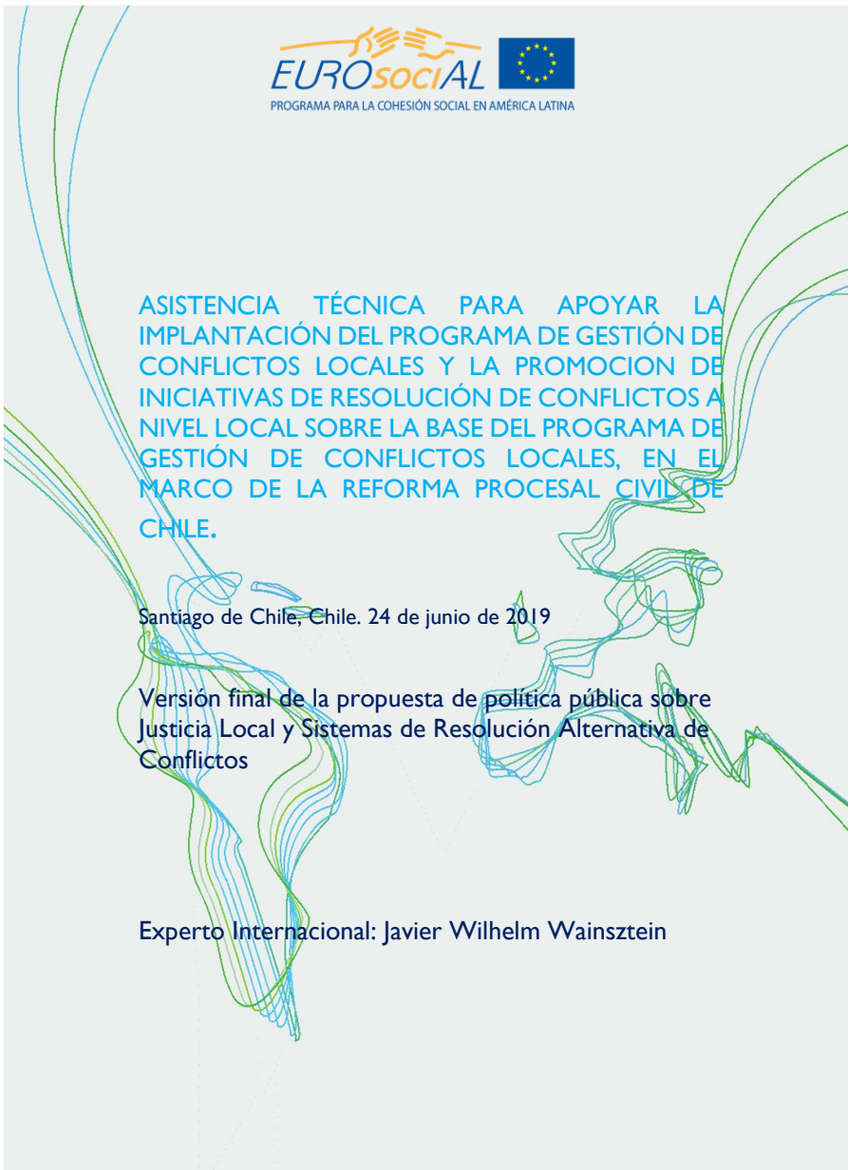
EUROSOCIAL
PROGRAMA PARA LA COHESIÓN SOCIAL EN AMÉRICA LATINA



ASISTENCIA TÉCNICA PARA APOYAR LA IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS LOCALES Y LA PROMOCION DE INICIATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS A NIVEL LOCAL SOBRE LA BASE DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS LOCALES, EN EL MARCO DE LA REFORMA PROCESAL CIVIL DE CHILE.

Santiago de Chile, Chile. 24 de junio de 2019

Versión final de la propuesta de política pública sobre Justicia Local y Sistemas de Resolución Alternativa de Conflictos

Experto Internacional: Javier Wilhelm Wainsztein

Consorcio liderado por FIIAPP COOPERACIÓN ESPAÑOLA · EXPERTISE FRANCE · 50 iila · PROGRAMA FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA

ÍNDICE

		Pg
I	Contexto…….....	3
	Objeto ……....	4
	Resumen del diagnóstico……..……	5
1.1.	Algunos Conceptos de partida …….	8
1.1.1.	Premisas para diseñar la política pública ……..…….	8
1.1.2.	Acceso a Justicia Local ……..	11
1.1.3.	Los métodos RAD ……	14
1.1.4.	Cohesión Social ……	16
1.1.5.	Territorialidad ……..	18
1.1.6.	El sistema Judicial en Chile ……...	21
2	Propuesta de política pública ……	28
2.1.	Objetivos ……..	29
2.2.	Líneas de Acción ……...	29
2.3.	Propuesta de Plan de Implementación……..	31
2.3.1.	Actividades principales y actores…….....	37
2.4.	Organización, Coordinación e Integración de la Política Pública ……	43
2.5.	Evaluación ……	46
2.5.1.	Calendarización para el seguimiento de la implementación de la Política Pública ……..	48
2.6.	Buenas Prácticas ……...	50
2.6.1.	Programa M.A.R.E. ……...	51
2.6.2.	Programa de soporte al ámbito educativo …….….....	54
2.6.3.	Proyecto europeo Avatar@school". Bolonia, Italia ……	56
2.6.4.	Mediación comunitaria en barrios de vulnerabilidad social, Buenos Aires, Argentina ……	56
2.6.5.	Indicaciones del F.E.S.U……	57
3.	Reflexiones ……	58
3.1.	Próximos Pasos ……	60
	Bibliografía ……	61
Anexo I	Indicadores de evaluación ……..	64
Anexo I	Listado de instituciones y organizaciones participantes ……	68
Anexo II	Listado de personas entrevistadas participantes …….....	68

1. CONTEXTO

El objetivo de EUROsociAL+ es apoyar en los países de América Latina políticas públicas nacionales dirigidas a mejorar los niveles de cohesión social, fortaleciendo también las instituciones que las llevan a cabo, mediante el intercambio de experiencias, conocimientos y buenas prácticas entre administraciones públicas de la Unión Europea y de América Latina, así como entre administraciones públicas de América Latina, en un esfuerzo por afrontar problemáticas y cambios políticos semejantes en pos de la cohesión social.

El Programa regional para la cohesión social en América Latina, EUROsociAL aborda ejes temáticos: i) políticas sociales; ii) políticas de gobernanza democrática; y iii) políticas de igualdad de género. La ejecución se coordina por medio de un Comité de Coordinación y Programación, formado por la FIIAPP, F.S.P. (España), Expertise France (EF, Francia), el Instituto Ítalo Latino Americano (IILA, Italia), y la Secretaría de la Integración Social Centroamericano (SISCA).

La presente acción se aborda desde la Unidad Técnica de Gobernanza Democrática. La Unidad Técnica de políticas de Gobernanza Democrática, bajo la responsabilidad de la FIIAPP, F.S.P., desarrolla, entre otras, la **Línea de Acción "Acceso a la Justicia"**. Tal y como señala el Plan Estratégico del Programa (PEP) EUROsociAL+, la Línea de Acción "Acceso a la Justicia" fue una de las que más impacto generó en la fase anterior del Programa. En la fase actual es una demanda constante y notable por parte de las instituciones del sector, que visualizan en buena medida el valor añadido del Programa en esta materia, aportando conocimiento especializado para la mejor protección de determinados grupos vulnerables.

La acción para apoyar la implantación del programa de gestión de conflictos locales y la promoción de iniciativas de resolución de conflictos locales a nivel local en el marco de la reforma procesal civil de Chile, supone una prioridad estratégica para Chile y es una política de Estado que se enmarca en el proceso de modernización más general del sistema de acceso a la justicia, que se inició en el año 2000 con la reforma procesal penal. La justicia local y la gestión colaborativa de conflictos constituyen elementos estructurales de la reforma que se está impulsando al proceso civil. El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile ha expresado que estos ejes estratégicos permiten ampliar el acceso a la justicia de aquellos ciudadanos que actualmente no alcanzan a participar del sistema de justicia civil, dados los elevados costos de transacción asociados y que la regulación es muy antigua, creada en 1903.

Asimismo, existe una tendencia generalizada en América Latina en orden a introducir componentes de gestión colaborativa de conflictos y justicia de paz en las reformas judiciales civiles y comerciales. De esta manera, el concepto de acceso a la justicia que actualmente se ha extendido en la región, dice relación con ampliar la gama de opciones procedimentales para que los ciudadanos que requieren solucionar un conflicto de relevancia jurídica puedan encontrar diversas vías de solución de acuerdo con sus necesidades, intereses y expectativas.

En ese marco y con el propósito de lograr la democratización del acceso a la justicia, en beneficio de los ciudadanos, se ha contemplado el **desarrollo de un modelo multipuerta que se denomina Programa de Gestión de Conflictos Locales**. Este programa funcionó en Chile entre 2011 y 2017 con muy buenos resultados, proveyendo a 20 comunas de la Región Metropolitana de un dispositivo local y flexible para resolver conflictos comunitarios y vecinales. Dentro de este desarrollo, se realizaron diversos estudios de satisfacción de usuarios, análisis de procesos de trabajo e impacto de las intervenciones, que finalmente arrojaron positivos resultados.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos está impulsando una reforma general del proceso civil chileno, que integra una parte importante del modelo del Programa de Gestión de Conflictos Locales y para lograr esto satisfactoriamente resulta fundamental poder contar con el apoyo de expertise para desarrollar una política de justicia local. Esta propuesta será integrada a la reforma procesal civil principal, aportando significativamente a profundizar el impacto potencial de la regulación legal de la mediación y conciliación en el ámbito comunitario y vecinal.

En ese contexto, la acción se dirige a que Chile pueda contar con instancias de resolución de conflictos a nivel local que permitan mejorar el acceso a justicia de las personas y comunidades que presentan conflictos vecinales y comunitarios, mediante la aplicación de mecanismos colaborativos de resolución de controversias, evitando el escalamiento de los conflictos y promoviendo las redes efectivas entre los vecinos y vecinas, y entre éstos/as con su barrio, generando cohesión social y mejorando la percepción de la comunidad en cuanto a la seguridad y calidad de vida.

En el marco de esta acción se ha previsto la elaboración de un documento de política pública en materia de justicia local y sistemas colaborativos de resolución de conflictos para Chile, cuyos ejes centrales sean el acceso a justicia, cohesión social y territorialidad.

La Acción está claramente alineada con las líneas estratégicas de trabajo recogidas en el Plan Estratégico de Programa de EUROsociAL+ "Reducción de barreras de Acceso a la Justicia".

Finalmente, la acción propuesta está en línea con los ODS, en particular, el objetivo 16 de la Agenda 2030 destinada a "promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, proporcionar el acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles".

OBJETO

Constituye el objeto de la prestación de servicios de Asistencia Técnica para apoyar al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile en la creación de un documento de política pública en materia de justicia local y sistemas colaborativos de resolución de conflictos para Chile, cuyos ejes centrales sean el acceso a justicia, cohesión social y territorialidad.

Se ha desarrollado una primera etapa de diagnóstico sobre la situación del acceso a la justicia en Chile, sobre el funcionamiento de las diversas organizaciones que dan respuesta a los conflictos ciudadanos, y sobre el rol que cada una de éstas han respondido hasta el momento.

La etapa diagnóstica constó de una revisión bibliográfica en la que se tuvieron en cuenta estudios sobre la conflictividad local en Chile, el marco legal en el que esta propuesta debe insertarse: la reforma procesal civil, y diversos estudios sobre el rol de los juzgados de policía local, los tribunales civiles y las corporaciones de asistencia jurídica. Posteriormente en un viaje al terreno se profundizó el estudio diagnóstico con una serie de actividades en las se escucharon opiniones, ideas y problemáticas en torno a diversos ejes (*Problemas actuales, Problemas en justicia local sobre los que hay que actuar, Oportunidades para el futuro, los mecanismos RAD y el rol de los Juzgados de Policía Local*)que sirvieron para poder tener un mapa de la situación en la que se debía trabajar para el desarrollo de la idea de política pública.

En un segundo momento, se enriqueció este mapa de situación con los aportes de expertos chilenos pertenecientes a diversas organizaciones judiciales, académicas, y técnicas de modo que se pudo ampliar la mirada sobre la situación a plantear como propuesta de política pública. A partir de una serie de talleres participativos, se pudo profundizar en el conocimiento de las problemáticas que la propuesta de política pública debía resolver, se identificaron objetivos, ideas y reflexiones que colaboraron para poder tener una visión más amplia y completa de la propuesta a trabajar, así como un plan de acción que involucrará a algunos operadores jurídicos en la co construcción de la propuesta de política pública en un tercer viaje; con el que se pretende reflexionar sobre la idea de partida y que la misma se vea enriquecida con la visión de cada uno de ellos, y finalizar con una obra conjunta entre este experto internacional y los diferentes expertos nacionales, con el fin que se apropien y se hagan suya la idea de trabajo para que el acceso a la justicia local sea una realidad para los chilenos y chilenas.

Resumen del diagnóstico

En la etapa diagnóstica se identificaron una serie de problemáticas que dificultan el Acceso a la Justicia Local de los/las ciudadanos/as chilenos/as.
El sistema judicial actual da una respuesta desigual y lejana para muchos habitantes del país, y no responde a todos los conflictos que las personas tienen, sobre todo en el ámbito local; que particularmente en Chile, se diferencia en algunos aspectos de la justicia civil. La eficiencia en la administración de Justicia tiene una ausencia de conducción estratégica y un costo muy elevado para los beneficios que se obtienen, y la actuación de respuesta a los conflictos no asegura en ejercicio de los derechos de las personas, sobre todo aquellas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

Otras dificultades que se relevaron son:

- Altos niveles de retraso y aumento de ingreso de causas, lo cual nos indica la necesidad de un programa público alternativo que promueva un sistema que aligere el sistema judicial y de salida rápida a causas que ya han entrado en el mismo.

- Procesos rígidos, formalistas sin posibilidad de acogimiento a la persona en el sistema de Justicia, lo cual da un mensaje de lejanía y poca capacidad de escucha directa a los implicados.
- Hay entidades (Tribunales civiles, CAJ y JPL) que actúan como entes descoordinados y sin un sentido estratégico de llegada a la ciudadanía.
- También los estudios de la etapa diagnóstica de esta asesoría hacen mención en disputas con comercios de proximidad y en la vía pública; lo cual hace pensar en programas de mediación de conflictos derivados de la relación de consumo, para lo cual los operadores deben contar con una formación específica en temas ligados al consumo y a operar en conflictos en la vía pública. La experiencia y el conocimiento en la conducción de grupos, dinámica de los conflictos grupales y multi parte es fundamental también para gestionar disputas de convivencia en barrios, calles, organizaciones comunitarias y en el espacio público.
- Falta de formación en la judicatura sobre materias específicamente civiles y comunitarias.
- Los mecanismos actuales excluyen la solución negociada, lo cual no permite un abanico de soluciones que podrían solucionar la disputa antes de finalizar todo el procedimiento.
- Así mismo, existen materias en que la ley obliga a las personas a someter sus conflictos a la resolución de un/a árbitro privado/a, lo que excluye de la resolución de esos conflictos a las personas que no tienen ingresos suficientes para pagar ese servicio.
- Falta de servicios comunes, a nivel regional, para más de un tribunal.
- Muchos de los conflictos locales denotan que la gente no vive el espacio público como propio, y no tienen conciencia de la relación de vecindad de otras personas y familias con necesidades e intereses diferentes.
- Riesgos que deben ser tomados en cuenta: reiteración del conflicto sin solución, violencia física y/o verbal, menores involucrados en peligro, interrupción en la vida familiar del conflicto social, lo que deteriora la red básica de soporte para la persona, más el peligro estructural de la vivienda, y los costos económicos personales que tendrán repercusiones en lo social.
- La Justicia ordinaria como vía para resolver los conflictos ciudadanos no es percibida como fiable. La mayoría de los conflictos a los cuales refieren las personas y que afectan a la convivencia, no se identifican como disputas a llevar al ámbito judicial, con lo cual no tienen respuesta ni tratamiento confiable para el ciudadano, generando impotencia y frustración si fuera ésta la vía propuesta.

<u>Propuestas para tener en cuenta a partir del diagnóstico</u>

- La gente no conoce la mediación ni a los diferentes medios alternativos de resolución de conflictos. Lo cual nos hace pensar que no se puede utilizar lo que no se conoce, por lo cual habrá que diseñar e invertir en programas de sensibilización y difusión de la cultura del diálogo y los MASC.
- Hay un número importante de diversas normas que regulan la implementación de los métodos alternativos de resolución de conflictos; pero estos se encuentran dispersos en tiempo y forma; hay voluntad desde el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en promulgar una nueva norma sobre la Mediación, aunque está en estado de borrador. La falta de una normativa marco que indique principios y compromisos de parte del Estado, hace que la incorporación de estos métodos alternativos no tenga el reconocimiento esperado y no se visualice la falta de los mismos.
- El poder pensar en unificar los diversos métodos ADR y conjugarlos con los principios de Acceso a la Justicia es una oportunidad que la RPC no puede dejar pasar. De esta manera no

sólo se integraría en la misma, la diversidad de ofertas desde la Administración, sino que, sobre todo legitimaría a la mediación a otras metodologías enmarcadas dentro de la "cultura de la mediación" para que sean una realidad tangible a los/las ciudadanos/as de Chile.

- La finalidad de un sistema Multi Puertas es que sea una respuesta rápida a conflictos que hoy no tienen cabida ni respuesta desde la jurisdicción ordinaria; mejorar la percepción de la Justicia, fomentar la resolución alternativa de conflictos, acercar territorialmente la orientación judicial y articular políticas de justicia y políticas sociales para evitar la escalada de la conflictividad.

Problemáticas en relación con los Juzgados de Policía Local

- Son juzgados que tiene la complicación de tener doble dependencia: (Corte de apelaciones y municipio) lo cual promueve un servicio disgregado y con problemas reales de implicación de ambos. Tiene doble dependencia, pero también se percibe como un doble abandono.
- Se denota la insuficiencia de materiales y recursos de trabajo, los que muchas veces son financiados por los propios funcionarios; en ocasiones no cuentan con espacios apropiados para ejercer la labor jurisdiccional y atención de público, careciendo de espacios privados o de lugares adecuados para resguardar privacidad de los usuarios.
- Falta de especialización en los funcionarios que trabajan en los mismos, ya que muchos son empleados municipales con la disparidad que en el territorio se puede encontrar.
- Problemas de injerencia política en su tarea, lo cual no les brinda la independencia necesaria a los jueces para ejercer su labor como correspondería.
- La eficacia de su rol depende mucho del compromiso personal de cada uno. Cuando una tarea depende de la voluntariedad subjetiva, es complejo evaluarla con criterios de eficiencia y calidad. Los jueces manifiestan que es necesario **separar lo administrativo de lo jurisdiccional,** ya que al estar todo mezclado hay una cantidad de tareas y responsabilidades que se superponen y prestan a confusión, con otros funcionarios de la administración y hacia los usuarios. Manifiestan que se debe procurar dignidad para el cargo de juez de policía local, lo que denota una auto percepción carente de reconocimiento público; hecho que seguramente incide en su desempeño profesional. También explicitan carencias y discordancias en la descripción del puesto de trabajo. Creemos que si no está bien descripto el perfil y funciones de su puesto de trabajo; el desarrollo de éste favorece el riesgo de confusión y dificultades para ejercer el mismo.

1.1. ALGUNOS CONCEPTOS DE PARTIDA

Una **política pública** puede definirse como la utilización estratégica e intencionada de un conjunto de instrumentos por parte de las autoridades con el fin de desencadenar, impulsar, frenar o evitar un cambio o una serie de cambios en la sociedad. En este sentido, se ha enfatizado el carácter dinámico y la naturaleza cambiante de las políticas públicas, que evolucionan continuamente al modificar o sustituir sus objetivos o sus instrumentos para adaptarse a cambios en el contexto o en las prioridades políticas. Se trata, por tanto, de intervenciones públicas *complejas*, que pueden desarrollarse en varios niveles administrativos (nacional, regional, local...) y ámbitos (organizacional, sectorial...), y que son llevadas a cabo de manera *sistémica* con el fin de influir en una parte o en el conjunto de la sociedad.

