

LA MEDIACIÓN EN CHILE¹

Resumen

La presente *investigación* tiene por objetivo entregar un diagnóstico de los alcances de la Mediación en el contexto de los cambios en las políticas públicas materializadas en reformas legales en materia de Justicia concretadas a partir de la década del 90. En general, éstas iniciativas se han centrado en la diversificación de las vías de solución de conflictos, invirtiendo en iniciativas que apuntan a establecer caminos de entendimiento en relaciones más horizontales, poniendo el diálogo en el centro, lo que supone principios como fortalecimiento del ejercicio democrático, el ejercicio de la ciudadanía y descongestión de la carga del sistema judicial.

En este contexto, la mediación como un método colaborativo de conflictos, se ha extendido en Chile constatando su aplicación en diversas agencias del Estado, en ámbitos tan variados como: mediación familiar, escolar y comunitaria, sin que exista una política pública que la aborde de manera integral y entregue orientaciones de sustentabilidad.

Este ejercicio de investigación pretender entregar luces para conocer, describir y analizar el estado actual de la Mediación en Chile, centrándose particularmente en el ejercicio de la mediación familiar que se desarrolla desde el año 2005 con la creación de los Tribunales de Familia y el Sistema Nacional de Mediación Familiar que dio cuerpo al Registro de Mediadores, profesionales con formación especializada, que ejercen la mediación como por ejemplo, en el ámbito escolar y comunitario y conflictos vecinales: En este contexto el propósito de este ejercicio es buscar experiencias que nos permitan establecer criterios para la formulación de una política pública de Mediación.

Asimismo, la investigación aborda un eje fundamental que tiene que ver con la *calidad de la mediación*, y la formación de mediadores familiares que se imparte en las universidades del país.

Esta investigación es parte del Estudio “Estado actual de la Mediación en Chile, en el marco del Proyecto “Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos” financiado por la Unión Europea en conjunto con el Ministerio de Justicia.

1 **Eduardo Alfaro J.** Cientista Político e Historiador, Pontificia Universidad Católica de Chile, Magister (e) en Estudios Políticos y Sociales. ILADES-Universidad Alberto Hurtado. Diplomado de Diseño de Políticas Públicas para Reducir la Delincuencia dentro del Estado de Derecho, CESC-Universidad de Chile. Encargado Estudio Proyecto “Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos” UE-AGCI-Ministerio de Justicia. ealfaroj@uc.cl

Tomás Rojas V. Sociólogo. Universidad Alberto Hurtado, Actualmente cursa el Diplomado en Metodologías de Investigación e Intervención social de la misma Universidad. Asistente Estudio Proyecto “Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos”-UE-AGCI-Ministerio de Justicia trojas@minjusticia.cl

Consuelo Sierra S. Abogado, Universidad de Chile, Magíster en Derecho © Mención Derecho Privado Universidad de Chile. Diplomado Internacional “Estado de derecho y acceso a la justicia”, Universidad de Heidelberg, Heidelberg Center para América Latina, Universidad de Chile-Facultad de Derecho y GTZ. Chile. Ex Jefa Departamento Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia. consuesierra@yahoo.es

Paula Vásquez H. Trabajadora Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, Postítulo en Mediación Social de Conflictos. Universidad de Chile. Diplomado de Diseño de Políticas Públicas para Reducir la Delincuencia dentro del Estado de Derecho, CESC-Universidad de Chile. Coordinadora del Proyecto “Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos”, financiado por la Unión Europea y AGCI-Ministerio de Justicia. pvasquez@minjusticia.cl

MARCO CONCEPTUAL²

Concepto de Mediación

En la bibliografía especializada en derecho, psicología y sociología, el concepto de Mediación no se define con precisión, sin perjuicio de ello hay elementos de este concepto que se repiten, así hay un consenso que es: una forma pacífica de solución de conflictos de diversa naturaleza y que éste proceso es conducido por un actor “tercero imparcial” que favorece el diálogo entre las partes. Aquí se observa el valor multidimensional del concepto. A continuación revisaremos de forma panorámica algunas definiciones y los énfasis y riqueza de cada cual, es decir la que pone acento en el conflicto social, la que apunta a la solución de un problema en particular y la tercera sobre el rol del mediador en el proceso.

De forma genérica y abordando la conflictividad social en un sentido amplio, Vinyamata Camp, señala que “la mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás”³.

Un concepto más restrictivo es el que aportan Jay Folberg y Alison Taylor, quienes definen al mecanismo como “el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.”⁴

Tomando como referencia a estos autores, podría concluirse que la mediación supone una intervención dirigida a la solución de un conflicto, énfasis en el cual no siempre están de acuerdo los mediadores, por el afán efectista que se le atribuye al mecanismo, privilegiando el acuerdo y/o resultado, por sobre el proceso.

En este mismo sentido, destaca la definición aportada por Haynes, quien señala que “la mediación es un proceso en el cual una tercera persona ayuda a los participantes a manejar el conflicto. El acuerdo resuelve el problema con una solución mutuamente aceptada, y se estructura de un modo que ayuda a mantener la relación entre las partes implicada.”⁵

² Agradecemos la colaboración para la construcción de este marco conceptual a la abogada Ana Castillo Haeger.

³ Vinyamata Camp, Eduard, Aprender Mediación, Ediciones Paidós Ibérica, S.A. 2003. Pág. 6.

⁴ Folberg, Jay, y Taylor, Alison, Mediación: Resolución de Conflictos sin Litigio, Editorial Limusa, México. 1992. Pag. 12 y ss.

⁵ Haynes, John, Fundamentos de la Mediación Familiar. Editorial Gaia. España. 2000, Pág. 13.

Este concepto pone énfasis en la conducción de la disputa y el rol que cabe al mediador a este respecto, manejando el conflicto a partir de su causa basal, la cual se trabaja de manera dialogada, reduciéndola a un nivel aceptable para los intervinientes, momento en el cual se construye el camino que permite la resolución de esta diferencia.

Una definición que releva los principios y características del proceso de mediación es la que la describe como una forma alternativa de resolución de conflictos, por la cual un tercero neutral que no tiene poder sobre las partes, la “persona mediadora”, asiste a éstas, para que en forma cooperativa encuentren el punto de armonía, facilitando la comunicación, identificando los puntos de controversia, haciendo aflorar los intereses y necesidades, orientándolos hacia la búsqueda de acuerdos mutuamente satisfactorios.⁶

Otra definición que caracteriza a la figura del mediador es la que entrega Christopher Moore, en su clásica obra sobre esta materia, denominada “El proceso de Mediación”. En su libro, Moore conceptualiza a “la mediación como la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptado, imparcial y neutral, que carece de un poder autorizado de decisión, para ayudar a las partes en conflicto, a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable.”⁷

Por su parte, la mediación, comprendida desde el Derecho, es “un método de resolución de conflictos entre partes mediante la actuación de un tercero imparcial, denominado mediador/a, el cual interviene a través del diálogo, facilitando la comunicación a través del intercambio de intereses, en pos de encontrar una solución en forma cooperativa.”⁸

“Desde una perspectiva amplia, la mediación se puede presentar como un procedimiento no judicial de regulación, y no necesariamente de resolución de los conflictos familiares que implica la intervención de un tercero imparcial, que guía a las partes, estableciendo comunicación entre ellos, para que estas encuentren por sí mismas la base de un acuerdo, que contribuirá a poner fin al conflicto (en este caso se estaría cerca de la conciliación), o bien a manejarlo y buscar una salida judicial. El mediador familiar, no es entonces un conciliador familiar y tampoco toma el lugar del juez.”⁹

La mediación es uno de los métodos más utilizados en materia de resolución alternativa de disputas, y aplicable a todo tipo de conflictos: familiares, comerciales, comunitarias e incluso internacionales¹⁰. Su origen es muy antiguo, ya que aparece con distintas variantes en casi todas las culturas a lo largo de la humanidad.

⁶ Piferrer, Ana, Ansotegui Gracia, Carlos y Garriga Moyano, Abel, “La Mediación: Resolución Alternativa de Conflictos”, Revista Economist and Jurist, 1999., Pág. 85.

⁷ Moore, Christopher, El proceso de mediación, Editorial Gránica, Barcelona, 1995. Pág. 44.

⁸ Fuente: http://www.bcn.cl/bibliodigital/pbcn/estudios/estudios_pdf_estudios/nro278.pdf. Pág. 2.

⁹ Vives Martínez, Gemma “La mediación desde la perspectiva del Juzgado”. En http://www.difusionjuridica.es/portal/articulo.php?id_art=3470.

¹⁰ Carulla, Pedro: “La Mediación: Una alternativa eficaz para resolver los conflictos empresariales EN <http://ADRRESOURCES.COM/DOCS/ADR/2-4-23/>. PÁG. 1 Y SS.

Uno de los elementos centrales de la mediación se basa en que el mediador no tiene poder de decisión sobre la disputa, sino que aplica técnicas y estrategias de diálogo y cooperación, ayudando tanto a la solución como a la mejora de las relaciones interpersonales o institucionales de los disputantes. Actualmente, la mediación permite resolver cuestiones sin recurrir a la violencia o a la acción jurisdiccional.

MARCO METODOLÓGICO

A continuación se presenta un resumen de las principales consideraciones metodológicas que fueron incluidas en esta investigación.

A partir de los objetivos planteados en la investigación se utilizó información de fuentes primarias y secundarias en un trabajo de campo que contempló 10 regiones del país asociada a la concentración de la actividad formadora y la institucionalidad gubernamental de la Mediación, especialmente en las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial y la presencia de Mediadores Familiares Licitados.

Trabajo de Campo

El trabajo en terreno se encuentra en pleno proceso de ejecución, entre los meses de octubre y diciembre. Contempla entrevistas en profundidad y *focus group*. Dicho trabajo comenzó con la aplicación de un pre-test de los instrumentos confeccionados a distintos actores para obtener observaciones, aportes y comentarios para verificar la pertinencia del instrumento.

La información recogida en terreno se asocia con los diferentes actores del ámbito de la mediación tanto desde lo público, licitado y lo privado –en menor medida-, como académicos, principalmente los siguientes; ejecutores directos (SEREMIAS, Centros de Mediación de las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial, Consejo de Defensa del Estado, entre otros), indirectos (Centro de Mediación Licitados), coordinadores y/o directores de programas universitarios de formación de mediadores y ejecutores de proyectos asociados a la mediación, especialmente Municipales (DIDECOS y coordinadores de proyectos de seguridad pública).

Los criterios que permitieron levantar información en el país, se construyeron a partir de la concentración y mayor desarrollo de la mediación, teniendo como insumo la actualización del Catastro de Mediación donde se evidencia una importante agrupación de la práctica de la Mediación, lo que coincide con la mayor proporción de población, dada las características socio-demográficas de éstas regiones, las seleccionadas son las siguientes: Tarapacá, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Libertador Bernardo O'Higgins, Biobío, Araucanía y Magallanes.

Para la construcción de dichos criterios de definieron las siguientes dimensiones en razón de la identificación de las instituciones y los actores clave en cada región:

a. Centros de Mediación de las Corporaciones de Asistencia Judicial: Se seleccionaron las regiones donde se encuentran los Centros de mediación de las Corporaciones (dichos Centros no están en todo el país) dado que desde estas oficinas emanan los lineamientos estratégicos para las regiones donde se tiene jurisdicción territorial. El objetivo es conocer la percepción y valoración de la mediación. (Macro zonas de las Corporaciones de Tarapacá y Antofagasta, Valparaíso, Metropolitana y Biobío)

b. Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia (SEREMIAS): Por su importancia en los lineamientos estratégicos de la política pública de acceso a la Justicia, su mirada respecto de la Mediación es relevante, se entrevistó a los SEREMIS y los encargados de mediación de las regiones de Tarapacá, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Biobío, Araucanía y Magallanes.

c. Proyectos Pilotos Unión Europea – Ministerio de Justicia: En el marco del proyecto de Cohesión Social¹¹ se han focalizado 6 Centros de Mediación de las CAJ (Iquique, La Serena, Santiago, Valparaíso, Temuco y Punta Arenas), que reúnen buenas prácticas de mediación y de los que se cuenta con información detallada y actualizada de su gestión tanto por el seguimiento que se les ha hecho y por la misma difusión realizada.

d. Centros de Mediación Licitados: En las regiones seleccionadas se entrevistó a los directores y/o encargados de los centros de mediación licitados en el ámbito familiar.

e. Mediadores: Se realizaron entrevistas y *focus group* con los mediadores de todos los ámbitos disponibles: mediadores familiares, en materia escolar, de salud y laboral para tener una percepción integral de la práctica de la mediación de lo público a lo privado. Estas instancias se llevaron a cabo en Santiago y Valparaíso en razón de la cantidad de mediadores multimateria disponibles y en ejercicio.

f. Formación de Mediadores: Un aspecto fundamental para la investigación dice relación con conocer en profundidad los lineamientos académicos de las diversas Universidades e Instituciones de Educación Superior que cuentan con programas de formación de mediadores (con especialización en Familia). Este examen contempló, el análisis de las mallas, pero también Entrevistas en profundidad con los directores de dichos programas. Se identificaron 20 programas a nivel nacional de las regiones de Antofagasta, Valparaíso,

¹¹ El objetivo de este Proyecto es contribuir a la integración de los componentes del sistema de administración de Justicia en el país, con énfasis en la introducción, potenciación y fortalecimiento de los mecanismos colaborativos de resolución de conflictos, mediante la reorientación de 5 Centros de Mediación dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta, Valparaíso y del Biobío reenfocando su atención desde su área familiar, hacia ámbitos ligados a lo comunitario y penal. Hay tres aspectos principales que aborda la mediación comunitaria, estos son la mediación intercultural, la mediación en aspectos medioambientales y la mediación vecinal.

Santiago, Concepción, Temuco y Punta Arenas, que están vigentes en el semestre académico en curso..

g. Convenios Mediación Comunitaria con Municipios: En varios municipios del país se han suscritos convenios de colaboración para potenciar la mediación y métodos colaborativos de resolución de conflictos, especialmente en el ámbito vecinal y/o comunitaria. Estos convenios han sido celebrados con los Centros de Mediación de las CAJ, así como también con programas del gobierno central, tales como Fondo de Seguridad Pública del Ministerio del Interior. Y el Ministerio de Justicia a través del Proyecto de Unidades de Justicia Vecinal (UJV) como también proyectos financiados por algunos municipios con fondos propios.. El objetivo fue indagar sobre el valor de la práctica de la mediación en conflictos vecinales y/o comunitarios a través de entrevistas con los encargados de dichos programas y con quienes han estado relacionados en la concreción de convenios. Algunas de las comunas son Alto Hospicio, Coquimbo, La Serena, Valparaíso, Viña del Mar, Padre Las Casas y Punta Arenas.

Las 8 regiones mencionadas - que representan el 53% del país- son también las que son las que representan - la mayor concentración en cuanto a cobertura y demanda de mediación. Como grupo de control se han definido las regiones de Antofagasta y Los Ríos, alcanzando con esto dos terceras partes del país.

Análisis Información Primaria y Secundaria

Como se mencionó anteriormente, esta investigación se enmarca dentro de un modelo cualitativo, pues el objetivo es comprender el modo en que se desarrolla un fenómeno social determinado, sus estructuras, