hurtado, se capacitó durante 4 meses a dirigentes y líderes vecinales en materias de mediación para el abordaje de conflictos vecinales en sus territorios, como una herramienta que favorezca su rol dirigencial.

A través de las líneas de actividades comunitarias y de levantamiento de Planes de Convivencia Barrial que abordó el Centro de Mediación durante el año 2010, se realizaron acciones específicas en 3 barrios de la comuna, donde se potenciaron –en conjunto con dirigentes y líderes– actividades recreativas, culturales y/o deportivas

como espacios de sensibilización para una convivencia por la paz. En este sentido se potencia la gestión de liderazgo de los agentes barriales.

Por otra parte en el 2010, se realizó una capacitación en Resolución Alternativa de Conflictos a funcionarios municipales, Carabineros y Policía de Investigaciones, para estimular y guiar proceso de resolución de conflictos, enfatizando las condiciones necesarias y recomendables para su aplicación; se incluyeron contenidos respecto a la detección temprana y abordaje de conflictos al interior de las comunidades, estrategias de abordaje de conflictos y habilidades sociales importantes en un proceso de mediación como empatía, protagonismo de las partes, apoyo a la ejecución de procesos restaurativos, entre otros.

Por otra parte, las diversas reflexiones realizadas a través de la práctica, desde los inicios del Centro (2007) apuntan a que se ha podido contribuir al desarrollo de una red de carácter más colaborativo, mayor agilidad en las derivaciones y en coordinación para entregar respuestas más satisfactorias que beneficien a los vecinos de la comuna, atendiendo a sus problemáticas.

De esta manera, se opta por aunar esfuerzos para trabajar de manera coordinada e integral tanto con Instituciones externas como con Departamentos municipales, tales como: Corporación de Asistencia Judicial, Juzgado de Policía Local, Universidad Alberto Hurtado, Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Oficinas de Concejales de Peñalolén, Direcciones Municipales de Obras, Operaciones, Gestión Comunitaria, Alcaldía, Gerencia de Vivienda, Departamento Social, Aseo, Zoonosis, otros, Policías, tanto Carabineros de Chile como Investigaciones (PDI).

La concreción de esta red, sin duda favorece la atención del usuario, la capacidad de dar respuesta de las instituciones y una visión más compartida respecto a los conflictos vecinales y comunitarios.

## Aprendizaje de la experiencia

A nivel institucional el primer logro a presentar es el acercamiento de la comunidad al Centro de Mediación, expresándose en el interés manifestado por los usuarios respecto a la mediación como una alternativa de resolución de conflictos entre vecinos, existiendo una construcción progresiva de una cultura de convivencia amigable en Peñalolén.

A nivel de equipo, se destaca en el proceso de instalación del Centro de Mediación, la producción permanente de evaluaciones, análisis de la praxis y especificidad de los registros, cuyos resultados en el análisis de los casos, ha significado, fundadamente, reestructurar el sistema y ofrecer una mejor atención a los vecinos.

En cuanto a intervenciones comunitarias del Centro, durante el año 2010 se logró generar alianzas enfocadas a establecer una línea de intervención preventiva en el ámbito comunitario, por medio de un Programa de Acuerdos de Convivencia, cuyos destinatarios son los Comités de Allegados que en breve plazo serán instalados en asentamientos nuevos en la comuna, para ello la alianza con Gerencia de Vivienda ha sido fundamental y se pretende seguir fortaleciendo, porque en la medida que los vecinos todavía no están establecidos en sus hogares, es más probable que se pueda generar dinámicas preventivas del conflicto, entregar herramientas de resolución de conflictos, modificación de patrones de conducta y establecer acuerdos previos de civismo y ciudadanía.

33

Desde este mismo ámbito, se continúa trabajando dentro de las Mesas Barriales comunales, de manera de abordar los conflictos de la comunidad para fortalecer la participación y promoción de la mediación en los barrios. Esta línea de intervención tiene como propósito avanzar en la construcción de Planes de Convivencia y Ciudadanía, que pretende desarrollar una cultura barrial orientada a la promoción de actitudes y convicciones de co-responsabilidad entre los vecinos, es compartir y asumir reglas mínimas de comportamiento acordadas, que surgen desde la comunidad y que conducen a una mejor calidad de vida.

Se releva la importancia del establecimiento de redes, fortalecidas y validadas, como estrategia de justicia integrada, este factor es determinante en el éxito de la resolución de los casos, pues dado que los conflictos son multifactoriales, su resolución requiere en ocasiones de las intervenciones de otras entidades, de manera oportuna y eficiente, por lo tanto un red articulada beneficia directamente a los vecinos.

Como se mencionó en un apartado anterior, una de las principales causas de ingreso al Centro está asociada a problemáticas del ámbito de la construcción. En este sentido, para el año 2011 se cuenta con un profesional experto en esta área, quien se ha incorporado a las Pre-mediaciones con el fin de apoyar en temas técnicos,

permitiendo definir si una mediación es viable o no, debido a que la mayoría de estos problemas están asociados a la ley de construcción.