La rápida y compleja evolución de la realidad social en los últimos años supone que desde las instancias de gobierno deban replantear formas y mecanismos de actuación con el fin de adaptarse a nuevas situaciones, ofreciendo nuevos parámetros donde actuar a todos los niveles, para satisfacer las nuevas necesidades que plantea la ciudadanía.

Hay que pensar en nuevos procesos sociales que fomenten la participación y hagan sostenible la vida en sociedad, a la vez que establecer nuevas formas de hacer política, para que sea más cercana y sensible a las inquietudes y necesidades del ciudadano, siendo en este punto donde se enmarcan las llamadas políticas de proximidad.

El desarrollo de una política pública normalmente requerirá combinar varios **instrumentos** de distinta naturaleza, incluyendo:

- *Reformas legislativas;*
- *Cambios regulatorios y acciones administrativas delimitadoras de derechos u obligaciones;*
- *Modificaciones de normas, directrices, principios o prácticas organizacionales;*
- *Cambios en los objetivos, el diseño y/o las dotaciones presupuestarias de programas y proyectos.*
- *Capacitación de los actores principales a operar en la política pública*
- *Evaluación*

1.1.1.-Premisas para diseñar esta política pública:

A partir del diagnóstico realizado en semanas previas y el trabajo de relevamiento de ideas y sugerencias de diversos operadores jurídicos y profesionales, hemos planteado una serie de reflexiones para proponer una política pública que de respuesta a la idea de un modelo multi puertas de resolución alternativa de conflictos integrado, desde la proximidad, la cohesión social y territorialidad.

- Poder pensar la seguridad urbana como parte de una política de prevención, lo que implica promover espacios adecuados para la re-vinculación positiva de las personas y bajar las percepciones de inseguridad, que promueven aislamiento, desconfianza y miedo a "lo diferente o desconocido".

- Incorporar mecanismos alternativos en los que se favorezca la negociación universal, servicios de orientación y evaluación para que la gente puede elegir el sistema que más le convenga de acuerdo con su realidad.

- Implementar una política pública en acceso a la justicia local a través de mecanismos RAD a nivel nacional, lo cual daría acceso real a todos/a los/las ciudadanos/as y descentralizaría el acceso a la justicia llevándola a cada rincón del país.

Cabe recordar unas palabras que el Sr. Ministro de Justicia y DD.HH. Don Hernán Larraín Fernández pronunció a propósito del Seminario "Mediación: el otro rostro de la justicia en Chile" en la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, el último 30 de mayo de este año: "Lo interesante es que, a nuestro juicio, a partir de esta interpretación amplia, surge para el Estado una obligación de contar con una institucionalidad adecuada que permita disponer de mecanismos de efectiva protección de los derechos humanos en tres momentos: en la información previa al proceso, en el proceso mismo y en la ejecución de lo resuelto. Así, el derecho de acceso a la justicia comprende el acceso a un recurso efectivo y a una buena administración de justicia, pero también la posibilidad de comparecer ante un tribunal contando con asistencia letrada y la resolución de los conflictos por medio de otros dispositivos como, por ejemplo, mecanismos colaborativos y fórmulas comunitarias tradicionales en combinación con las reglas estatales. Por todo lo anterior, el debate sobre la gestión formal de conflictos en los sistemas judiciales latinoamericanos en el siglo XXI implica necesariamente que nos planteemos la posibilidad de incorporar a la mediación, además de otros mecanismos de resolución colaborativa de conflictos. La mediación, la conciliación, la negociación y el arbitraje permiten a las personas aprender a dialogar, conversar no solo de hechos y derechos cuando se tiene un conflicto, sino también desde las emociones, lo que da cuenta del profundo respeto por lo que el otro siente y piensa aceptando sus diferencias. Este es un camino largo de transformación social y cultural orientado a la pacificación de la sociedad, que contribuirá a la anhelada seguridad, pero por, sobre todo, a incorporar los valores de la democracia en la vida cotidiana de las personas, entregándoles herramientas para hacerse cargo de la gestión de la conflictividad en que participa.

En definitiva, la apuesta por la incorporación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos promueve el establecimiento de relaciones que se basen en la igualdad, la confianza, la participación y el respeto por sí mismo y por los demás, permitiendo a los ciudadanos convivir en entornos más seguros, previniendo conflictos, resolviéndolos en forma pacífica y actuando como protagonistas de sus propias soluciones. Si cada persona hace suyo este concepto, habremos hecho un aporte real a la justicia...", "…la Reforma Procesal Civil, que incluye un componente sobre mediación al alero de los tribunales reformados, donde hemos proyectado que se integre un nuevo perfil de mediador que trabaje codo a codo con el resto de los integrantes de los juzgados –incluido el juez-, como puerta de entrada al sistema de justicia, brindando una opción más cercana, rápida y eficaz desde el punto de vista de los costos asociados a la resolución de los conflictos civiles, en comparación con la situación actual. Asimismo, la propuesta contempla

una regulación general de la mediación en el propio Código Procesal Civil y una complementaria y más específica en una ley especial de mediación, que establecerá las reglas del proceso, efecto de los acuerdos y estatuto de los mediadores, entre otros elementos. Esta reforma, sitúa a la mediación como un eje fundamental para contribuir a la modernización del estatuto civil chileno. Ofrece nuevas opciones, que permiten ampliar las vías de acceder a una solución efectiva de las controversias civiles y diversificar las alternativas que el sistema judicial pone a disposición de la ciudadanía para que pueda resolver sus conflictos y tender a la paz social."

Es importante remarcar algunas ideas, que en las palabras del Ministro, reflejan las propuestas de esta política pública que aquí expondremos:

- La obligación del Estado de institucionalizar mecanismos universales y efectivos. Fundamental pensar en políticas públicas para todos y todas los y las ciudadanos/as y que sean de fácil acceso.
- Acceso a la Justica de forma efectiva y a través de diferentes mecanismos de resolución y gestión de conflictos.
- Lugar destacado de la mediación y otros métodos alternativos de solución de conflictos con el objetivo de promover valores tan importantes como: espacios de diálogo, igualdad, confianza, participación, respeto, convivencia y protagonismo de las partes.
- Habla también del cambio cultural y social que la mediación aporta; haciendo un cambio de paradigma desde lo punitivo hacia la pacificación social y la seguridad ligada a políticas de participación ciudadana.
- También remarca la Reforma Procesal Civil como "paraguas" bajo el que los/las profesionales de la mediación y los jueces/zas puedan trabajar coordinadamente.

Política Pública Multi Puertas Integrada (Perspectiva sistémica)

Dada la diversidad de políticas públicas existentes y la heterogeneidad de los instrumentos empleados, existe una gran variedad en cuanto a los efectos e impactos generados, así como respecto a los actores involucrados, los recursos necesarios y el horizonte temporal de cada una de ellas.

Por este motivo, en contraposición con otros niveles de intervención más simples como los *programas* o los *proyectos*— cuya *teoría de cambio* puede en algunos casos resumirse como la *cadena de resultados* secuencial que vincula los recursos empleados con las actividades realizadas y los resultados obtenidos- el análisis de las políticas públicas debe abordarse desde una **perspectiva sistémica**, teniendo en cuenta no solo las relaciones de causalidad directas que se establecen entre dos variables (por ejemplo, entre las actividades realizadas por el programa y los servicios brindados a la población beneficiaria), sino también cómo esas relaciones afectan a otras variables (por ejemplo, a la provisión de otros servicios o a la satisfactoria ejecución de otros instrumentos de la política) *y al conjunto del sistema*.

Los diferentes conceptos que se trabajan a continuación sirven de ejes principales para el desarrollo de la construcción de la política pública.

Fuente: cuadro de elaboración propia

1.1.2.-Acceso a La Justicia Local

La justicia local y la gestión colaborativa de conflictos constituyen elementos estructurales de la reforma que se está impulsando al proceso civil, mediante la aplicación de mecanismos colaborativos de resolución de controversias, evitando el escalamiento de los conflictos y promoviendo las redes efectivas entre los vecinos y vecinas, y entre éstos/as con su barrio, generando cohesión social y mejorando la percepción de la comunidad en cuanto a la seguridad y calidad de vida.

El desafío de la justicia local está en trabajar e incentivar la co- responsabilización de las personas en la gestión de la convivencia con los otros con los que cohabita, coexiste; intentando cambiar la coexistencia en convivencia saludable y posible. Por otra parte, la intervención de la Justicia en la ciudad fortalece las relaciones sociales y la democracia al permitir la participación y fomentar el pacto social entre los ciudadanos inmersos en cualquier problema de convivencia vecinal.

Crear en el ámbito local condiciones que favorezcan que la justicia sea accesible para todo el mundo y, defender y apoyar la conclusión de un marco legislativo del acceso a la justicia como un derecho para todos/as los/las ciudadanos/as y una obligación para los poderes políticos.

Así, la política pública en Justicia Local puede promover diversos objetivos:

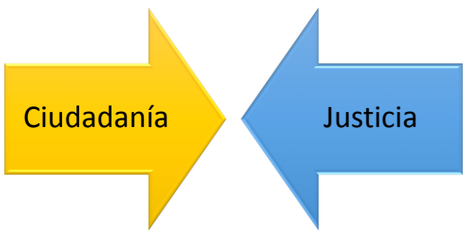
- Fomentar la convivencia entre ciudadanos y hacerlos co-responsables y participes en la gestión de sus diferencias.
- Mejorar el diálogo entre las personas y colectivos aceptando el hecho que el conflicto tiene una perspectiva positiva.
- Incrementar la aceptación de las diferencias de percepciones y opiniones, fomentando la igualdad y el respeto hacia los otros.
- Incrementar la participación de los ciudadanos en los hechos colectivos y trabajar para la construcción social a través de la gestión y resolución de estos, y establecer las bases para generar nuevas relaciones y reglas sociales.[1]

[1] WILHELM, J y ACUÑA, C (2010) " Aportaciones de la Mediación al futuro de la convivencia en las ciudades. La experiencia de la Red de pueblos y ciudades por la mediación y la convivencia, y la experiencia de Getafe"

El régimen punitivo, recurso frecuente de lo que, hasta el momento, se ha dispuesto para abordar las situaciones de conflicto, no resulta eficaz dado que sólo se dirige a la sanción, pero no trata el origen del conflicto ni se enfoca en la búsqueda de soluciones que ayuden a mejorar las relaciones interpersonales y modificar las situaciones en que el conflicto se produjo.
Un conflicto no resuelto o mal gestionado es un conflicto en crecimiento.

El profesor Carlos Giménez[2] nos explica la diferencia entre las relaciones basadas en la hostilidad, la coexistencia o en la convivencia; siendo esta última definida como: ".... una relación armoniosa entre gentes que viven juntos, en buena armonía con los demás. Convivencia es vivir en compañía. Convivencia es tanto la acción de convivir como la relación entre quienes conviven. Es, además, la interrelación entre personas distintas, procedentes de una gran variedad de orígenes, formas, ritmos. Admitimos que la convivencia implica generar un sincronismo nuevo para dichos elementos, y que es posible establecer acuerdos comunes, en donde múltiples perspectivas son puestas en juego como aportes a los valores del grupo, colectivo o barrio que convive (o que busca la convivencia)."

En muchos textos encontraremos la referencia de Acceso a la Justicia, que enmarca una serie de conceptos e ideas propicias para la convivencia ciudadana, pero ¿y si pensamos que la Justicia también puede acercarse al ciudadano? o ¿mantener un vínculo con doble dirección?



Fuente: cuadro de elaboración propia

No solo desde abajo hacia arriba, sino también en dirección contraria. De manera tal que la Justicia sea la que acceda al ciudadano para saber qué necesita, qué le preocupa, de qué sufre.

De esta manera se puede pensar en programas de:

- Prevención de la escalada de la conflictividad,
- Fomento de la seguridad urbana,
- Promoción de la convivencia responsable.

[2] GIMÉNEZ, C. (2005) "Convivencia: Conceptualización y sugerencias para la praxis". Cuadernos *Puntos de Vista*, Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid.

El desafío de la justicia local está en trabajar e incentivar la co-responsabilización de las personas en la gestión de la convivencia con los otros con los que cohabita, coexiste; intentando cambiar la coexistencia en convivencia saludable y posible. Por otra parte, la intervención de la Justicia en la ciudad fortalece las relaciones sociales y la democracia al permitir la participación y fomentar el pacto social entre los ciudadanos inmersos en cualquier problema de convivencia vecinal.

Crear en el ámbito local condiciones que favorezcan que la justicia sea accesible para todo el mundo y, defender y apoyar la conclusión de un marco legislativo del acceso a la justicia como un derecho para todos/as los/las ciudadanos/as y una obligación para los poderes políticos.

Ricard Zapata[3] explica que las políticas públicas tienen la responsabilidad de incidir en el proceso de socialización, estableciendo pautas y criterios, marcos referenciales y orientaciones en el sentido de entender a los conflictos interpersonales como "socializadores", crear espacios, ámbitos, oportunidades de encuentro con el otro.

Así se establece como función de estas el "proporcionar instrumentos y recursos para que (los implicados) desarrollen capacidades", como personas en su actitud cívica de compromiso con la sociedad en la que viven y desde un espíritu crítico con la realidad que comparten con los otros.

Así mismo nos refiere a una serie de competencias a desarrollar en la población, mediante las políticas públicas de incidencia en lo local, de manera de ejercer ciudadanía (pensándola más en el sentido sociológico que jurídico del término):

- Autonomía: entendida como capacidad de elegir, ligado al desarrollo personal, entendiendo que la persona al elegir autónomamente se desarrolla como ciudadano.
- Deberes y obligaciones.
- Actitudes y comportamientos cívicos.
- Responsabilidad y Co-Responsabilidad.
- La práctica de la ciudadanía teniendo en cuenta el contexto en el que la persona vive y convive.
- Participación.

Creo que la cultura de la mediación nos remarca el sentido de horizontalizar la democracia, de manera sistémica y equilibrada, de manera que todas las personas tengan capacidad de gestión, y la Administración de Justicia les reconozca la posibilidad y la capacidad en el sentido de poder y de saber (huyendo de modelos paternalistas).

"Según la tradición republicana de ciudadanía, la corresponsabilidad significa que todos los ciudadanos que constituyen una comunidad asuman como legítima y necesaria la participación en la consecución de los fines compartidos, que se traducen en mayores oportunidades de bienestar individual y colectivo" [4]

[3] ZAPATA, R.- "Multiculturalidad. Conceptos políticos en el contexto español. Barcelona" (2007) Ed. Síntesis

[4] Pettit, Ph. -"Republicanismo". Barcelona (1999) Ed. Paidós

1.1.3.-Los métodos RAD (RAC), la cultura de la mediación y los métodos multipuerta

Al hablar de métodos RAD o RAC, tradicionalmente se nombraban una serie de procedimientos que podían actuar de forma alternativa, unos a otros, de acuerdo con el conflicto, a los implicados, a la materia o al lugar donde estos ocurrían. En los últimos años, la experiencia nos enseña que hemos de cambiar la palabra "alternativa" por "adecuada" y que el comenzar por una metodología no implica no poder pasar a otra o pensar en alguna combinación posible, como por ejemplo el med-arb, entre otros.

La respuesta que estamos encontrando los profesionales que intervenimos en conflictos interpersonales es que debemos entender cuál es nuestro paradigma de trabajo.
El Concepto de "Cultura de Mediación" nos ofrece pensar en un abanico de intervenciones técnicas donde el acento está puesto más en la estrategia que en la técnica; quiero decir: es más importante analizar el conflicto y saber qué queremos lograr, al mismo tiempo que identificar de que manera los protagonistas están dispuestos a implicarse y cómo participar.
De este modo, dentro de este "paraguas" un/a profesional de las ADR, tiene que tener una formación amplia en diversas metodologías, y tiene que ser capaz de analizar y evaluar la mediabilidad del caso y de las personas involucradas en él.
La mediación y los métodos RAD ofrecen al ciudadano/a una oportunidad de comunicarse directamente, en un espacio privado y confidencial para discutir problemas y pensar estrategias de salida mutuamente provechosas.

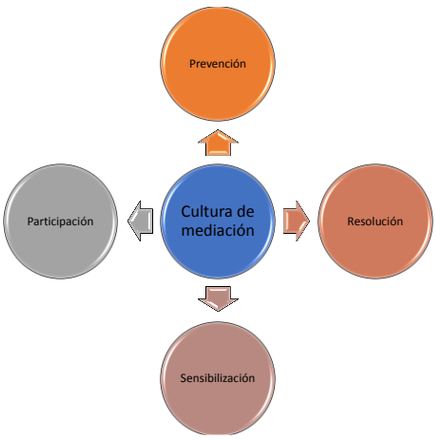
La implicación emocional en los conflictos inter personales, puede confundir la capacidad de pensar, tanto creativa como objetivamente ante la situación planteada; la actuación del profesional que trabaja desde la Cultura de la Mediación, ayuda a los involucrados a ir más allá de los arrecifes creados por estas emociones y ponerlas al servicio de una resolución exitosa del conflicto.

La mediación puede ser reparadora y ofrecer la oportunidad a los implicados de hablar cara a cara de las afectaciones personales y profesionales.
Las actuaciones preventivas y las intervenciones directas desde la cultura de la mediación cambian la percepción negativa de la vivencia de la situación de conflicto y abren una puerta a la confianza al permitir una situación reparadora de las relaciones.
El pacto o acuerdo en mediación es un momento de cambio en un ambiente vivo y dinámico. La suma de acuerdos o pactos positivos, mejoran el clima y el rendimiento de la organización.

El protagonismo de los implicados anima a plantear soluciones creativas de futuro y cambio dinámico en la relación de los implicados y la repercusión en el contexto. Cualquier conflicto que comience en un nivel bajo de conflictividad se puede solucionar en el mismo escalón con la menor interferencia burocrática, salvando así los costes económicos y personales. De este modo, disminuye la incidencia, la intensidad y el impacto de los conflictos en otros.

La intervención desde la cultura de la mediación facilita la detección de errores, dificultades en los procesos y en las estructuras. Además, devuelve la responsabilidad del control de la situación a las partes que la han generado.

Trabajar desde la Cultura de Mediación implica pensar acciones simultáneas en diversos sentidos: intervenir desde la prevención de la escalada de la conflictividad, gestión y resolver disputas, promover espacios de encuentro y participación para cohesionar socialmente a la gente y trabajar la sensibilización hacia el otro, el conflicto del otro y las emociones que genera en el otro mis propias acciones.



Fuente: cuadro de elaboración propia

Se entiende que la convivencia es el objetivo principal por el que se opera en la ciudad, como núcleo de lo "local" estableciendo el marco adecuado para generar relaciones basadas en la aceptación del pluralismo y la diversidad social, profundizando el diálogo como forma de resolución de conflictos, no solo actuar en el momento de la resolución de las disputas sino promoviendo y provocando convivencia: vinculo y cohesión social.

Evidentemente la convivencia requiere de una construcción activa, en la que todos/as participen, por lo cual identifico en la cultura de la mediación a la forma de horizontalizar el tratamiento de los conflictos en la democracia, de manera que la implicación y la acción de sus actores sean el motor principal de su quehacer.

En el decir de Maturana[5]: "Lo genético no determina lo humano, solo funda lo humanizable" en el sentido de posibilidades de desarrollo en la convivencia con los otros, y agrega ..."Si pertenecemos a sociedades que validan con la conducta cotidiana de sus miembros el respeto..., la honestidad.... esa será nuestra forma de ser humanos y el de nuestros hijos" y ahí el valor social de la mediación como aprendizaje de gestión pacífica y dialogada de disputas; los efectos pedagógicos de pasar por una buena experiencia en la resolución de un conflicto con otros, en el marco de la ciudad se han de ver y evaluar en el tiempo.

La creciente demanda legislativa por la Judicatura Local, de pequeñas causas, de bagatela, de inferior cuantía, de proximidad o de cualquier otro nombre, amerita un cambio trascendental en las

[5] MATURANA, H.-" Transformación de la convivencia"-J.C. Saez editor, 2004

formas procesales, de manera de hacerlas accesibles al justiciable mediante la introducción de principios y formas procesales adecuadas a una tramitación expedita, eficiente y eficaz, por lo cual, la delimitación de procedimientos claros y breves, logran una mayor inmediatez en la solución del conflicto, y la introducción de sistemas alternativos de resolución de los mismos, en un trabajo fusionado con los juzgados podrá mejorar el servicio judicial en cuanto a su celeridad, economía procesal y eficiencia administrativa en aras de lograr un camino a la paz social, partiendo por las cuestiones menores que son las que más aquejan a la población. [6]

Entre los objetivos principales a desarrollar visualizamos el fomentar la agilidad, cercanía, diligencia, proximidad, participación de las personas y sus conflictos. Que sea fácil el acceso a la justicia, que la gente lo viva como propio, generando sentimientos de pertenencia y pertinencia (implicación). Generar sistemas auto compositivos, en los cuales las personas participen de forma activa, se impliquen, con lo cual se pueden co-responsabilizar de una manera activa que genera más compromiso que cuando la decisión viene impuesta desde afuera; lo cual genera poca responsabilidad.

Tanto la participación ciudadana como la resolución de conflictos confluyen en un punto como es el dar relevancia al cambio (ver el cambio como positivo, como una oportunidad para mejorar). La Participación Ciudadana y la mediación también parten del paradigma de la necesidad de escuchar y trabajar colectivamente con los demás implicados/as para cooperar en buscar soluciones y mejorar la forma de relacionarse. Asimismo, se trata de procesos formativos, la colectividad aprende.

Participando la gente aprende a explicar sus ideas, a escuchar las de los demás y darse cuenta de que no coinciden con sus ideas preconcebidas, aprende a debatir y negociar, aprende a intentar ganar y a saber perder y aprende a hacerse co-responsable de lo decidido. Todo desde una postura de respeto, integración y colaborativa. El mismo proceso de participación debe ser un proceso educativo para todos/as, donde los/las participantes adquieran información, se sensibilicen con determinadas temáticas, aprendan a entender los que piensan diferente y aprendan, en definitiva, a participar democráticamente.

1.1.4.-Cohesión Social

EUROsociAL es un Programa de Cooperación entre América Latina y la Unión Europea, que busca contribuir a la mejora de **la Cohesión Social en los países Latinoamericanos**, así como al fortalecimiento institucional, mediante el apoyo a sus procesos de diseño, reforma e implementación de políticas públicas. la Unión Europea plantea sin pudor la cohesión social como principio orientador de sus políticas de desarrollo, en particular en los países de renta media y especialmente en América Latina[7] .

Nombramos aquí una serie de conceptos recogidos en el estudio nº9 sobre la Cohesión social en América Latina:

[6] Guerra Cerrón, J. María Elena.- "Justicia de pequeñas causas"

[7] Zamora, I (comp.).- "La cohesión social en América Latina".- estudio nº9 (2015)

Cohesión social equivale a integración social mediante el acceso garantizado legalmente a diferentes recursos sociales que provee el Estado. La idea de cohesión social remite, sobre todo, a la de igualdad de oportunidades (concretada en derechos sociales) de los individuos y grupos más desfavorecidos, pero de otro lado, también parece evocar un significado nuevo y diferente de aquél, un significado en el que se introducen contenidos que no suelen relacionarse con la igualdad de oportunidades y los derechos sociales, al menos directamente, tal y como son las políticas fiscales o las políticas de equilibrio territorial. Así pues, en la práctica, cohesión social ha venido significando derechos sociales, pero también obligaciones; ha tenido una dimensión subjetivo/individual, pero también objetivo/institucional; y todo ello ha ido configurando un contenido proteico del concepto pero que, en cualquier caso, no se identifica sin más con la idea tradicional e intuitiva que remite la idea de cohesión social al campo semántico de la igualdad de oportunidades y la lucha contra la exclusión.

Y cohesión social implica, por último, un equilibrio de bienes y servicios públicos dentro del mismo territorio estatal, con independencia de donde se resida, ya sea campo o ciudad, ya sea centro de la ciudad o periferia. Así pues, cohesión social podría interpretarse, desde el punto de vista jurídico-constitucional como un principio que obligaría a los poderes públicos a reconocer y garantizar los derechos sociales, a establecer un sistema fiscal potente y progresivo que sirva como redistribuidor de rentas y a configurar mecanismos o técnicas de redistribución territorial. Porque sólo a través de estas tres vías podría alcanzarse el ideal constitucional de una sociedad cohesionada, de una sociedad democrática sostenible, sin fracturas sociales intolerables. Cohesión social significa igualdad de oportunidades, pero también mayor participación social y pública. Remite a la cláusula del Estado social, pero también a la del Estado democrático y, por supuesto, a la del Estado de Derecho, condición necesaria de las otras dos.

Uno de los objetivos de la propuesta de política pública en Justicia Local, es crear un escenario que permita a la sociedad chilena tener un mapa de recursos y metodologías para poder actuar en los conflictos locales, legitimadas institucionalmente, incidiendo en las disputas vecinales y comunitarias de forma participativa para lograr mayor cohesión y consenso social y, para lograrlo es importante tener presente la existencia del conflicto en el seno de la sociedad, con el fin de gestionarlo de manera positiva y poder llegar a una mayor armonización de las relaciones ciudadanas a todo nivel.

Según Munné y otros (2009) sintetizar y enmarcar el papel de la mediación en el ámbito local, se define por ser un ámbito transversal y al mismo tiempo para tener un campo de actuación propio. Esta dualidad es fruto de la problemática social y de la estructura administrativa que recibe las quejas del/la ciudadano/a en la mayoría de ámbitos que afectan su convivencia y que no tienen una respuesta definida y operativa.

Una sociedad entendida como un espacio natural para la comunicación y la convivencia es una sociedad mediadora. Un país que incorpora en sus políticas, servicios, programas y acciones, mecanismos que ayuden a garantizar los derechos y deberes de sus ciudadanos/as y, a la vez facilita modelos claros y transparentes de gestión para ayudar a alcanzar aquellos valores comunes, normas y costumbres necesarias para la convivencia es un Estado que apuesta

firmemente por la convivencia y la cohesión social. Una política de Justicia Local mediadora es la que tiene como clave y eje vertebrador un programa que promueva una cultura de paz.

Entendiendo conflicto y consenso como dos caras de la misma moneda. Uno de los nuevos retos de las políticas actuales es buscar mecanismos de consenso ya sea para establecer políticas futuras, como para afrontar y prevenir conflictos en el seno de la sociedad.

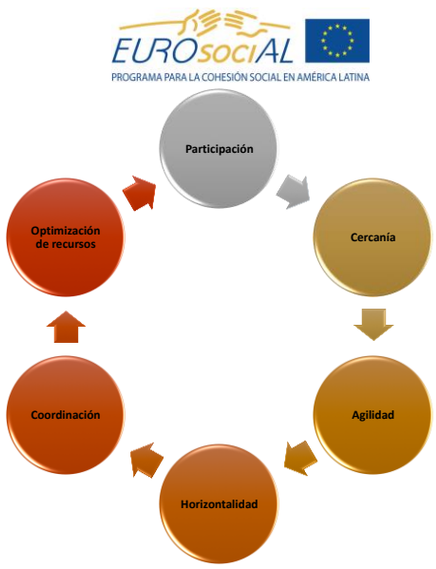
El objetivo es la mayor cohesión y consenso social, para lograrlo es importante tener siempre presente la existencia del conflicto en el seno de la sociedad, a fin de gestionar de manera positiva y poder llegar a una mayor armonización de las relaciones ciudadanas a todo nivel.

Partimos de la definición de paz social entendida "como tranquilidad pública, estado de tranquilidad o quietud no turbado por fácticos, molestias ..." es esta una demanda social tradicional y que desde las diferentes instancias de gobierno se ha intentado garantizar.

1.1.5.-Territorialidad

Un modelo de concepción territorial consiste en un enfoque de intervención que pretende involucrar a toda la comunidad en un diálogo preventivo y de intervención en las causas, las modalidades y las soluciones a las situaciones de conflicto, con el objetivo de resolverlo desde la misma comunidad. Al contrario de otros focos más tradicionales, el enfoque comunitario incide en la intervención a nivel primario, es decir, la optimización de las condiciones de vida de todos los/las ciudadanos/as, interesándose especialmente en los aspectos preventivos, pero a la vez incluyendo la intervención de los afectados favoreciendo la participación de toda la sociedad, en todas sus diversas formas de organización.
Las políticas públicas exitosas por su implementación en el territorio tienen un elemento añadido que es la proximidad.

Cabe destacar que cuando hablamos de proximidad debemos incidir en que la propuesta llegue a cada habitante en cada ciudad o pueblo del país; y esto se va a hacer efectivo siempre y cuando tengamos presentes una serie de elementos fundamentales:



Fuente: cuadro de elaboración propia

El conflicto, en cualquiera de sus manifestaciones es un fenómeno inherente a las relaciones personales y/o sociales, por tanto, desde una óptica político social hay que asumir la existencia del mismo para poder afrontar y gestionar de manera más adecuada.

En la tradicional democracia representativa, en la que los ciudadanos delegan en el estado el gobierno de sus relaciones, son los poderes públicos los únicos competentes para decidir, gestionar y actuar. La optimización de recursos deviene en un objetivo primordial, al hablar de dinero público, así, las políticas públicas estarían encaminadas a aprovechar las instancias que ya existen y optimizarlas para enmarcarlas dentro de la propuesta innovadora.

La rápida y compleja evolución de la realidad social en los últimos años supone que desde las instancias de gobierno deban replantear las formas y mecanismos de actuación con el fin de adaptarse a estas nuevas situaciones, ofreciendo nuevos parámetros desde donde actuar a todos los niveles, para satisfacer las nuevas necesidades que plantea la ciudadanía.

A pesar de los esfuerzos no siempre se logra dar una respuesta adecuada a las nuevas demandas sociales y, por otro lado, el/la ciudadano/a -como sujeto de derechos y deberes- es cada vez más exigente. Es desde este parámetro donde los expertos hablan de una crisis del modelo de democracia representativa.

Decimos crisis porque muchas veces el/la ciudadano/a tiene una sensación o percepción de distanciamiento entre su realidad cotidiana y las instancias de poder y decisión política entendidas en sentido amplio, es decir, políticos, parlamentos, partidos, gobiernos.

Esta sensación es lo que los estudiosos denominan "desafección política"; Así pues, el/la ciudadano/a inicialmente escoge democráticamente quien desee que lo represente (con valores, creencias, principios, programas concretos de actuación...) pero en la práctica tiene la sensación de que una vez efectuada la delegación de poder no siempre tiene la respuesta esperada.

Este desencanto por parte de la ciudadanía se traduce a menudo en una falta de implicación en lo colectivo, en una débil cohesión social.

Ante esta realidad, a nivel político hay que pensar en nuevos procesos sociales que fomenten la participación y hagan sostenible la vida en sociedad, a la vez que establecer nuevas formas de hacer política, para que sea más cercana y sensible a las inquietudes y necesidades de la ciudadanía, siendo en este punto donde se enmarcan las llamadas políticas de proximidad.

Compartimos la idea de que una ciudadanía activa es la mejor garantía para que una democracia sobreviva.

No debería dar miedo que la gente participe pues esto genera indirectamente una mayor implicación de la ciudadanía y mayor cohesión entre administración y ciudadanía.
Hay que ser también realistas, pues, si bien el proceso enmarcado dentro de la Reforma Procesal Civil que estamos pensando es una oportunidad, no es menos cierto que se trata de un proceso complejo y largo, pues supone un cambio de paradigma y por lo tanto la adaptación por parte de los/las implicados/as (políticos/as, técnicos/as, y ciudadanos/as) como de la propia estructura organizativa de la administración (transversalidad y globalidad), es también un proceso en sí mismo.

Fuente: cuadro de elaboración propia

Pensar en política pública que sea efectiva en la gestión de la convivencia y de la cohesión social, implica tener en cuenta propuestas de participación, respuestas rápidas y cercanas a la gente, transversalidad entre diferentes administraciones (en este caso poder ejecutivo y poder judicial); pero también dentro del mismo Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y actuar localmente, pero con un pensamiento estratégico global.

1.1.6.-El sistema judicial en Chile

El Poder Judicial en Chile se encuentra constituido por una corte superior de justicia denominada Corte Suprema, situándose bajo ella Cortes de Apelaciones de quienes dependen los juzgados de primera instancia o de fondo.

1. Poder Judicial: Poder del Estado que en Chile se encuentra regulado en el Capítulo VI de la Constitución Política de la República, que en la primera parte del artículo 76 dispone que "La facultad de conocer de las causas civiles y criminales, de resolverlas y de hacer ejecutar lo juzgado, pertenece exclusivamente a los tribunales establecidos por la ley".

Por tanto, la función del Poder Judicial, esto es, de los tribunales que lo componen es de conocer, resolverlas y de hacer ejecutar lo juzgado en casos que se someten a su conocimiento.

2. Corte Suprema: Es el máximo tribunal de justicia del país, es colegiado, y su sede se encuentra en la capital de la República se encuentra integrado por 21 miembros, que desde la reforma a la Constitución Política de la República sufrida el año 1997, la designación de los miembros es por el Presidente de la República, quien los elige de una nómina de cinco personas que, en cada caso, propone la Corte Suprema, y con acuerdo del Senado.

A la Corte Suprema le corresponde la superintendencia directiva, correccional y económica de todos los tribunales de la nación, con excepción del Tribunal Constitucional, el Tribunal Calificador de Elecciones y los Tribunales Electorales Regionales.

Esta funciona en sala especializadas o en pleno.

- Cortes de Apelaciones: Existen 17 Cortes de Apelaciones, ubicadas en las distintas regiones del país, estas se ubican bajo la Corte Suprema, pero sobre los juzgados de primera instancia. A las Cortes de Apelaciones se les denomina segunda instancia.
- Este es un tribunal colegiado que funciona en sala y en pleno, el número de sala depende de cada Corte de Apelaciones, y es el tribunal, por llamarlo de una forma coloquial, de apelación.
- Juzgados de primera instancia o de fondo: 465 tribunales de primera instancia, distribuidos en todo el territorio nacional, estos tribunales se dividen en: Juzgados de Cobranza; Juzgados de Familia; Juzgados de Garantía; Juzgados de Letras con Competencia Civil; Juzgados de Letras de Competencia Común; Juzgados de Letras de Competencia Común de Dos Jueces; Juzgados de Letras del Trabajo; Tribunales de Juicio Oral en lo Penal.

Existen en Chile otros tribunales que no integran el Poder Judicial, pero que sus resoluciones son conocidas, en caso de haber recursos judiciales en su contra, por las cortes de apelaciones, respectiva, y Corte Suprema.

Los Juzgados de Policía Local (JPL)

Son Tribunales especiales que no forman parte del Poder Judicial, sin embargo, se encuentran, por mandato legal, sometidos a la supervigilancia directiva, correccional y económica de la Corte de Apelaciones respectiva, la que sí integra el Poder Judicial.

Los jueces de policía local como el personal que forman parte de estos juzgados pertenecen presupuestaria y orgánicamente a la dotación municipal, lo que significa que quién remunera y evalúa a este equipo de trabajo es la municipalidad respectiva.

Son las municipalidades las que regulan o fijan los recursos y el personal de estos juzgados.

El juez de Policía Local es un tercero a las partes, llamado a resolver el conflicto puesto bajo su conocimiento y de su competencia. Sin embargo, en el juez podría generarse un interés subjetivo ajeno en favor de la municipalidad, pues las multas impuestas por este son en beneficio exclusivo de este ente, según lo dispuesto el artículo 55 y 60 de la ley 15.231, habiendo subjetividad en la solución del litigio y, por consiguiente, una falta de imparcialidad en el juez.

Se debe recordar que los jueces de Policía Local son funcionarios municipales y que los Juzgados de Policía Local dependen económicamente de la municipalidad, tanto en las remuneraciones de sus jueces y de los otros funcionarios del tribunal, como en la implementación del Juzgado para su funcionamiento, según prescribe el artículo 56 de la ley 15.231[8]

Si bien estamos hablando de un tribunal especial ajeno al Poder Judicial, se le aplica el mismo principio o idea matriz que a los tribunales pertenecientes a dicho poder, se debería cuidar celosamente que los Jueces de Policía Local gocen de la independencia e imparcialidad necesaria en la resolución de los asuntos de su competencia.

Por otro lado, salta a la vista que el artículo 8° de la Ley No 15.231[9], en su primer inciso, se inspira en las bases y principios que emanan de la Constitución y las leyes, ya señaladas.

Este principio de legalidad se traduce, en primer término, en que debe ser la ley la que establezca los tribunales, su organización, atribuciones y los procedimientos. En segundo término, los jueces durante la tramitación de los procesos como en la dictación de sus fallos deben actuar con estricta sujeción a la ley.

Juan Pablo Lucio Ahuad dice que "no pueden los Juzgados en cuestión, ser tribunales de la república, ya que el hecho de pertenecer a la planta de la municipalidad genera una dependencia inde-

[8] Bustos Bustos, D (2013) "los juzgados de policía local: organización, atribuciones y el problema de su independencia judicial"

[9] https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=28104

bida, que le impediría ejercer sus funciones ajustándose a los principios de independencia e imparcialidad, propios de todo ente que imparta justicia en el territorio jurisdiccional que la ley establezca."[10]

Los Tribunales Civiles Reformados (TCR)

Los Juzgados de Letras (224 en total) están integrados por uno o más jueces, pero siempre actúan de manera unipersonal. Además, cuentan con un secretario abogado y una planta de empleados de secretaría, para el cumplimiento eficaz y eficiente de sus funciones.

Dentro de ellos, según lo dispuesto por el Código Orgánico de Tribunales, existen dos tipos: los *Juzgados Civiles* (En proceso de implementación de 76 nuevas comunas, con 650.000 nuevos usuarios beneficiados) o *Juzgados de Letras en lo Civil*, y los *Juzgados de Competencia Común* (a veces llamados *Juzgados Mixtos*). El territorio jurisdiccional de cada uno de los Juzgados de Letras es una comuna o agrupación de comunas.

Es de competencia de los Juzgados de Letras: las causas civiles (en única o primera instancia, según sea la cuantía del asunto); las causas de comercio (en única o primera instancia, según sea la cuantía del asunto); las causas de minas, o sea, en las que se ventilan derechos regidos especialmente por el Código de Minería (en primera instancia); los actos judiciales no contenciosos (en primera instancia); las causas del trabajo y de familia, cuyo conocimiento no corresponda a los juzgados de letras del trabajo y de familia respectivamente (en primera instancia); y los demás asuntos que las leyes les encomienden (conociendo de todos los asuntos no entregados a otros tribunales, siendo depositarios de la generalidad de la competencia).

El Ministro de Justicia y Derechos Humanos ha anunciado que la Nueva Justicia Civil entra en trámite parlamentario al Congreso como proyecto de ley que crea una nueva justicia civil, de manera tal de poder dar respuesta a todos los ciudadanos del país, más allá de donde vivan, en ciudades pequeñas o grandes. La Justicia civil abarca casi el 60% de los juicios que ingresan a los tribunales de justicia cada año.

La Reforma Procesal Civil anunciada traerá procedimientos más expeditos, orales, con menor costo para las personas, y gratuita para algunas de ellas. Será "un proceso más elaborado y cercano con los ciudadanos en temas relacionados con justicia civil" según el Ministro Larraín.

Se dispondrá de unidades de atención al público dentro de los tribunales civiles para que los/las usuarios/as sepan cuáles acciones deben emprender, en relación con el tema que quieran dirimir.

También se ha anunciado la Mediación Prejudicial, sin costo; el objetivo será, según el Sr. Ministro "que tanto el demandado como el demandante, lleguen a un mutuo acuerdo, en un plazo breve y de manera dialogada. En caso de no llegar a acuerdo en mediación, pasarán a la vida adjudicativa simplificado", se ha estipulado que podrán ser mediadores profesionales de diversos origines universitarios; y una figura que resolverá casos en una audiencia y sin la necesidad del patrocinio jurídico.

[10] LUCIO AHUAD, JP.- (2011) "visión crítica del funcionamiento, competencia e independencia de los juzgados de policía local"

Las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ)

Las Corporaciones de Asistencia Judicial son los organismos públicos chilenos encargados de proveer de defensa judicial gratuita a quienes no pueden pagar por ella, en cumplimiento del mandato de la Constitución Política de Chile que garantiza un acceso igualitario a la justicia a todos los ciudadanos (artículo 19 N° 3 de dicho texto). Administrativamente dependen del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, quien provee los fondos para su funcionamiento.

Inicialmente, las Corporaciones resolvían colaborativamente asuntos de familia, sin embargo, con la reforma a esta judicatura acontecida en 2004, a través de la ley N° 19.968, se establece un sistema de mediación familiar licitado, de ingreso voluntario, en el que las CAJ perdieron participación, viéndose obligadas a redirigir su oferta colaborativa a otros focos de conflictividad, como el penal y comunitario, con importantes aportes de la Unión Europea, a través de la cooperación y la asistencia técnica.

En 2008 se produce una nueva reforma a la judicatura de familia, en la Ley N° 20.286 de 2008, que elimina la voluntariedad en el acceso, asegurando que los conflictos de mayor frecuencia (alimentos, cuidado personal y visitas) deben asistir a una mediación de manera previa a la judicialización del conflicto y obligatoria, requiriéndose una certificación de los resultados del proceso, como requisito de admisibilidad procesal.

En el año 2018[11] se ha presentado una nueva conceptualización de las líneas de atención que ejecutan las Corporaciones de Asistencia Judicial, enfatizando en el acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad, entendiéndolo como el derecho que tiene toda persona de acceder a un sistema que promueva el respeto y ejercicio de sus derechos, y, a su vez posibilite la resolución de conflictos, proveyendo defensa jurídica u otros mecanismos alternativos, según corresponda.

Así, el derecho de acceso a la justicia, que se materializa a través de estos servicios busca incorporar otras fórmulas de resolución de conflictos de carácter extrajudicial y de asesoría previa para diagnosticar situaciones socio jurídicas, de un modo preventivo.

Los ejes centrales de esta línea de servicio se definen como las condiciones que debe cumplir la atención para dar respuesta a los objetivos planteados, materializando los principios que fundan el actuar de la asesoría jurídica.

En razón de lo expuesto, los ejes centrales de atención de la línea de Orientación e Información en Derechos son los siguientes:

- Pertinencia y flexibilidad.
  Esta línea debe proporcionar orientación e información pertinente al motivo de consulta planteado por el usuario, en forma clara, completa y veraz.
  La perspectiva jurídica del conflicto tiene contornos delimitados, y no siempre visualiza las con-

[11] Ministerio de Justicia y DDHH.-Manual de Asesoría Jurídica CAJ (2019)

secuencias económicas, sociales, personales y emocionales que genera en las personas la situación. Por esta razón, el enfoque social del servicio apunta a generar un diagnóstico integral, contemplando en la orientación asesoría respecto de la red institucional disponible, generando las derivaciones pertinentes. Todo ello se puede traducir en programas especiales para la atención de ciertas problemáticas o necesidades específicas de grupos vulnerables, como la indígena, adultos mayores, los derechos de los niños, niñas y adolescentes, víctimas de violencia de género, la protección de los derechos de agua o de los derechos de propiedad en sectores rurales, etc., de acuerdo a las necesidades diagnosticadas en cada localidad.

- Respeto y empatía.
  El usuario inmerso en un conflicto jurídico ve afectada muchas veces su dignidad o su integridad, tanto personal como familiar. Ello debe considerarse en la atención, la cual debe procurarse con el debido respeto, empatía y confidencialidad que la situación amerita, a fin de generar un clima de confianza que permita transmitir de forma asertiva y correcta, la información y orientación en Derechos requerida.
- Reserva
  Las gestiones y atenciones realizadas por parte de los funcionarios de las Corporaciones son de carácter esencialmente reservado, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 16.298 sobre Protección de Datos de Carácter Personal.
  Su reserva se extiende como deber a todos los funcionarios y postulantes al título de abogado que se encuentren realizando su práctica profesional en la institución, quienes se encuentran impedidos de difundir a terceros, por cualquier medio y en cualquier época, información relativa a los antecedentes personales del usuario, de la materia consultada, documentos presentados y de cualquier información otorgada por éste, salvo las excepciones que autoriza la ley.
  Finalmente, el registro de la intervención que se efectué, debe cautelar la reserva de la información entregada, destinándola exclusivamente a los fines del servicio.
- Oportunidad.
  La línea de Orientación e Información debe procurar una entrega oportuna de la atención comprometida, en los horarios y días informados.
  Asimismo, las respuestas o gestiones que de su acción se deriven, deben enmarcarse en los plazos establecidos a través de los procedimientos y normativas internas, teniendo presente lo dispuesto en la Ley N° 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos.
- Modernización.
  El acceso a la justicia debe incluir en todos sus aspectos, la tecnología disponible para dotar información, orientación y servicios jurídicos que faciliten y hagan efectiva, para todas las personas, la garantía de la igual protección de la ley.
  Este eje supone un esfuerzo de mejora continua, a la par con el desarrollo informático que facilita tanto medios como vías de comunicación entre el servicio y sus usuarios.
- Eficacia y Eficiencia.
  La calidad en la gestión pública implica cumplir con el principio de eficacia, entendido como la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano.
  La gestión pública debe seguir el principio de eficiencia, comprendido como la optimización de los resultados alcanzados con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución.
- El servicio de Asesoría Jurídica debe actuar en función de sus objetivos, para lograr el resultado esperado en forma eficiente y eficaz. Es decir, el mejor resultado con un uso óptimo y racional de recursos en pos de las necesidades del usuario y la comunidad.

- Enfoque de género.
  El servicio de Orientación e Información en Derecho debe entregar una atención que favorezca la equidad de género, la igualdad en el ejercicio de derechos y oportunidades, procurando eliminar y sancionar judicialmente, toda forma de discriminación arbitraria en contra de hombres y mujeres en razón de su sexo u orientación sexual.

  En paralelo, la mediación fue ganando terreno a nivel legislativo e institucional, instalándose como vía de resolución de conflictos en asuntos laborales, de salud, educativos, etc. a través de diversas fórmulas de implementación de servicios, de prestación pública, privada y mixta.

  La Corporación de Asistencia Judicial es un servicio público, descentralizado y sin fines de lucro, cuya misión proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo. Por otra parte, se otorgan los medios para que los egresados y licenciados de derecho puedan realizar su práctica profesional, para obtener su título de abogado.

  Las Corporaciones de Asistencia Judicial en sus servicios contemplan:

  • Orientación e Información en Derechos.
  • Solución colaborativa de conflictos**:** prestación de servicios para resolver conflictos en instancias prejudiciales de mediación, negociación, arbitraje y conciliación.
  • Representación y patrocinio judicial.
  • Patrocinio jurídico gratuito.
  • Educación, promoción y difusión de derechos, desarrollo de redes sociales locales y de estrategias de trabajo comunitario que faciliten la prevención de conflictos y la intervención intersectorial.
  • Atención integral a víctimas de delitos.
  • En general, todas las acciones tendientes a facilitar y asegurar la prevención o solución de conflictos jurídicos y un expedito, eficiente y oportuno Acceso a la Justicia

  De esta manera el acceso a la justicia, como acceso de derechos, tiene dos dimensiones:
  • **Asesoría Jurídica**, cuyo objeto es otorgar a todas las personas, independientemente de su condición económica, información jurídica relevante para abordar un conflicto puntual, o una problemática presente o futura, a través de una prestación profesional de carácter individual o colectivo. Para esto, se cuenta con:
    a. Líneas de Orientación e Información en Derechos.
    b. Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos.
  • **Asistencia Judicial**, que comprende los servicios de carácter resolutivo, a través de los cuales se intenta reconocer y/o ejercer un derecho, poniendo fin a una situación de abuso a través de una sentencia ejecutoriada y, en algunos casos, obtener la reparación del mal causado producto de esta vulneración. Así, la asistencia judicial comprende:
  Patrocinio Judicial.
  Servicio de Solución Colaborativa de Conflictos (cuya solución generalmente es homologada en sede judicial).
  Apoyo integral, comprendiendo en este último caso a la atención integral a víctimas de delitos violentos, y la representación jurídica de niños, niñas y adolescentes insertos en situación de

cuidado alternativo, (en programas de reinserción social) incorporada como una nueva línea de atención especializada desde el año 2018. La labor de esta institución es materializar el derecho del acceso a la justicia, prestando un servicio de calidad y profesional accesible, cercano y gratuito.

Los servicios que entrega la Corporación de Asistencia Judicial son:

- Prevención y Promoción de Derechos
- Orientación e Información
- Asesoría y Patrocinio Judicial
- Resolución Alternativa de Conflictos (mediación, conciliación, etc.)
- Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos

En tanto, las principales materias que atiende la Corporación de Asistencia Judicial son:

- Familia (divorcio, pensión de alimentos, régimen comunicacional, adopción, etc.)
- Asuntos laborales (despido injustificado, prestaciones adeudadas, fuero maternal, etc.)
- Materias civiles (arrendamiento, posesiones efectivas testadas, recursos de protección, etc.)
- Atención a Víctimas de Delitos Violentos (Homicidios, delitos sexuales, secuestros, lesiones graves o gravísimas, robos con violencia)

Hoy día las CAJ tienen una cobertura territorial del 94,2% de las 346 comunas con las que cuenta Chile, y el 100% de las regiones están cubiertas por esta línea de prestación; contando con 258 consultorios jurídico-sociales, 24 consultorios móviles, 12 centros de mediación, 21 centros de atención a víctimas, 37 oficinas de defensa laboral.
Es de destacar que, en los últimos tres años el nivel de satisfacción en la línea de solución colaborativa de conflictos es de un 75%. Y en el caso de los centros mediación ronda un 71,6% en temas de justicia local; y 2.000.000 de causas de mediación de familia han sido atendidas en los últimos 12 años. Un 69% de las mismas llegaron a soluciones acordadas.

2. PROPUESTA DE POLÍTICA PÚBLICA

El punto de partida de ésta se basa en un trabajo conjunto y dinámico en construcción permanente con diversos profesionales y entidades del ámbito jurídico, judicial y académico chileno. Lo cual implica que este documento sea un punto de partida para el diseño e implementación de una política pública sobre Justicia Local y Resolución Alternativa de Conflictos, a trabajar con otros operadores técnicos (profesionales) y políticos.

Como bien mencionó la profesora Mirtha Ulloa en el Seminario "Desafíos para el abordaje de los conflictos locales en Chile" el día 28/6/19 en el Ministerio de Justicia "ésta es una propuesta política centrada en el ciudadano y pensada desde esta perspectiva, lo cual promueve un cambio de enfoque y pensamiento para los juristas; con el fin de fortalecer la sociedad democrática". Así entendemos al conflicto ciudadano como superador de conceptos jurídicos, porque trabajamos con personas que han de convivir.

Nuestra propuesta de trabajo se resume en el siguiente cuadro que desarrollaremos en las próximas páginas, y que tiene el objetivo de que sea disparador de nuevas reflexiones que se incorporen en un futuro inmediato en el mismo, de modo tal, que la Política Pública propuesta sea una construcción colectiva.

Fuente: cuadro de elaboración propia

2.1.- Objetivos marco de la Política Pública Sistema Multipuertas Integrado

1. Crear un modelo integrado que de respuesta a diferentes conflictos locales de la ciudadanía e identificar puertas de entrada a los conflictos ciudadanos y, que estas, estén coordinadas entre sí para dar una respuesta certera de nmanera de incrementar el acceso a la justicia a más personas en los próximos años.
2. Crear programas para fomentar la convivencia entre ciudadanos y hacerlos co-responsables e incrementar la participación de las personas en la gestión de sus diferencias.
3. Lograr la aprobación de un nuevo marco normativo (ley) que abarque a todos los métodos de gestión y resolución de conflictos, tanto en la via adjudicativa, como en los métodos negociados.
4. Incrementar la aceptación de las diferencias de percepciones y opiniones, fomentando la igualdad y el respeto hacia los otros, bajando los niveles de percepción negativa hacia los/las vecinos/as.
5. Contribuir a que un número mayor de personas tengan acceso a una instancia más adecuada de resolución de controversia o conflictos, llegando a más del 95% del territorio nacional.

2.2.-Líneas de acción que responden a los objetivos de la política pública

1. Crear un modelo integrado que de respuesta a diferentes conflictos locales de la ciudadanía e identificar puertas de entrada a los conflictos ciudadanos y, que estas, estén coordinadas entre sí para dar una respuesta certera de nmanera de incrementar el acceso a la justicia a más personas en los próximos años.
- Coordinación de los distintos actores que se vinculan con la conflictividad local en todo el territorio nacional, bajo un mismo alero normativo. - Integración y fortalecimiento de diversas ofertas públicas, que ya existen en el territorio nacional, en una norma que establezca unos principios compartidos. - Establecer mecanismos de coordinación y supervisión del programa integrado en las tres organizaciones afectadas.

2.- Crear programas para fomentar la convivencia entre ciudadanos y hacerlos corresponsables e, incrementar la participación de las personas en la gestión de sus diferencias.
- Implementación de espacios de encuentro y diálogo en el ámbito local coordinados por los profesionales de las CAJ con un enfoque específico que de respuesta y visibilidad a necesidades de población en condiciones de vulnerabilidad. - Aplicación de metodologías que empoderen a la ciudadanía y trabajen la corresponsabilidad, como por ejemplo a través del programa M.A.R.E. desde el cual las personas sancionadas en faltas de civismo en los JPL puedan reparar desde la justicia restaurativa, monitoreadas por las CAJ.

3.- Lograr la aprobación de un nuevo marco normativo normativo (ley) que abarque a todos los métodos de gestión y resolución de conflictos, tanto en la via adjudicativa, como en los métodos negociados.
- Homogeneización de la calidad de los diferentes MASC en la gestión de los conflictos locales.

- Sensibilización y cabildeo para la necesidad de un marco jurídico que integre las diferentes prácticas negociadas profesionales que existen hoy en Chile, con la finalidad de dar coherencia y legitimación a las mismas.

4.- Incrementar la aceptación de las diferencias de percepciones y opiniones, fomentando la igualdad y el respeto hacia los otros, bajando los niveles de percepción negativa hacia los/las vecinos/as.
- Fortalecimiento de instancias que empoderen al ciudadano y le den protagonismo real en la gestión de sus problemas. - Sensibilización y capacitación a los operadores jurídicos (JPL y TCR) profesionales y líderes comunales para trabajar con personas en condiciones de vulnerabilidad, comunidades de vecinos, espacios socio deportivos y otro tipo de entidades asociativas, incluyendo la concienciación en temas de discriminación por cuestiones de procedencia, género, creencias y otros tipos de desigualdad.

5.- Contribuir a que un número mayor de personas tengan acceso a una instancia más adecuada de resolución de controversia o conflictos, llegando a más del 95% del territorio nacional.
- Acciones de difusión y socialización de la política pública que incluya nuevos canales y medios de información a las personas que acuden al sistema de justicia. - Capacitación a todos los operadores jurídicos en vías negciadas de resolución de controversias y entrenamiento a los responsables de "la primera atención a la ciudadanía" en habilidades sociales que les permitan escuchar, acoger, contener, informar y/o derivar.

Cuatro principios para una política pública:

(a) entender que los problemas que afectan a la población, no responder a una única causa o carencia/necesidad, sino que se trata de problemas multidimensionales;

(b) se requieren abordajes que superen la atención individual, para pasar a intervenciones que centren su atención en el ámbito territorial en el cual viven los grupos sociales con problemas de bienestar y desarrollo social.

c) las acciones de un Estado que interviene en lo social requieren cambios de modo tal de generar sinergias entre los organismos públicos con responsabilidad en la oferta de servicios, políticas y programas sociales.

d) cuando se habla de coordinación de política social debe observarse atentamente el alcance de lo que se coordina, tanto dentro del propio campo de la política social como en lo más general de las intervenciones de política pública

2.3.-Propuesta de Plan de Implementación (coordinación mixta)

Diseñamos un modelo integrado que para que funcione correctamente ha de estar coordinado por una comisión mixta con entidad, en la que formen parte el Poder Ejecutivo por medio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Poder Judicial, aunque en una posterior etapa se pueda incluir al Poder Legislativo para llevar a cabo los cambios normativos que la política pública propone.

Fuente: cuadro de elaboración propia

El Poder Judicial en su Planificación estratégica 2015 y 2020, ya marca unos lineamientos que están enlazados con esta propuesta:

<u>En su misión explicita que debe:</u>

- Contribuir a la paz social y al fortalecimiento de la democracia
- Solucionar y resolver asuntos de diversas competencias

En su estrategia global menciona algunos lineamientos claves a esta propuesta de política pública:

1. Mejorar el Acceso a la Justicia
2. Calidad en la respuesta
3. Asumir nuevos desafíos

Y leyendo sus objetivos estratégicos, remarcamos dos fundamentales:

Incorporación de la mediación

Descentralización

El Ministerio de Justicia[12] también se manifiesta en algunas ideas marco que dan sentido a esta propuesta, nombra en su página web que tiene como misión: el contribuir al desarrollo del país a

[12] http://www.minjusticia.gob.cl/media/2015/05/programa-SP.pdf

través de la modernización del sistema de justicia, promoviendo normas y políticas públicas orientadas a facilitar el acceso y la protección de los derechos de las personas, la reinserción social y la seguridad ciudadana, todo ello en un marco de respeto a los derechos humanos.

En su programa de gobierno 2018-2022 explicita:

La adaptación del sistema de justicia a las cambiantes condiciones sociales es un requisito esencial para que pueda cumplir con las importantes funciones que le son propias. Un país sin un sistema de justicia acorde a los tiempos no podrá consolidar plenamente su desarrollo ni su democracia. Por ello se requieren reformas legislativas estratégicas que creen una justicia moderna, oportuna y asequible para todos.

Principales objetivos y medidas

Reforma Procesal Civil.

• Aprobar el proyecto de ley actual incorporando la mediación voluntaria o forzada al inicio del proceso y restituir la casación en sede civil.

• Fortalecer a los municipios estableciendo que pueden hacer todo aquello que no esté expresamente entregado al gobierno central de forma de consagrar una subsidiariedad territorial.

Para la elaboración de la propuesta se ha partido del gráfico siguiente[13]

[13] Fuente: Morales, M (2018).- La Judicatura de Policía Local en el Contexto de la Reforma Procesal Civil: Desarrollo de competencias y habilidades en gestión del conflicto. Ministerio de Justicia y DDHH

El planteamiento que viene a continuación intenta responder a los objetivos estratégicos que la Política Pública pide.

Planteamos un sistema multipuerta de acceso a la Justicia, integrando y dándole nuevo valor a instituciones existentes, que hasta ahora actuaban de forma autónoma y sin relación unas con otras.

Desde este nuevo escenario, ya no pensamos en "conflictos civiles", sino que comenzamos a pensar en "conflictos ciudadanos" integrando diversos tipos de dificultades que la vida cotidiana trae, y poniendo en un mismo eje de importancia y relevancia a todas las situaciones conflictivas que la gente tiene en relación con los otros con los que conviven en sociedad.

Entendiendo al conflicto ciudadano como el eje vertebrador de toda acción que impulse a que las personas resuelvan sus problemas ejerciendo su "ciudadanía" en el sentido de participación frente a los mismos, corresponsabilizándose, ejerciendo deberes y derechos y siendo consecuentes con sus intereses complementando a los de los otros. Intentando abrir un escenario alternativo a la judicialización de la vida cotidiana de las personas, entrando en un escenario con diferentes formas de tratamiento de las disputas que se dan en el día a día.

Con este nuevo modelo no solo integramos diversas organizaciones de forma que optimizamos recursos, sino que ponemos de relieve la importancia que estas diferentes entidades tienen, en relación con la ciudadanía. La misma que deberán tener desde la administración pública, pensándolas integradas en una política pública del siglo XXI, con los aportes económicos y en RRHH necesarios para llevar a término los objetivos propuestos.

Esta propuesta conlleva objetivos estratégicos de la RCP

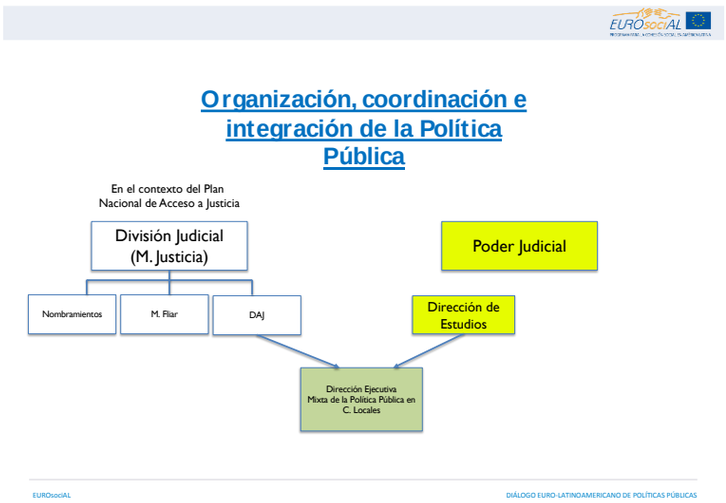
Propuesta	RCP
Nuevo servició PJUD y mediador profesional	✓
Mediación Universal y Gratuita	✓
Mediación voluntaria con excepciones	✓
Supervisión de mediación en centros, Asoc. sin fines de lucro	✓
Efectos acuerdo sentencia firme	✓
Fortalecimiento información y derivación ciudadano	✓

Fuente: cuadro de Nicolás Frías, Pontificia Universidad Católica de Santiago de Chile (Seminario "Desafíos para el abordaje de los conflictos locales en Chile, 28/6/19. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos)

Es fundamental el constituir una comisión mixta (interinstitucional) para que la política pública sea una realidad altamente legitimada, (poder ejecutivo + poder judicial) de coordinación, seguimiento e implementación de la política pública; en el cual opere un equipo de responsables políticos y un equipo de responsabilidad técnica. Esta es una propuesta de partida que podría integrarse en el marco de la Política y Plan Nacional de Acceso a la Justicia.

Por una parte, la División Judicial del Ministerio de Justicia y DDHH, en el contexto del Plan Nacional de Acceso a la Justicia y por otra; desde el Poder Judicial la Dirección de Estudios de la Corte Suprema[14].

Dicha comisión deberá trabajar para el impulso, seguimiento, control y evaluación permanente de esta propuesta de intervención en los conflictos locales de Chile. Deberá impulsar una nueva ley general de mediación civil y local, estipular indicadores de evaluación de las actuaciones a desarrollar y propiciar que se hagan importantes inversiones económicas para tener a los mejores profesionales de la gestión y resolución de conflictos para que su tarea sea efectiva y eficaz, más allá del sitio físico en el cual lo ejerzan (que necesariamente será diferente a lo largo del país).



Fuente: cuadro de elaboración propia

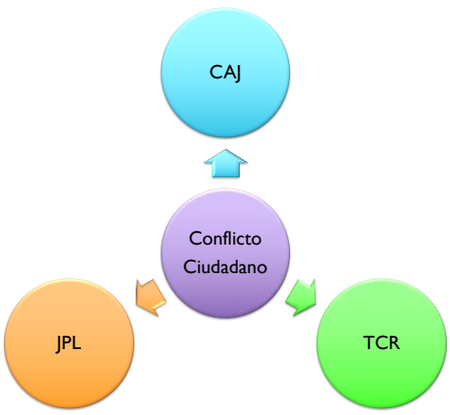
Se podrá pensar en crear un grupo de trabajo específico sobre mediación inserto dentro de la Comisión Nacional de Acceso a la Justicia, como la comisión de coordinación del sistema de justicia penal creada por la ley N° 20.534 con carácter permanente y consultivo. Órgano consultivo para que colabore desde diversas sensibilidades en el seguimiento y mejora continua del proyecto de la Comisión. Podrá proponer acciones, de divulgación, mejoras en los procedimientos, participar en redacción de un código deontológico, y protocolos de buenas prácticas en mediación.

Tendrá como objetivos específicos impulsar un real cambio a favor de la mediación, fomentar la cohesión social a partir de medidas preventivas de resolución de conflictos, equilibrar el porcentaje de conflictos resueltos a través de la mediación en relación con los litigios judiciales, promover la gestión integral de la mediación a través de su implantación en los diferentes ámbitos y mejorar la calidad de las mediaciones.

[14] http://decs.pjud.cl

Este Consejo se podrá conformar con organismos pertenecientes a universidades, colegios profesionales, representantes del municipalismo, INJPL, personas de reconocido prestigio en el campo de las ADRs y otras instituciones atingentes a la resolución alternativas de conflictos en el ámbito local.

De esta manera, y a partir de este escenario, redefinimos las tres instituciones aquí nombradas y le damos un sentido integrado con las otras dos. Así mismo planteamos una serie de objetivos para el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Poder Judicial como organismos que regulen, controlen y velen por la calidad de la prestación de los diferentes servicios que aquí se despliegan.



Fuente: cuadro de elaboración propia

Así los Juzgados de Policía Local, las Corporaciones de Asistencia Judicial y los Tribunales Civiles se relacionarán enmarcados bajo el alero del Ministerio de Justicia y DDHH y el Poder Judicial como impulsores y coordinadores del tratamiento de los conflictos de la ciudadanía.

	JPL	CAJ	TCR	Comisión Mixta
Tareas	• Vía Adjudicativa • Conciliación • Evaluación • Derivación a MARE • Orientación y derivación • Evaluación y Derivación • de casos a MARE. • Ser puerta de entrada de la ciudadanía	• Mediación conflictos locales • Prevención de la Violencia • Difusión cultura del diálogo • Programa M.A.R.E. • Orientación y Derivación • Mediación en Consumo • Difusión e implementación de la cultura de la mediación desde diversas metodologías alternativas. • Mediación penal • Conciliación	• Mediación • P. Simplificado • Ord/Sumario • Ejecutivo • Otros • Orientación y Derivación • Fast Track Mediation[15] • Atención y mediación civil prejudicial • Derivación en información de conflictos locales (no civiles)	• Control, coordinación y supervisión • Marco normativo regulador • Referente frente a la ciudadanía • Registro de mediadores/as • Formación transversal en ADR • Establecer mecanismos de calidad y objetivos anuales para cada línea. • Diseño de políticas de seguridad ciudadana y convivencia • Nombramiento de responsables

Fuente: cuadro de elaboración propia

[15] https://www.cpradr.org/resource-center/rules/mediation/fast-track-mediation-rules-of-procedure

2.3.1.- Actividades principales y actores de la política pública

- En relación con los Juzgados de Policía Local:

✓ Nuevo servicio de acogimiento y derivación a mediación civil (TCR) o local (CAJ). Con el objetivo de poder acoger a las personas, escucharlas y derivarlas adecuadamente hacia el tratamienti que su conflicto necesita, en JPL o en las otras dos organizaciones.
✓ Programa de derivación a MARE[16]. Si bien se explica más adelante, se trata de una forma alternativa a hacer frente a una sanción en temas de civismo y civilidad. En lugar del pago económico de la multa, se ofrece entrar en un programa de trabajos en beneficio de la comunidad, en la cual la persona haya una acción de ayuda a otros, pero a la vez sirva comom un espacio de reflexión y asumción de responsabilidad sobre el hecho sancionado. Este programa se desarrollara en la CAJ, pero al finalizar el mismo, el JPL recibirá un informe sobre el resultado de la misma; de ser negativo, la sanción sigue su curso.
✓ Tareas propias del JPL
✓ Conciliación pre judicial. Es la oportunidad que, desde el lugar de autoridad, el Juez de Policía Local puede ofrecer un espacio cercano y dialogado con las personas implicadas y resolver su problema en un sistema breve, focalizado y con repercusiones legales seguras; pero sobre todo se trata de un método que ofrece economía procesal a la administración de justicia y un espacio donde las personas serán escuchadas por la autoridad judicial y podrán evaluar una solución a medida propuesta o el escenario alternativo que el proceso adjudicativo traerá.
✓ Evaluación del conflicto que llega al juzgado. Cómo hemos anticipado, muchas veces el JPL es el sitio más cercano al habitante, ya que se encuentra en su municipio y puede devenir en una puerta de entrada próxima, cercana y ágil que escuche su problema, le ayude a analizarlo y pensar cuál y cómo sería el mejor espacio para su tratamiento.

Con este modelos potenciamos la dignificación y la mejora de las condiciones estructurales y organizativas para llevar a los JPL al siglo XXI.
Trabajaremos para visibilizar la enorme y profunda tarea por la paz social que se está haciendo desde hace tiempo, y profundizar la formación de los jueces/zas y secretarios/as en técnicas de entrevista, en contención, derivacióin, y en conciliación.

Creemos que el lugar idóneo para la Conciliación como metodo RAD sería en los JPL, ya que es el lugar donde los profesionales que allí actúan pueden acercar a las partes involucradas en un conflicto hacia un camino de acuerdo posible, en poco tiempo y con la autoridad necesaria para poder propiciarlo, de manera que tienen como premisa la economía procesal.
Será necesario invertir en formación de los/las Jueces/zas y Secretario/as en la metodología de Conciliación, en habilidades blandas para poder acoger a personas en situación de vulnerabilidad, y asegurar la tranquilidad de un trabajo autónomo del JPL sin injerencia político-municipal que pudiera distorcionar los objetivos de esta tarea.

[16] Ver en capítulo de buenas prácticas

Explicitaremos más adelante, en un anexo de buenas prácticas (2.7.1.) el programa de Mediddas Alternativas (a la sanción económica) Reparatorias y Educativas, en el cual participan los JPL, como órgano que tiene la potestad de sancionar y ofrecer este camino alternativo a la sanción punitiva, y las CAJ como organismo en el cuál se desarrollan y evaluan las eventuales medidas alternativas de trabajo en benefició a la comunidad que, sustituyen educativamente la sanción. Una vez finalizado el periodo de las Medidas Alternativas, la CAJ informará al PLJ si la misma ha finalizado satisfactoria o negativamente. En caso de ser con un informe negativo, la sanción económica sigue su curso ordinario, y cuando el cierre sea de forma satisfactoria se procederá al archivo del expediente correspondiente.

También creemos propicio invertir en formación en otros MASC para poder entender e involucrarse dentro del cambio de paradigma que la nueva reforma propone.

Así alinearemos varias acciones de la política pública en la RCP:

- Especializar a los funcionarios en contención, información, análisis y derivación hacia la ciudadanía.
- Dignificar la figura de los y las jueces/zas de policía local.
- Clarificar la descripción del puesto de trabajo.
- Dotar de herramientas técnicas y espacio adecuado para realizar conciliaciones.
- Erradicar la injerencia política municipal para favorecer la independencia judicial. Habría que legislar para la independencia judicial.
- Formar al personal en conciliación y metodologías de información y derivación hacia las MASC.
- Digitalizar mecanismos y procedimientos.
- Determinar claramente su naturaleza jurídica; lo que permita otorgarle una estructura a la Justicia Local para ampliar sus posibilidades de acceso.
- Programas de formación y sensibilización en mediación y cultura de mediación para fortalecer la convivencia ciudadana.
- Establecer un sistema de control de calidad del funcionamiento del sistema.
- Reestructurar la Justicia Local para ampliar sus posibilidades de acceso, permitiendo el conocimiento de las pequeñas causas y/o asuntos vecinales, con la introducción de sistemas alternos de resolución de conflictos.

- <u>En relación a los Tribunales Civiles</u>:

  - ✓ Nuevo servicio PJUD y nuevo perfil de mediador profesional
  - ✓ Mecanismo universal y gratuito
  - ✓ Ámbito de aplicación: voluntario con excepciones marcadas por ley
  - ✓ Asistencia personal facultativa
  - ✓ Valor de sentencia ejecutoriada a los acuerdos de mediación civil
  - ✓ Mediación frustrada habilita para demandar
  - ✓ Programas de Fast Track Mediation, o mediación "in extremis" prejudicial[17]

[17] https://www.cpradr.org/resource-center/rules/mediation/fast-track-mediation-rules-of-procedure

Servicio de mediación.

- ✓ Personas jurídicas de derecho público o privado, sin fines de lucro.
- ✓ Equipo autónomo de mediadores
- ✓ Centros registrados en el MJYDH
- ✓ Rinde cuenta anual al MJYDH
- ✓ Mediación asumida económicamente por las partes
- ✓ Convenios con PJUD
- ✓ Convenios de colaboración mutua con CAJ y JPL correspondiente al territorio.

Creemos que es un buen escenario para potenciar la información y derivación al ciudadano a diversas metodologías de tratamiento de sus conflictos, integrando las nueva líneas directivas de la Reforma Procesal Civil.

Desde esta perspectiva, debemos pensar cuál es el procedimiento más adecuado en relación a cada caso, a las personas involucradas, al momentos de la escalada de la conflictividad de la disputa, al vínculo que sostienen los involucrados, etc.

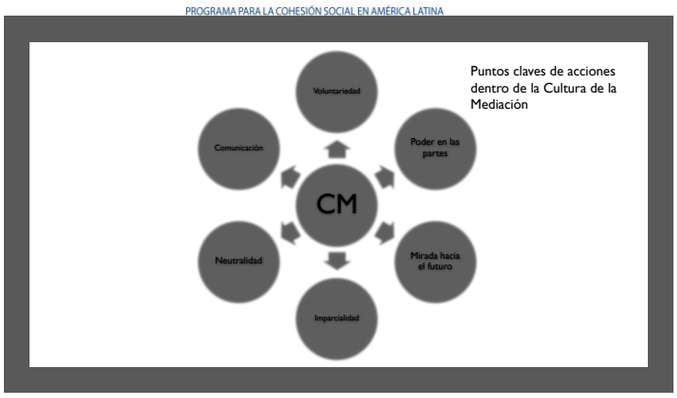
Con lo cual, creemos que el rol de los tribunales civiles se ha de pensar como una puerta de entrada de los conflictos que los ciudadanos necesitan resolver; rol que se podría investir de capacidad para recibir, analizar y derivar hacia el método más adecuado, aprovechando la legitimidad que los juzgados tienen para la ciudadanía.

Mediar profesionalmente en los conflictos civiles previstos por ley.

Esta apuesta necesitará de una coordinación y colaboración entre organizaciones que haga más fuerte la red de servicios de Acceso a la Justicia, y promoverá una visión en este sentido hacia la sociedad, y un equipo altamente especializado en sistemas integrados.

- En relación con las CAJ:

Las CAJ constituyen los organismos desde los cuales se puede brindar diversos tipos de servicios y programas para favorecer la convivencia y la cohesión social, enmarcados dentro de la llamada "Cultura de mediación".



Fuente: cuadro de elaboración propia

Las CAJ no solo tienen una presencia altamente representativa en el territorio, sino que ya están acostumbradas a interconectar servicios.

Por ejemplo, actualmente tiene relación con:

• Sistema Informático Tribunales de Familia (SITFA).
• Corporación Administrativa del Poder Judicial (OJV)
• Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana (CAJ)
• Ministerio de Desarrollo Social
• Ministerio Secretaría General de la Presidencia (Clave Única)
• Registro Civil e Identificación, Plataforma PISSE

Es importante remarcar esta forma de trabajo, ya que, dentro de nuestra propuesta, serán el órgano de interconexión con los Tribunales Civiles y con los Juzgados de Policía Local; y ya está en su "adn" el trabajo colaborativo con otras entidades en beneficio de la población.

También somos conscientes de una serie de reformas necesarias en las CAJ para establecer dicha propuesta:

- Selección y nombramiento de profesionales de la mediación en todas las CAJ.
- Requisitos de formación en mediación.
- Valorar experiencia en coordinación de grupos y en trabajo comunitario.
- Nombrar y planificar espacio y profesionales para Supervisar la tarea (al menos uno por región).
- Entrenar habilidades y competencias para trabajar "fuera de despacho".
- Establecer un sistema de evaluación de los programas de mediación con indicadores adaptados a este tipo de intervención[18]

En cuanto al sistema de contratación de estos profesionales altamente calificados, hemos pensado en dos escenarios desde los cuales se podría contar con un equipo que llevara a cabo este desafío:

[18] Ver anexo

1. Se podría externalizar el servicio para conservar criterios de calidad y que, los/las profesionales no se "institucionalicen" de la cultura administrativa" y mantengan viva la iniciativa, innovación y reflexión permanente.
2. Crear un modelo "Mi Mediador" con características similares al modelo de "Mi Abogado", que ya se está utilizando.[19] Este programa pertenece al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y opera a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial en cuatro regiones del país: Tarapacá, Valparaíso, Biobío y Metropolitana. El/la profesional a cargo trabaja con un/a asistente social y un/a psicólogo/a para entregar una atención integral a los/las niños, niñas y adolescentes.

Llegado el momento habrá que estudiar cuál es el método más conveniente para la conformación de los equipos profesionales.

Habrá que revisar la experiencia de las CAJ como programas transversales (mediación, arbitraje, conciliación, evaluación, representación judicial, atención a víctimas, promoción de derechos, prevención de conflictos, etc.), y optimizar los aprendizajes de la experiencia de las Unidades de Justicia Vecinal para dar mejor entidad a esta propuesta.

Habrá que invertir y trabajar en la percepción de estas como el espacio indicado para poder operar en los conflictos de convivencia de toda la ciudadanía. Un reto es que se vea como un espacio dignificado universal y que puedan prestar todos los servicios que aquí estamos planeando, con lo cual necesitará una adecuación presupuestaria para poder asumir esta tarea en todas las CAJ del país y que sea percibido como un espacio para todo tipo de ciudadanos/as más allá de su condición socio económica.

Para potenciar el trabajo en favor de la convivencia ciudadana, las CAJ deben replantear su programa de mediación, para pasar de procedimientos de mediación a programa de promoción de la cultura de la convivencia ciudadana, de modo de integrar:

- Líneas estratégicas de prevención de la escalada de conflictividad.
- Promoción de las redes de contención en lo social para fortalecer la convivencia.
- Metodologías para intervenir en conflictos que se dan en el entorno de las ciudades y pueblos: mediación, facilitación, programas de medidas alternativas, a sanción administrativa por temas de ordenanzas, que sean reparatorias y educativas, guías de para la buena vecindad.
- Programas de mediación en escuelas y entidades deportivas y culturales.
- Intervenciones en conflictos barriales o en los que se encuentren muchas personas involucradas, a través de técnicas de mediación multipartes: Open Space[20] , World Café[21], Círculos de Diálogo[22] , etc.
- Realizar una formación de especialización en mediación en "Cultura de Mediación", que integre diferentes contenidos mínimos de psicología comunitaria, estrategias mediadoras del modelo transformativo en mediación, mediación multipartes, técnicas de contención, empoderamiento

[19] http://losninosprimero.cumplimiento.gob.cl/mi-abogado.html
[20] https://proyectosagiles.org/2012/05/15/que-es-open-space/
[21] https://innovationforsocialchange.org/metodologias-para-la-innovacion-social-el-world-cafe/
[22] https://www.poder-judicial.go.cr/observatoriojudicial/vol88/comentarios/cm04.htm

y mentalización, justicia restaurativa aplicada al ámbito local, mediación deportiva y escolar, facilitación, mediación en temas de vivienda.

- Programas de asesoramiento e intervención con otros estamentos de la ciudad o a servicios municipales que trabajan con usuarios/as en situación de problema.

Se debe aprovechar los espacios que ya existen en las ciudades, como las juntas de vecinos/as, municipalidades, organismos de paz ciudadana; en los que hablar de disputas aparece de forma naturalizada; así como en las instituciones culturales, deportivas, educativas, sociales, pensándolos como los mejores espacios desde los cuales se pueden potenciar programas preventivos (y no solo reactivos) para favorecer la convivencia ciudadana, ya que son lugares donde naturalmente las personas se socializan y se integran en la comunidad.

Una de las dificultades para optimizar el recurso de las CAJ es trabajar en la percepción de estas como el espacio indicado para poder operar en los conflictos de convivencia de toda la ciudadanía. Un reto es que se vea como un espacio dignificado universal.

2.4.- Organización, coordinación e integración de la Política Pública

Fuente: cuadro de elaboración propia

Para lograr un sistema integral multipuertas necesitaremos definir:
• Un lenguaje común a todos los operadores profesionales.
• Lenguaje sencillo y claro para la ciudadanía (como se estableció en la web del poderjudicial.cl).[23]
• Protocolos de comunicación entre diversas instancias.
• Protocolos de coordinación y toma de desiciones.

A partir de este esquema proponemos la siguente organización como política pública integrada:

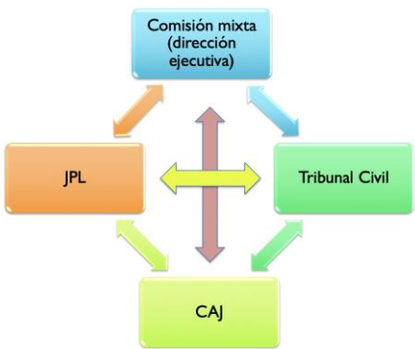
- En relación con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y a la Dirección de Estudios de la Corte Suprema:

Se propone crear una Dirección General de Métodos RAD que pueda trabajar por la calidad de la prestación de diversos programas. De modo tal que garantice una serie de acciones para que la política presentada funcione con eficiencia y eficacia y que, promueva una coordinación efectiva entre los otros entes que prestarán sus servicios a la ciudadanía.

1. Ser el organismo de control y supervisión de la Política Pública.
2. Formar un equipo de responsable de cada eje que se coordinen permanentemente.
3. Redactar una marco normativo general a todos los MASC que establezca unos principios básicos para el desarrollo de los mismos, pero que aune y reemplace las diversas normativas preexistentes.
4. Carta de servicios preestablecidos y coordinados.
5. Ser un referente para que la ciudadanía pueda sugerir, preguntar o reclamar sobre las actuaciones de las otras entidades participantes en la política pública.

[23] http://www.pjud.cl/home

6. Establecer unos mínimos requisitos de calidad e identificar indicadores de calidad que debería ir controlando. Modelo de gestión de calidad.
7. Establecer objetivos anuales revisables.
8. Control y registro de profesionales de la MASC, incluyendo a derivadores de los JPL, mediadores/as de los TC y mediadores/as de las CAJ.
9. Desarrollar un Programa de Fomento de la Convivencia y la aceptación de la diversidad para fomentar la convivencia ciudadana.
10. Diseñar indicadores y mecanismos de evaluación continua de la integración del sistema multipuerta. Sistema de evaluación.
11. Implementar programas de formación trasnversal sobre la cultura de la mediación y las MASC en todas las instituciones implicadas (TCR, JPL, CAJ), en el ámbito del Derecho y la Judicatura, y con otros operadores jurídicos afectados por la Reforma Procesal Civil.
12. Coordinación de los diferentes programas integrados:



Fuente: cuadro de elaboración propia

Integración de diferentes instituciones en la propuesta

- Incorporar a las CAJs como organismo interlocutor entre los JPL y los Tribunales Civiles Reformados, para que pueda asumir aquellos conflictos, de orden civil, que no son antendidos por dentro de los TCR, y que enventualmente podrían judicializarse en los JPL.
- Preparar al personal de los JPL para poder vincular a las municipalidades y las instituciones locales con los mediadores de las CAJ para potenciar actuaciones en la línea de prevención de la escalada de la violencia y en la difusión de la cultura del diálogo.
- Crear un registro que identifique las faltas de contravenciones que los JPL podrían derivar a un programa de medidas sustitutorias de la sanción económica y educativas para las personas infractoras (M.A.R.E.)
- Revisar y reformular al personal técnico de las CAJ para poder asumir mediaciones en conflictos locales, en programas de prevención de la violencia y difusión de la cultura del diálogo en los municipios.

- Asumir, por parte de las CAJ los casos no judicializables, pero que complejozan la convivencia vecinal y social.

Formación y sensibilización para la política pública

- Formar al personal de los JPL para poder acoger, orientar y derivar a personas que tengan conflictos locales, a instancia de mediación en lam CAJ correspondiente.
- Formar al personal del los JPL para poder realizar conciliaciones en conflictos locales.
- Formar al personal de los JPL para poder identificar y derivar causas al programa MARE[24] a las CAJ.
- Formar al personal de los TCR para poder diferenciar los conflictos civiles de los conflictos locales, y eventualmente derivar estos últimos hacia una instancia de mediación en la CAJ correspondiente.
- Formar a los mediadores de las CAJ para instrumentar el programa MARE, con causas que los JPL podrían derivar.

Más ideas complementarias a la Política Pública y que responden a retos que el diagnóstico realizado promovía:

- Programa Itinerante de mediación local para ciudades pequeñas.
- Formar a los/las abogados/as en MASC desde la educación universitaria.
- Pensar en instancias de suspensión del proceso judicial, para que las partes intenten una solución negociada y consensuada.
- Desarrollar nuevas líneas de actuación en la gestión de la justicia local: facilitación, contención, prevención, programas de medidas alternativas a sanciones administrativas, etc.
- Crear programas de formación y empoderamiento para ciudadanos/as en la gestión adecuada de conflictos.
- Promover programas de mediación escolar, creando cultura y educación en la paz y el diálogo.
- Potenciar las ODR (Online Dispute Resolution)
- Fomentar espacios de encuentro y reflexión entre mediadores/as y jueces/zas.

[24] Ver el programa MARE en Anexo I

2.5.- Evaluación de la Política Pública

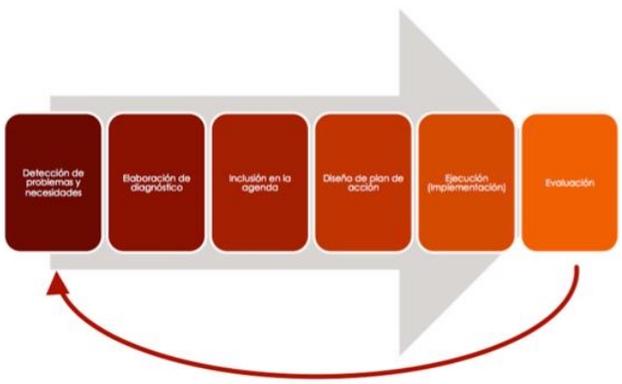
Buscar conocer el desempeño para mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos, identificando oportunidades de mejora, es uno de los ejes primordiales para garantizar la calidad de la inversión pública. También evaluar la contribución de un organismo al logro de las metas de las políticas públicas definidas por el gobierno es una prioridad de toda iniciativa pública.

De igual manera, la evaluación permite contribuir a la mejora de la gestión de la Administración Pública debido a las necesidades de los utilizadores y alinea las actividades de servicios con los objetivos de las políticas públicas.

Existen varias formas de evaluación de la política pública:

• Evaluación administrativa y económica: desempeño de la gestión y sistemas de presupuesto, calcular los costos económicos asociados a la política y de los beneficios en términos económicos.
• Evaluación de proceso: Medir cómo se implementó la política, a través de técnicas cualitativas y cuantitativas.
• Evaluación Judicial: Evaluación de legalidad, realizada usualmente por las entidades de control en relación con el marco normativo vigente.
• Evaluación técnico – científica: Evaluación con métodos científicos que busca analizar relaciones entre diferentes variables de forma estadística para medir el impacto en la población.
• Evaluación metodológica de la implementación de nuevas líneas en la política pública: Se debe evaluar también los instrumentos que mejor resultan en determinadas situaciones para ser replicados.

Una adecuada evaluación, permitirá mejorar las políticas en el mediano plazo, mejora la gestión y la entrega de los servicios y bienes públicos, identifica correctamente los productos, resultados e impactos.



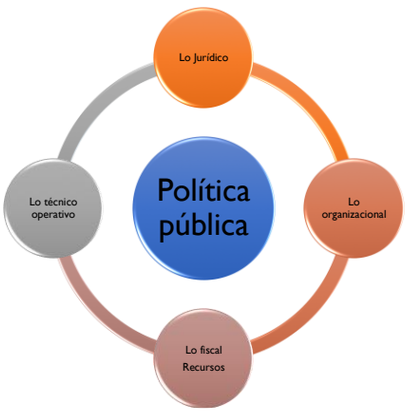
Fuente: Murrieta Cummings, P,-(2018). "*Diseño de políticas públicas*" Instituto de investigación en políticas públicas y gobierno - Universidad de Guadalajara. Guadalajara, México

Existen numerosas propuestas sobre qué componentes debe tener la institucionalidad de una política pública[25] La mayoría, no obstante, reconoce ciertos atributos que serán desarrollados a continuación:

- **La existencia de una estrategia a largo plazo** consiste en que se sostenga a lo largo del tiempo, y que no cambie su esencia frente a cambios de gobierno, crisis políticas o situaciones coyunturales. Esto no implica que la política social sea rígida e invariante frente a la situación socioeconómica. Lo que quiere decir es que responde adecuadamente a *shocks* económicos, pero no cambia arbitrariamente frente a modificaciones en los equilibrios políticos. Como muchos operadores dijeron: "debe pensarse como política de Estado más que como política de Gobierno".
- **La existencia de reglas claras y conocidas por todos los actores** es uno de los más importantes atributos de la institucionalidad de una nueva política pública, dado que permite definir cómo operan los programas, a qué población van dirigidos, qué tipo de apoyo ofrecen, cuáles son los criterios para la inscripción y selección de destinatarios, cuales son sus corresponsabilidades.
- **La existencia de espacios de coordinación** entre distintos actores gubernamentales encargados de ejecutar la política social. Se trata de actores de distintos niveles de gobierno y/o sectores, por lo cual resulta indispensable que existan ámbitos en los cuales compartir información, articular esfuerzos, asignar recursos de manera eficaz y eficiente, entre otros.
- **El desarrollo de capacidad técnica** permanente en los organismos encargados de las distintas etapas de la política social. Para llevar a cabo una política social eficaz resulta fundamental contar cuadros profesionales capacitados para ejercer las distintas funciones.
- **La existencia de mecanismos de recolección y análisis de información confiable** que permitan evaluar el avance de la estrategia y mejorar los programas. Toda estrategia social debe velar por el uso eficiente de los recursos escasos para atender los problemas sociales más importantes. Para hacer esto, es clave contar con información adecuada para la toma de decisiones, con ámbitos institucionales dedicados a la evaluación y seguimiento de las acciones sociales y su impacto. Esto es de crucial importancia para lograr transparencia y rendición de cuentas.
- **Los mecanismos de control y fiscalización** permiten la rendición de cuentas sobre el funcionamiento de un programa social. El ciclo de la rendición de cuentas solo termina cuando se cuenta con mecanismos que permitan sancionar a aquellos funcionarios que no se apeguen a la normativa vigente. Tales son los atributos que se agrupan bajo la categoría de mecanismos de control y fiscalización.
- **La participación de actores sociales** que consoliden la continuidad de los programas. Existen diversos actores sociales que, por contar con horizontes de planeamiento más largos que los actores gubernamentales, pueden fortalecer a algunos programas sociales, evitando su eliminación ante cambios políticos coyunturales y elevando la capacidad del programa por medio de demandas y colaboración especifica.

Puede sintetizarse este conjunto de aproximaciones afirmando que la institucionalidad social se manifiesta, en lo fundamental, a través de cuatro dimensiones: lo jurídico - normativo, lo organizacional, lo técnico - operativo y lo fiscal.

[25] (Repetto, 2003; Franco, 2010; Cecchini y Martínez, 2011; Van de Ven y Ellis, 2000; Bohorquez, 2009; Braun y Vélez, 2004; Blank, 2012; Irarrázaval, 2006; Machinea y Cruces, 2010; Székely Pardo, 2010 y 2015).



Fuente: cuadro de elaboración propia

Las políticas son transversales a la gestión e imponen grandes desafíos en materia de coordinación de políticas. Algunas herramientas y procesos son centrales para lograr la integralidad de la oferta de protección social, coordinar la intervención, lograr consistencia en las decisiones y asignar los recursos a fines estratégicos.

En este marco, la vinculación entre el presupuesto y la planificación es un instrumento que permite mejorar la coherencia en las decisiones de los actores involucrados en el sistema de protección social, establecer objetivos estratégicos y mejorar la coordinación e integralidad de las políticas sociales.

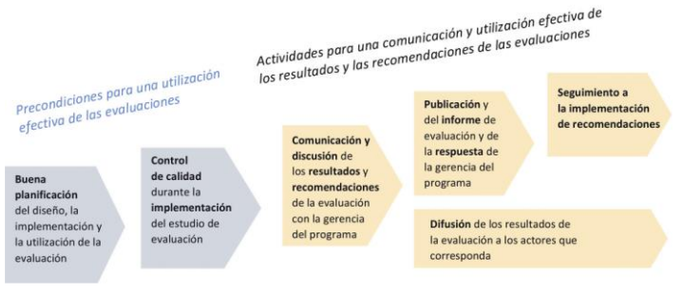
2.5.1. Calendarización para el seguimiento de la implementación de la Política Pública propuesta:

1. Generación de posibles líneas de acción. (agosto 2019).
2. Identificación de las ventajas y desventajas potenciales para cada línea de acción. (septiembre 2019).
3. Visión de la Implementación: predicción de las consecuencias de cada una de las posibles líneas de acción con base en los criterios de evaluación (septiembre 2019).
4. Análisis de las implicaciones de nuestros supuestos y resultados obtenidos. Revisión y estudio de la Política Pública por parte de la UCE del Ministerio de Justicia y DDHH.
5. Retroalimentación, recomendación y articulación y análisis de recomendaciones al año de implementación.
6. Evaluación permanente de la implementación del programa durante dos años desde su implementación.
7. Revisión y estudio de la Política pública a dos años de su implementación

		agosto 2019	sept 2019	2020	2021/23
1	Líneas de acción				
2	Evaluación de c/ línea				
3	Visión de implementación				
4	Análisis resultados				
5	Retroalimentación				
6	Evaluación permanente				
7	Revisión y estudio de la Política pública				

Aprovechamiento de los resultados continuos que los procesos de evaluación pueden aportar

Figura 8. Secuencia de prácticas que favorecen una utilización efectiva de los resultados y las recomendaciones de las evaluaciones[59]



Adaptado de: UNEG.(2010) .“*Good Practice Guidelines for Follow up to Evaluations*”. New York. USA.

2.6.- Buenas prácticas recomendadas a incorporar.

En estos últimos años, LA MEDIACIÓN se ha convertido en una alternativa de resolución pacífica de los conflictos entre partes, y en una herramienta para el fomento de la convivencia entre las personas que habitan una ciudad.

Constituye un elemento relevante que modifica la actitud de las partes sometidas al conflicto, al mismo tiempo que aumenta el grado de implicación de los afectados en su resolución.

Desde otro punto de vista, LA MEDIACIÓN también fortalece las relaciones sociales y la democracia al permitir la participación y fomentar el pacto entre las ciudadanas y los ciudadanos inmersos en cualquier problema de convivencia vecinal.

La cultura de la mediación se formula desde el modelo transformativo, a través de su metodología de la transformación del conflicto y de las relaciones. (Munné y Mac-Cragh, 2006, 68).

El conflicto es interpretado desde el cambio. (Boqué, 2003, 117).

A través de esta metodología se potencia la corresponsabilidad y el empoderamiento. Así, la autoridad y el poder del individuo sobre las decisiones que le afectan personalmente aumentan, se auto - fortalece, incrementa su capacidad para tomar decisiones propias, vela por que se cumplan sus derechos, (Munné y Mac-Cragh, 2006, 76-78) y ejercita sus libertades, pero asumiendo su responsabilidad. (Boqué, 2003, 116-120)

A través de la transformación se posibilita el cambio a nivel de la persona, de las relaciones y de la situación (Munné y Mac-Cragh, 2006, 79).

Las personas aprenden a entender a los demás, a sí mismas, a creer que se puede llegar más lejos colaborando y a confiar en que la colaboración pueda llevar a un cambio social. (Munné y Mac-Cragh, 2006,81-84)

Conocer el proceso de mediación influye en el individuo y repercute en su entorno, ya que éste aprende una nueva manera de actuar ante el conflicto y ante las personas que están implicadas en él. Por un lado, se empieza a pensar desde los valores y no desde la exigencia, y por el otro, se empieza a incluir a la otra parte y se reconoce su sufrimiento con el conflicto. (Munné y Mac-Cragh, 2006, 81-84). De esta manera las partes son protagonistas y se responsabilizan de todos los aspectos de sus vidas. Se deja atrás una posición dualista pasando a haber un solo problema que se define por lo que las partes quieren, estableciendo un objetivo compartido. (Boqué, 2003, 116-120)

La persona mediadora debe contribuir a generar confianza y a que las partes se vean como interlocutores válidos, creando un clima de seguridad para poder trabajar con el conflicto. De esta manera se posibilita la cooperación y se implementa la voluntad de cumplir aquello que se acuerda, construyendo nuevos significados más equitativos. (Boqué, 2003, 120).

Para conseguirlo, es necesario confiar en la capacidad que todo ser humano tiene para protagonizar su vida. Es, por lo tanto, necesario, educar en el reconocimiento y la consideración y orientar la resolución del conflicto hacia el sentido de justicia. (Boqué, 2003, 121-123)

Interpretar la mediación de forma cultural hace que ésta sea un proyecto colectivo, pero para que pueda instaurarse en nuestra sociedad, las personas mediadoras deben propiciar el cambio social, a través del conocimiento profundo del proceso y sus principios, que conduzca hacia una existencia alejada de la violencia. (Boqué, 2003, 126-127).

La mediación pues, es un proceso en que los sujetos remueven las estructuras de dependencia y alcanzan su propia autonomía y desarrollan habilidades que les permiten actuar. (Boqué, 2003, 124-125).

Resulta razonable pensar en la posibilidad de ampliar el acceso a la justicia a través de la incorporación de diversos mecanismos colaborativos de resolución de conflicto que se encuentren bajo el amparo de la ley, señal que ya han dado algunos sectores a través de propuestas conducentes a ofrecer un sistema adecuado de resolución de conflictos por medio de mecanismos primarios como arbitraje, conciliación, mediación, entre otros, ampliando a su vez las materias al ámbito civil, comercial, laboral, escolar, comunitario, métodos que ya fueron incorporado en los años 90 en otros países de América Latina, tales como Colombia y Argentina, este último recogiendo la experiencia de Estados Unidos, país que desde los años 60 incursiona en sistemas multipuertas ofreciendo una apertura en la comprensión del valor justicia.

Creo que sería interesante implementar diversos ejes de trabajo en pos de la convivencia ciudadana y la cohesión social, así proponemos una serie de buenas prácticas:

2.6.1.-Programa M.A.R.E. (Medidas Alternativas Reparatorias y Educativas). España.[26]

Los conflictos derivados de incumplimientos de normas que alteran la convivencia y el civismo deben ser tratados de forma específica e individualizada donde la principal meta sea, por encima de todo, fortalecer el papel de la comunidad y trabajar la vinculación de la persona infractora con su entorno; con la ayuda esencial de los diferentes agentes de la administración pública, que se identificarán para alcanzar los objetivos de reeducación y corrección que se pretenden el presente programa.
Las acciones que se enmarcarán en el Programa de Medidas alternativas han de convertirse en un espacio idóneo para poder trabajar la reparación y el fortalecimiento del tejido social en situaciones que ahora generan conflictos ciudadanos.
Desde los principios básicos de la mediación, como son la voluntariedad, la confidencialidad, la neutralidad y el trabajo de empoderamiento de los protagonistas, este Programa quiere poner el acento en la co-responsabilización de los conflictos ciudadanos por parte de toda la Comunidad.

Con el Programa de Medidas alternativas se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

a) Fomentar la convivencia entre ciudadanos y hacerlos co-responsables y partícipes de la gestión de sus diferencias.

[26] Basado en el programa del Ayuntamiento de Castelldefels, España

b) Mejorar el diálogo entre personas y colectivos aceptando el hecho de que el conflicto tiene una vertiente positiva.
c) Incrementar la aceptación de la diferencia de percepciones y opiniones, fomentando la igualdad y el respeto hacia el otro.
d) Incrementar la participación de los ciudadanos en los asuntos colectivos y trabajar para la construcción social a través de la gestión y resolución de estos conflictos y poniendo las bases para unas nuevas relaciones y reglas sociales.
e) Trabajar por una sociedad más cívica desde una vertiente reparadora, educativa y re vinculadora de las personas y / o comunidades que incumplen o infringen alguna ordenanza local.
f) Facilitar la toma de conciencia y la comprensión de las razones y las consecuencias, individuales y sociales, que han significado el acto incívico.
g) Desarrollar la responsabilidad y la participación de todos los implicados, así como la co-responsabilización en la asunción de compromisos a favor de la reparación y la construcción de la convivencia local.
h) Aplicar las medidas apropiadas a cada infracción atendiendo a los diferentes elementos de valoración.

En cuanto a la Administración:
- Potenciar la diversificación de las medidas sancionadoras
- Favorecer la individualización de las respuestas
- Incorporar elementos para la reparación de la Comunidad, garante de la Convivencia dañada.

En cuanto al infractor:
- Fomentar la responsabilización de sus actos y daños o perjuicios causados.
- Participar activamente en el proceso de resolución del conflicto que ha ocasionado a través del diálogo.
- Proponer actuaciones reparadoras concretas que permitan dar a las víctimas señales de respeto, cambio y compromiso
- Sentirse satisfecho por la reparación realizada
- Comprender la respuesta a la infracción cometida

En cuanto a la ciudadanía y a la Comunidad:
- Impulsar su participación corresponsable y su compromiso en las actuaciones cívicas o actividades reparadoras. Implicarla en las respuestas educativas a las transgresiones.
- Mejorar su percepción e información en torno a la convivencia ciudadana, y de las diversas actuaciones que se realizan.
- Concebir de forma objetiva el infractor

La ejecución del programa de medidas alternativas se entiende como una prestación voluntaria y no remunerada en programas de educación social basados en los principios de no discriminación, voluntariedad, dignidad, proporcionalidad y utilidad pública.

Las diferentes actividades emprendidas como motivo del cumplimiento de una medida alternativa a una determinada sanción se podrían desarrollar, a modo de ejemplo, en alguno de estos ámbitos:

a. Apoyo al trabajo social y asistencial
b. Trabajos en parques y jardines
c. Limpieza urbana
d. Divulgación y concienciación de valores y convivencia cívica
e. Reparación y reposición de mobiliario urbano
f. Cursos, charlas o conferencias hacia otros/as ciudadanos/as
g. Programas de cooperación y solidaridad
h. Trabajo personal de reflexión
i. Ayuda en eventos locales
j. Cursos sobre la prevención de accidentes de tráfico
k. Trabajo de sensibilización sobre el consumo de drogas y bebidas
l. Trabajo en red en la planificación y realización de actividades extraescolares
ll. Ayuda a alfabetización a personas en condiciones de vulnerabilidad
m. Colaboración en recogida y donativo de alimentos
n. Colaboración en una campaña de información sobre la tenencia de animales
ñ. Participación en mesas de diálogo y círculos de paz
o. Mediaciones reparadoras con víctimas directas (otros vecinos)
p. Participación en cursos de mediación

Las medidas alternativas que se establecerán responden todas y cada una de ellas a actividades de utilidad social con valores educativos, a disposición de servir como reparadoras de una infracción administrativa, sin el pago de la sanción económica.

Las medidas alternativas y la Justicia Restaurativa a nivel Local

La Justicia Restaurativa es un movimiento que enfatiza la participación de las partes en el proceso sancionador y el papel reparador de la justicia.
Se contrapone, por sus principios a la clásica Justicia retributiva.

Estos principios son los siguientes:

• La justicia restaurativa busca la participación de todos los implicados, tanto el infractor, como la víctima u otras personas a las que se haya producido un daño. Cuando se alternativa al proceso sancionador, el autor también obtiene un beneficio de exención de pago de una multa y este beneficio externo también motiva de manera lícita a los participantes.
• La justicia restaurativa también aporta la reparación o compensación de lo que necesita la víctima para recuperarse o recobrar la seguridad perdida. El concepto de reparación es más amplio siempre que la simple restitución económica.
• Cuando la justicia restaurativa habla de responsabilidad, hace referencia a la necesidad de que el autor comprenda el daño cometido a una persona o un grupo de personas, y por tanto que esta conducta ha causado un daño ajeno. La responsabilidad es el motor del cambio y lo que posibilita encontrar soluciones.
• La Justicia restaurativa fortalece la Comunidad y la convierte en un lugar más seguro y más justa para todos.

El programa de medidas educadoras alternativas a la sanción administrativa no puede darse sin el trabajo coordinado de diferentes agentes que operan a nivel local enmarcando la acción, la responsabilidad y un rol activo en el mismo.

A través de la coordinación con todos estos diferentes agentes (municipio, JPL, CAJ) atenderían a los infractores que hubieran aceptado participar en la medida educativa alternativa a la sanción administrativa y, en función de los casos, se valoraría la necesidad de ampliar los recursos y los lazos con las diferentes entidades colaboradoras del municipio para conseguir una mejor función educadora.

2.6.2.- Programas de acompañamiento en la convivencia de los centros educativos locales. España[27]

Objetivo general: Acompañar a las personas miembros de la comunidad educativa en el abordaje de las diferentes situaciones y experiencias que viven, de forma responsabilizada, colaborativa y pacífica, para la generación de espacios de respeto, convivencia, salud y bienestar entre las personas.

Objetivos específicos
- Facilitar espacios de cohesión y respeto a nivel personal y colectivo.
- Promocionar la escucha propia y ajena.
- Estimular la expresión, la identificación y la regulación emocional.
- Detectar necesidades y fomentar su atención.
- Facilitar la expresión y la comunicación de emociones.
- Motivar espacios para compartir quién soy, qué necesito y cómo puedo atenderlo.
- Estimular la toma de conciencia y la responsabilidad.
- Fomentar el empoderamiento.
- Estimular la co-responsabilidad y la madurez relacional.
- Fomentar el respeto a la diversidad (cada persona es un ser diverso en sí mismo).
- Estimular el interés por el otro.
- Promoción del asertividad.
- Promover la aceptación propia y de los demás.
- Fomentar la confianza y el vínculo entre las personas.
- Potenciar la creatividad y la generación de recursos grupales.
- Estimular el trabajo en equipo y en red (lo colectivo como generador de riqueza).
- Motivar el apoyo mutuo entre los miembros de un grupo.

Para conocer de cerca las personas, sus relaciones, sentimientos y necesidades, hay que dedicar algún tiempo a la exploración de las mismas in situ. Así, se detallan las posibles actuaciones a llevar a cabo:

- Reuniones de conocimiento, apoyo y coordinación con el equipo directivo del centro:

[27] Programa del Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes, España

Es necesario conocer de cerca las inquietudes, sentimientos, necesidades, problemáticas de las personas que conforman el equipo directivo del centro, porque ellas serán las primeras personas de contacto y quienes darán permiso a cualquier acción en el centro.

Estos primeros encuentros son también muy importantes para establecer vínculo y confianza con las personas profesionales y poder trabajar de cerca en su demanda e implicación.

- Reuniones con el personal docente implicado o se quiera implicar:
Una vez realizadas los primeros encuentros con el equipo directivo, si es necesario, se harán reuniones con el profesorado, que quiera participar e implicarse en la demanda solicitada, ya sea para trabajar con ellos y ellas, el alumnado, las familias y/u otro personal del centro (personas administrativas, conserjes, personas monitoras).
Hay que dedicar un tiempo a encontrarse con el personal docente, ya que son las personas que viven directa y diariamente las situaciones de dificultad, inquietud y preocupación.
Es necesario escucharlas y acogerlas para conocer de cerca cómo se sienten y las necesidades que tienen ante una determinada situación. Es decir, reconocer y valorar lo que están viviendo y, de este modo, legitimar un posible acompañamiento. Acompañar la soledad para expresarlas que no están solas.
A la vez, una vez establecido un cierto vínculo, hay que implicar en las actividades que se desarrollen, así como en su continuidad en el programa formativo del centro. Hay que remarcar que el equipo mediador de la CAJ tiene una misión y una duración en el acompañamiento. Por lo tanto, es necesario que el profesorado se implique, porque serán las y los profesionales que podrán desarrollar lo iniciado.

- Reuniones con representantes de las asociaciones de familias del centro:
Si se quiere trabajar con las familias del alumnado del centro, sería bueno hacer una reunión de presentación y conocimiento para captar sus necesidades y su grado de implicación en posibles actuaciones, al tiempo que generar confianza y vínculo para trabajar.

A raíz de las demandas efectuadas por el equipo directivo y profesorado, se elaboran un conjunto de actividades para atenderlas.
Principalmente estas actividades irán encaminadas a evidenciar, reconocer y trabajar las dificultades y/o carencias de las personas participantes a la hora de abordar determinadas situaciones.

Todas las actividades tendrán una duración y calendarización, así como una evaluación, mediante cuestionarios de satisfacción de las personas participantes y una reunión de las personas conductoras de las actividades con el profesorado y / o equipo directivo para valorar el logro de objetivos, como se podría dar continuidad desde el centro educativo al trabajo comenzada y posibles mejoras en las actividades planteadas.

2.6.3.- "Proyecto europeo Avatar@school". Italia[28]

Fue un proyecto financiado por la Unión Europea (Minerva, 229817-CP-1-2006-1-IT-MINERVA-M), y coordinado por la CINECA (Cineca es un consorcio interuniversitario sin fines de lucro al servicio del sistema académico nacional. Nació en 1969 de la intención del Ministerio de Educación Pública y de los rectores de cuatro universidades, con el objetivo de "promover el uso de los sistemas de procesamiento de información más avanzados.)

Cuyo objetivo fue explorar y diseñar nuevos métodos para la resolución de conflictos, basados en el uso de juegos de rol para adolescentes de diversos institutos de la Unión Europea con la finalidad de prevenir el acoso escolar, a través de situaciones que provocan reflexión y concientización de la problemática. Un enfoque virtual y divertido y cooperativo, en el que estudiantes, profesores y expertos intentan experimentar estrategias para la gestión de conflictos a través de la herramienta de mediación escolar entre compañeros.

Fue un proyecto liderado por la Italia en la que participaron mediadores españoles, británicos, alemanes, y rumanos.

Participaron en la puesta en marcha escuelas de diversas partes de Europa, como el Colegio Amanecer de Madrid [29]

2.6.4.- Proyecto de mediación comunitaria en centros marginales de la ciudad de Buenos Aires [30]

La mediación comunitaria es un servicio gratuito y confidencial que el GCABA ofrece a sus vecinos, disponible para las personas y/o instituciones que se enfrentan en un conflicto de convivencia vecinal y están interesadas en resolverlo a través del dialogo. A través de un procedimiento voluntario, rápido y poco estructurado, con la asistencia de un tercero neutral que actúa como mediador y conduce el proceso de la comunicación, se intenta que los propios interesados puedan lograr acuerdos mutuamente satisfactorios.

Las mediaciones comunitarias se realizan en forma gratuita en todos los Centros de Gestión y Participación Comunales de la Ciudad de lunes a viernes en el horario de 9 a 16 hs. También en el Centro de Mediación Comunitaria ubicado en la Villa 31: Calle 5 e/ 8 y 10 (CESAC 21), los miércoles de 10 a 15 hs.

El destinatario del servicio de mediación comunitaria que presta el GCBA es el "vecino" de la ciudad de Buenos Aires.

A efectos del presente procedimiento debe entenderse por "vecino" a toda persona de existencia física o ideal, que sea parte de un conflicto de convivencia vecinal y que tenga su domicilio en la

[28] http://ass-equilibrio.it/index.php?id=progetti https://www.cineca.it/it/progetti/avatarschool
[29] https://www.magisnet.com/2009/05/el-centro-amanecer-resuelve-conflictos-virtuales/
[30] https://www.buenosaires.gob.ar/areas/seguridad_justicia/justicia_trabajo/mediacion/?menu_id=5744 https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/marco_de_politica_de_reasentamiento.pdf

ciudad de Buenos Aires o que la incidencia del conflicto, en tanto sus efectos, tenga lugar dentro de dicha jurisdicción.

2.6.5.- Seguir las indicaciones del FESU (Foro Europeo por la Seguridad Urbana) en relación con las políticas públicas en relación con la percepción de la seguridad y las consecuencias en la conflictividad ciudadana. https://efus.eu/en/

La elección de la prevención

Al optar por enfocar el trabajo de la conferencia sobre el futuro de la prevención, el EFUS ha querido destacar como las ciudades plantean políticas y propuestas basadas en un optimismo dinámico que se enfrenta al miedo paralizante. Promueven identificar e invertir en nuevas oportunidades de libertad de acción y desarrollo.

La elección de la prevención se reivindica como una opción racional y estratégica que pugna por perfeccionar y profundizarla mejor relación inteligencia–costo-beneficio.

En el actual contexto de reestructuración y restricciones presupuestarias los agentes sociales de la prevención y la seguridad ya sean públicos, como del tercer sector o los y las ciudadanas, deberemos saber combinar creatividad y pragmatismo en la búsqueda de alternativas que garanticen un futuro para una convivencia urbana posible.

Las políticas innovadoras de seguridad urbana parten del principio de que la seguridad humana no es sólo responsabilidad de la policía, ni sólo de la justicia. Los habitantes tienen que comprender que ellos son partes de las soluciones, protagonistas activos. El trabajo cooperativo es lo fundamental.

En la Conferencia de Zaragoza[31] (2006) plantean que la mediación es una de las respuestas en políticas de prevención, pero también de reparación del vínculo social y de la responsabilización de los ciudadanos.

Y concluyen que la misma puede aplicarse a ámbitos muy diversos, judicial, social o familia, a si mismo, debe considerársela tanto una cultura como una técnica**.**

Es a partir de estos antecedentes que entendemos que el ayuntamiento es la institución más adecuada para ofrecer la mediación en la vertiente de la prevención, pero también en la promoción de la convivencia ciudadana. Entendiendo a la misma como el marco ideal para que el ciudadano puede responsabilizarse de sus actos respecto a los otros, y sea el protagonista de la gestión de la convivencia de su ciudad, de su barrio, de su calle, de su escalera de vecinos.

De esta manera entendemos que la convivencia es el objetivo principal por el que trabajamos en la ciudad estableciendo el marco adecuado para generar relaciones basadas en la aceptación del pluralismo y la diversidad social, profundizando el diálogo como forma de resolución de conflictos. Entendemos que un centro de mediación no solo actúa en el momento de la resolución de las disputas sino promoviendo y provocando convivencia: vinculo y cohesión social.

Evidentemente la convivencia requiere de una construcción activa, en la que todos/as participen, por lo cual identificamos a la mediación como una forma de horizontalizar el tratamiento de los conflictos en la democracia, de manera que la implicación y la acción de sus actores es el motor principal de su quehacer.

[31] http://zaragoza2006.fesu.org/rubrique.php?id_rubrique=185&lang=es

3. REFLEXIONES PARA FINALIZAR

Después de la etapa diagnóstica y de consultas activas de esta asesoría, se concretan algunas conclusiones que a modo de resumen pueden guiar los próximos pasos a seguir en el desarrollo de la colaboración de EUROsociAL con el Ministerio de Justicia de Chile.

La Reforma Procesal Civil es una gran oportunidad para Chile, en el sentido de propiciar un acceso real a la justicia para su ciudadanía y crear un marco de seguridad jurídica para la resolución de los conflictos, en el ámbito del derecho privado, de sus ciudadanos/as.

Es el mejor momento para pensar en intervenir en conflictos civiles y comunitarios como política pública desde la RPC. No se puede concebir la Reforma sin intervenir en conflictos locales que se dan en el entorno de la proximidad, ya que son las disputas con las que más frecuentemente se encuentran las personas y que, de no resolverse adecudamente, oradan profundamente la convivencia democratica.

Si los conflictos civiles tiene garantizado su tratamiento desde los Tribunales Civiles, los conflictos vecinales y comunitarios también deben tener un lugar destacado para su gestión y resolución, asi como, programas restaurativos y preventivos de la violencia social.

El conflicto es inherente a las relaciones humanas y por tanto a la existencia, a la vida en sociedad. En consecuencia, el ser humano siempre ha buscado vías o mecanismos para afrontar las situaciones de conflicto, existiendo diversos mecanismos formales para resolverlos.

Pensando en la política pública:

La rápida y compleja evolución de la realidad social en los últimos años supone que desde las instancias de gobierno deban replantear formas y mecanismos de actuación con el fin de adaptarse a nuevas situaciones, ofreciendo nuevos parámetros donde actuar a todos los niveles, para satisfacer las nuevas necesidades que plantea la ciudadanía.

Hay que pensar en nuevos procesos sociales que fomenten la participación y hagan sostenible la vida en sociedad, a la vez que establecer nuevas formas de hacer política, para que sea más cercana y sensible a las inquietudes y necesidades del ciudadano, siendo en este punto donde se enmarcan las llamadas políticas de proximidad.

Se comparte la idea de que una ciudadanía activa es la mejor garantía para que una democracia sobreviva.

Entendiendo conflicto y consenso como dos caras de la misma moneda, uno de los nuevos retos de las políticas actuales es buscar mecanismos de consenso, ya sea para establecer políticas futuras como, para afrontar y prevenir conflictos destructivos en el seno de la sociedad.

El objetivo es lograr mayor cohesión y consenso social y, para lograrlo es importante tener presente la existencia del conflicto en el seno de la sociedad, con el fin de gestionarlo de manera positiva y poder llegar a una mayor armonización de las relaciones ciudadanas a todo nivel.

Parto de la definición de paz social entendida como tranquilidad pública, estado de tranquilidad, es ésta una demanda social tradicional y que, desde las diferentes instancias de gobierno se ha intentado garantizar.

Partiendo de esta premisa, la participación ciudadana es entendida como una estrategia para crear consenso y, consecuentemente promover cambios sociales, tanto a nivel de percepción que el ciudadano tiene de las instancias de gobierno, como en cuando a la forma de afrontar como sociedad, los conflictos presentes y futuros existentes en la realidad, ya sean a nivel privado como público.

Participación implica la transformación de las relaciones existentes, para construir redes locales más "ciudadanista" y democráticas, donde las relaciones horizontales se antepongan a las relaciones jerárquicas.

Recuerdo las palabras de Nuñez en el sentido de lo que aquí estamos proponiendo: *"…Se hace urgente una política pública que fortalezca la sociedad civil e incluya nuevas comprensiones sobre lo individual, lo colectivo y reconozca las identidades políticas, culturales, entendiendo sus demandas y sus necesidades; de ahí que urge repensar los modelos y categorías en referencia a la democracia, la ciudadanía y los derechos … La política pública que se diseñe e implemente ha de estar dispuesta y abierta a la incertidumbre de tal manera que el pensamiento y la actuación obedezcan a una consideración de los contextos locales y particulares de las comunidades; pues con frecuencia los gobiernos y los Estados insisten en institucionalizar los procesos de mediación como meros métodos o técnicas de intervención frente al conflicto, señalando las fases, el rol de los actores y las rutas de las comunidades en el acceso a esta figura. La incertidumbre como paradigma le propone a la política pública hablar en plural de: comunidades, identidades, modelos de mediación, prácticas culturales y así abandonar un modelo monista y determinista que hace de la mediación el único escenario para resolver controversias…"*[32]

Desde este punto de partida y, desde la conflictología[33] (término desarrollado por el profesor Eduard Vinyamata) supone apostar por una cultura del consenso y del acuerdo; de la democratización y equilibrio de las relaciones, favoreciendo la cohesión de los implicados y consecuentemente de la sociedad.

Al hablar de acceso a Justicia o a la Justicia como política pública, cabe citar las reflexiones de Vanessa Turrillas [34] quien menciona a la Magistrada Elena Highton cuando distingue "la posibilidad de acceder a la justicia o acceder a justicia, entendiendo que el "acceso a la justicia" es al sistema judicial, o sea al expediente y "acceso a justicia" es mucho más amplio, es decir, la entiende como la entrega de justicia propiamente tal, siendo al Estado a quien le compete otorgarla, no sólo a

[32] NÚÑEZ, J.- (2011). "*Construcción de ciudadanía y mediación. Resiliencia en la escuela: un factor en la construcción de una cultura de paz*". Observatorio para la paz, Bogotá, Colombia
[33] http://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/2717
[34] TURRILLAS VILLAGRA, V.- (2016). "*Mediando hacemos Justicia*". - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Revista mediación familiar chilena, Santiago, Chile.

través de una sentencia judicial, sino también incorporando diversas formas o mecanismos que contribuyan en la solución de los conflictos. Así, resulta importante despertar a una conciencia colectiva que movilice a la voluntad política hacia la comprensión de ampliar los mecanismos de resolución de conflicto en nuestro país, satisfaciendo en consecuencia, las necesidades reales de la ciudadanía a través del asentamiento de una cultura de prevención, dejando así, lo humano en el centro de todo lo que nos concierne.

Creo que pensar en un marco normativo general sobre las MASC en Chile permitirá tener un contexto de significación propicio para señalar características y principios generales alineados en una política de Estado que apunte a gestionar y resolver los conflictos de sus ciudadanos y ciudadanas. Remarco la importancia de realizar un trabajo de análisis legislativo, sobre el escenario actual y las reformas necesarias e indispensables para canalizar la propuesta. No todo es reforma de ley, se pueden lograr cosas haciendo ajustes también en normas administrativas y reglamentarias.

Si bien en esta propuesta se están focalizando lineamientos generales, debemos considerar que se permitan desarrollos importantes con foco regional, para adaptar estas ideas de política pública a cada micro cultura del país. Así mismo, proponemos incorporar la propuesta de modelo para coordinación de instituciones, en otras instancias de coordinación institucional y planificación estratégica que ya existan. Por ejemplo, en el marco del plan nacional de derechos humanos, futuro plan nacional de acceso a la justicia, redes regionales de acceso a la justicia y/o sector de ss de justicia. Que no quede esta propuesta como un esfuerzo aislado, sino que se integre en instancias políticas e institucionales de más amplio rango.

3.1.- Proximos pasos

Una vez planteada esta propuesta de política pública para conflictos locales, abrimos el debate con una serie de profesionales chilenos para que den su visión, su perspectiva profesional y, a la vez, local; con el fin de que la propuesta sea co-construida, tenga participación e implicación, desde su nacimiento, de personas y organizaciones chilenas que le den su perspectiva local para que pueda ser un impulso real y realista.
Se creará un texto final que integre la visión de este experto internacional con las ideas y propuestas de mejora de las diferentes personalidades del entorno profesional chileno que se podrán incluir como aportes anexos al mismo.

BIBLIOGRAFÍA

ACTIVA RESEARCH. -(2013). "*Encuesta de Conflictividad Vecinal y/o Comunitaria*". Informe final. Santiago, Chile

AHUAD, JP. – (2011). "*Visión crítica del funcionamiento, competencia e independencia de los juzgados de policía local*". Tesis de pregrado, U de Chile.

ALVAREZ, G. (2003) "*La mediación y el acceso a justicia*", Rubinzal- Culzoni, Buenos Aires, Argentina.

ASENJO RUIZ, C.- EUROsociAL.- (2016) "*Guía para el diseño, gestión y utilización de evaluaciones de programas y políticas públicas*." - Grupo de Trabajo Interinstitucional de Evaluación de Políticas - Documento de Trabajo no 45. Madrid, España

BONAFE-SCHMITT, JP, (2004) "*La mediación escolar: Prevención de la violencia o proceso educativo*", en la trama, núm.11. Disponible en línea: <www.revistalatrama.com.ar>.Buenos Aires, Argentina.

BONARI, D y GASARÍN, J.- (2015).- "*Enfoque económico de la protección social: la vinculación entre el presupuesto y la planificación para la coordinación de políticas*" . EUROsociAL. Madrid, España.

BRANDONI, F y RODRIGUEZ, MF. - (2019) "*Mediación comunitaria: una política de acceso a la justicia*". Buenos Aires, Argentina.

BRANDONI, F.- (2019). "*Programa de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y DDHH de la República Argentina*". Buenos Aires, Argentina.

BRANDONI, Florencia (comp.),(2011) "*Hacia una mediación de calidad*", Ed. Paidós, Buenos Aires, Argentina.

BRONZO, C y REPETTO, F.- (2015).- "*Coordinación de Políticas Sociales: desafíos para la gestión pública*". Estudio n° 18, serie Análisis, Área: protección social. EUROsociAL. Madrid, España.

BUSTOS BUSTOS, D.(2013)- "*Los juzgados de policía local: organización, atribuciones y el problema de su independencia judicia*"l. Tesis de pregrado, U Austral. Buenos Aires, Argentina.

CASTELANELLI, P.- (2018)."*Buenas prácticas en mediación comunitaria*". - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

CELEDÓN BAEZA, A.(2017). Ponencia "*El rol del Juez de Policía Local en la Organización Judicial chilena como primera base de acceso al sistema judicial*.", presentado en el XXIX Congreso Nacional de Derecho Procesal, Santiago, Chile

COLLECT investigaciones de mercado GfK,.- (2011). "*Estudio Cuantitativo y Cualitativo de los Conflictos Vecinales y/o Comunitarios, y de las alternativas disponibles para su resolución*". Santiago, Chile

DELGADO CASTRO, J y DÍAZ GARCÍA, LI. – (2011). "*La unificación de jurisprudencia pretendida por el recurso extraordinario. Ventajas y problemas*". Revista de Derecho. Universidad Católica del Norte. Sección ensayos, Año 18. N° 2. Santiago, Chile.

Diputación de Barcelona –(2008). **"***La mediación ciudadana a los ayuntamientos***".** Estudio de casos ISBN: 978-84-9803-232-1. Barcelona. España.

EVASTY, K T.- (2018). "*Past, present and future of mediation in Nordic Countries*", Springer International Publishing, Helsinki, Finlandia

FALSARELLA FOLEY, G.- (2013). "*Guía de formación en justicia comunitaria*". TJDFT. Brasilia, Brasil.

GIMÉNEZ, C. (2005). "*Convivencia: Conceptualización y sugerencias para la praxis*". Cuadernos *Puntos de Vista*, Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid. Madrid, España

LEDERACH, John Paul. (2008). "*Building peace: sustainable reconciliation in divided societies*". United States Institute of Peace Press. Washington DC, USA.

MATURANA, H.- (2004)."*Transformación de la convivencia*"-Santiago, Chile.-J.C. Sáez editor, Santiago, Chile

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DDHH del GOBIERNO DE CHILE. - (2012). "*Proyecto de Ley del Nuevo Código Procesal Civil*". Santiago, Chile.

MINISTERIO DE JUSTICIA y DDHH. (2019). Presidencia de la Nación Argentina – "*Manual de trabajo de los centros de acceso a justicia. Servicios de atención primaria integral*". Buenos Aires, Argentina. Buenos Aires, Argentina.

MINISTERIO DE JUSTICIA y DDHH de Chile.(2018). "*Bases estratégicas de la Reforma Procesal Civil*" Minuta 1/2018 . Santiago, Chile.

MINISTERIO DE JUSTICIA y DDHH de la Nación Argentina. (2019)."*Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria: acceso a la justicia, cohesión social, gobernanza y sostenibilidad*". - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ediciones SAI. Buenos Aires, Argentina.

NÚÑEZ, J.-(2011). "*Construcción de ciudadanía y mediación. Resiliencia en la escuela: un factor en la construcción de una cultura de paz*". Observatorio para la paz, Bogotá, Colombia.

OLAVE, RM; STROZENBERG, P, MORSCIATTI, E. (2019)- "*Guía de mediación comunitaria. Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos urbanos*" (ONU-HABITAT) en co-publicación con Universidad Alberto Hurtado de Chile e Instituto de Estudios de la religión ISER. Santiago, Chile.

PETERS, G. (1998), "*Managing Horizontal Government. The Politics of Coordination*". CCMD, Research Paper no 21, Ottawa, Canadá.

PETTIT, J. (1999) .- "*Republicanismo*". Ed. Paidós. Barcelona, España..

PUNTES, S; MUNNÉ, M. (2005) "*Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación"*. Barcelona: Diputación de Barcelona. Barcelona, España.

Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad (2008) Actualizada por la Asamblea Plenaria de XIX edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, abril de 2018, Quito – Ecuador.

REPETO, F. (2009), "*El marco institucional de las políticas sociales: posibilidades y restricciones para la gestión social*". En Chiara, M. y Di Virgilio, M. M. (comp.), *Gestión de la política social. Conceptos y herramientas*. Universidad Nacional de General Sarmiento y Prometeo Libros, Buenos Aires.

REPETTO, F. y POTENZA DAL MASETTO, F. (2015), "*Institucionalidad social y autoridad social en América Latina y el Caribe. Abordaje conceptual, avances y desafíos de la institucionalidad de la política social y de la protección social*", Ed. CEPAL, Santiago de Chile.

RUMAK DE GONZALEZ, E; VITAL BORGES, M.- (2006)."*Tribunales de justicia en Brasil, nuevas prácticas de justicia participativa y justicia comunitaria."* - El otro derecho N° 35 . Santa Catarina, Brasil.

SOLETO MUÑOZ, H.- (2014). "*Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en América latina en el ámbito de la justicia comunitaria"*. - Colección Documentos de Trabajo N°7 Serie Diagnósticos, Área Justicia, Programa EUROsociAL FIIAPP COMJIB, Madrid, España.

TURRILLAS VILLAGRA, V.- (2016). "*Mediando hacemos Justicia*." - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Revista mediación familiar chilena. Santiago, Chile.

WILHELM, J y ACUÑA, C (2010) "*Aportaciones de la Mediación al futuro de la convivencia en las ciudades. La experiencia de la Red de pueblos y ciudades por la mediación y la convivencia, y la experiencia de Getafe*". Getafe, España.

WILHELM, J, BRANDONI, F. (2018):" *Mediación comunitaria: una experiencia efectiva de ciudadanía"*, en Nató, A. y otros (comp): Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambios, Ed. Astrea, Buenos Aires, Argentina..

WILHELM, J; LLINÀS, R. (2010) "*La implantación de los servicios de mediación*". A: AUZQUEDA, A; UXO, M (col.) La mediación ciudadana: una nueva política pública. Bases de implantación. Barcelona: Diputación de Barcelona. (Documentos de trabajo. Igualdad y ciudadanía; 12). Barcelona, España.

ZAPATA, R. (2007) "*Multiculturalidad. Conceptos políticos en el contexto español*". Barcelona Ed. Síntesis. Barcelona, España.

ZAMORA, I (comp.).- (2015) .*"La cohesión social en América Latina*".- estudio n°9 . EUROsociAL, Madrid, España.

ANEXOS

ANEXO I

Indicadores de evaluación de programas de mediación en el ámbito local

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

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

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

El tipo de evaluación que ha demostrado mayor flexibilidad y capacidad explicativa es la que podríamos definir como de tipo continuado bajo la doble óptica cuantitativa / cualitativa. Las etapas de este proceso de evaluación corresponderían, para los centros de mediación, cada una de las diferentes fases definidas en el proyecto del servicio.
Además, para las CAJ es importante realizar evaluaciones periódicas, preferiblemente trimestrales y anuales.
De tal forma podrán "visualizarse" los avances hacia el logro de los objetivos e introducirse modificaciones durante el proyecto.

Instrumentos de evaluación:

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

El análisis sobre el tipo de conflictos atendidos durante el tiempo de actividad del centro (por ejemplo, si al inicio se recibieron conflictos instalados desde mucho tiempo, reiterados y sucesivamente las partes fueron accediendo a la mediación en fases más tempranas del conflicto).
El análisis de los intentos de solución activados por las partes (si se habían dirigido a carabineros u otra institución)
El análisis de los elementos generales de los conflictos tratados (elementos objetivos y subjetivos)
La satisfacción con el procedimiento y con el resultado; durabilidad de los acuerdos alcanzados, influencia sobre la calidad de la vida urbana o sobre las relaciones en el territorio.

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

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

La selección de las variables a tener en cuenta para la elaboración de la base de datos se realiza en función de las materias a analizar e investigar y el objeto de estudio definido en un inicio por el programa. Por tanto, en primer lugar, se hace una breve descripción de cuáles son las materias objeto de estudio y análisis (que queremos saber), para a partir de ahí realizar la enumeración de las variables a tener en cuenta que harán posible la posterior investigación.
Podríamos tener en cuenta que los programas de mediación local en las CAJ tienen tres grandes ejes de actuación: PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN, y por tanto en cada una de estas ramas hay diferentes líneas de investigación. Cada rama tendrá sus variables específicas en función de lo que se quiera estudiar o conocer.
Efectuación de hipótesis que se corroborarán con el posterior vaciado y análisis de datos.
Las materias o ítems para investigar definidas a priori por la comisión técnicam mixta son las siguientes:

EJE RESOLUTIVO :
1 . Respecto a los casos entrantes :
a . Estudio de la fluctuación de entrada de casos mensualmente . Realización de hipótesis para ver las razones que influyen en el aumento de la entrada de casos según los meses .
b . Estudio de la entrada total de casos . Establecer un promedio anual de entrada de casos . Tener conocimiento en todo momento del número total de casos cerrados y casos abiertos .
c . Porcentaje de acuerdos en los casos mediados. Cuantificación del grado de eficacia del ciudadano en la resolución de sus conflictos .
d . Grado de cumplimiento de los acuerdos efectuados .
e. Aceptación de la mediación : Cuantificación del grado de aceptación de la mediación dentro de la población .
f . Cuantificación del número de casos entrantes que son mediables para comprobar el tipo de filtro que realiza el agente derivador , y por otra parte la correcta adecuación de los cursos de formación impartidos por el equipo del centro.
g . Los casos que no estén catalogados como mediables , analizar y catalogar las razones para ver y ponderar los motivos : causas objetivas , negativa a mediar de una de las partes, desistimiento demandante, causas subjetivas : falta de plasticidad psíquica , falta de subjetivación del conflicto , etc. ..
h . La vida media de un caso : temporalidad en la resolución .
y . Temporalidad de resolución en función del tipo de conflicto . Para constatar si hay variaciones en el tiempo de resolución en función de la tipología de caso . En caso afirmativo iniciar una investigación para averiguar los motivos de estas oscilaciones .
j . Saber si hay diferencias en el porcentaje de acuerdo en función del tipo de caso .
k . Constatar la relación entre el tipo de caso y el motivo de finalización . Saber en qué casos hay mas acuerdos escritos , en qué orales, en caso de que haya relación .

l. Saber en qué porcentaje de casos las partes han intentado resolver el problema por su cuenta previamente, a fin de conocer el grado inicial de co-responsabilización del/la ciudadano/a.
m . Cuantificación de los casos que tienen antecedentes de mediación , a fin de comprobar el grado de casos que, aún siendo mediados, vuelven a consultar .
n . Vías de entrada , qué canales de entrada tienen los casos :

- A través de agentes derivadores . Estudiará el numero de casos aportado por cada agente derivador .
- Por medio de las acciones publicitarias efectuadas en prensa y medios de comunicación.
- Charlas en redes asociativas .
- A través de usuarios que ya han pasado por el servicio.
- Por las JPL
- Por los TCR

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

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

3. Respecto a las gestiones realizadas:
a. Llamadas realizadas.
b. Numero de sesiones con usuarios.
c. Reuniones de coordinación: estrategia.
d. Reuniones de coordinación: evaluación y seguimiento.

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

5. Respecto a los conflictos:
a. ¿Qué tipo de conflictos, son los más recurrentes?
b. El tipo de relación que predomina entre las partes
c. Qué tipo de intervención técnica se realiza
d. Qué casos son susceptibles de ir al juzgado. Saber hasta qué punto se produce descompresión de la vía judicial.

EJE PREVENTIVO/ SENSIBILIZACIÓN:

7. Respecto a tareas preventivas en ámbito escolar, cultural y/o socio deportivo:

a. Numero de organizaciones abordadas.

b. Tipos de talleres realizados: discriminación sexo, marginación, bulling ...

c. Numero de charlas para ciudadanía.

d. Número de talleres organizados

e. Tipología de espacios de sensibilización realizados.

f. Niveles de satisfacción de usuarios/as.

ANEXO II Listado de instituciones y organizaciones participantes en el proceso de diagnostico y de construcción de la política publica

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Dirección de Estudios de la Corte Suprema
Corporación Administrativa del Poder Judicial
Cámara de Comercio de Santiago
Universidad de Chile
Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA)
Universidad Diego Portales
Facultad de derecho de la Universidad de Chile
Universidad Alberto Hurtado
Pontificia Universidad Católica
Municipalidad de Rengo
Instituto Nacional de Jueces y secretarios de Policía Local
Colegio de Secretarios Abogados de Policía Local
Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
CAJ Valparaíso
Centro de Investigación para la educación cívica. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

ANEXO III Listado de personas participantes en el proceso de diagnostico y de construcción de la política publica

Mónica Naranjo López, Abogada jefe, directora de la Unidad de Coordinación de Estudios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Daniela González Balaguer, Abogada asesora de la Unidad de Coordinación de Estudios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Martin Morales Barahona, Abogado asesor de la Unidad de Coordinación de Estudios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Karina Cerda Neira, Profesional de la Unidad de Coordinación de Estudios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Iván Navarro Papic, Asesor del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Soledad Lagos Ochoa, Mediadora y jefa de la unidad de mediación y capacitación de la Cámara de Comercio de Santiago y de la Universidad de Chile
Enrique León Burgos, sociólogo de la Dirección de Estudios de la Corte Suprema
Cristian Sepúlveda Donoso, Analista de la Dirección de Estudios de la Corte Suprema

Rodrigo Silva Toñi, Abogado de la Dirección de Estudios de la Corte Suprema y Corporación Administrativa del Poder Judicial
Giuliano Pesce Heresmann, Jefe del Subgrupo de Atención a Usuarios de la Corporación Administrativa del Poder Judicial
Katherine Vásquez, Jefa de Proyectos de Atención a Usuarios de la Corporación Administrativa del Poder Judicial
Roberto Gallardo, Abogado analista de la Dirección de Estudios de la Corte Suprema
Ricardo García Veliz, Abogado investigador de la Dirección de Estudios de la Corte Suprema
Felipe Salgado Pino, Abogado investigador de la Dirección de Estudios de la Corte Suprema
Carolina Burrows, abogada del depto. Judicial del Ministerio de Justicia y DDHH
Bárbara Gutierrez, Coordinadora de la unidad de entrevistas grabadas en video del Ministerio de Justicia y DDHH
Ricardo Lillo, Académico de la Universidad Diego Portales
Susana Guzmán, abogada, ex integrante de la UJV norte
Cristian Letelier, investigador de la facultad de derecho de la Universidad de Chile
Mirtha Ulloa, abogada y profesora de la Universidad Alberto Hurtado
Rosa María Olave, Académica de la Universidad A. Hurtado
Nicolás Frías, Abogado, secretario RPC, Pontificia Universidad Católica
Ana Castillo Haeger, Profesional del Ministerio de Justicia y DDHH
Claudia Chamizo Vilches, técnico jurídico de la Municipalidad de Rengo
Jessenia Romero Ruiz, mediadora de la Municipalidad de Rengo
Juan Araya Silva, técnico jurídico de la Municipalidad de Rengo
Mónica Latorre Roldan, orientadora familiar de la Municipalidad de Rengo
Ananías Reyes Vidal, investigador asociado de la CEJA
Gonzalo Fibla, Abogado de la CEJA
Viviana Muñoz, jueza del 4° juzgado de Policía Local de Santiago
Lorena Escobar Velasco, Periodista y asesora del Instituto Nacional de Jueces y Secretarios de Policía Local
Andrés Eduardo Celedón Baeza, Presidente del Instituto Nacional de Jueces y Secretarios de Policía Local
Hilda Torres Mira, Jueza de Policía Local
Max Sotomayor, Juez de Policía Local de Osorno
Winston Aravena, Secretario del Juzgado de Policía Local de Castro
Juan Vásquez Díaz, Juez de Policía Local de Lo Espejo
Adela Fuentealba, Jueza de Policía Local
Patricio Ampuero, Juez de Policía Local de Vitacura
Ricardo Parra, Juez de Policía Local de Cholchol
Romina Cañas, Juez de Policía Local de La Estrella
Patricio Silva Acuña, Secretario del Juzgado de Policía Local de Pichidegua,
Rodolfo Cepeda Marina, Secretario del Juzgado de PL
Claudio Gómez Castro, Secretario de Juzgado de PL
Hugo Ibacache Orrego, Juez de PL Los Molles
Johanna Carvajal Baeza, Juez de PL Isal de Maipo
Alan Bronfman, Decano de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Marcela Le Roy, Profesora RC, Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Pamela Espinosa Gutiérrez, Mediadora CAJ Valparaíso
Marcela Osorio Álvarez, Mediadora CAJ Valparaíso
Constanza Varas, Mediadora CAJ Valparaíso
María José Bustamante, Trabajadora Social de la CAJ Valparaíso
Marjorie Castro. Técnica jurídica y notificadora de la CAJ Valparaíso
Maximiliano Concha, postulante de la CAJ Valparaíso
Matías González, Postulante CAJ Valparaíso
Martha Hernández, Abogada de la CAJ Valparaíso
Pamela Bolívar, alumna en prácticas de mediación de la CAJ Valparaíso
Natalia Millón, Encargada de planificación de la CAJ Valparaíso
José Tomás Bertolucci, SEREMI Valparaíso
Cecilia Hernández Cárdenas, Abogada del SEREMI Valparaíso
Carlos Gómez, JPL de Limache
Verónica López, Directora del Centro de Investigación para la educación cívica. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Juan Pablo Álvarez, coordinador general del Centro de Investigación para la educación cívica. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
María Elena Espina, Encargada control de U de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos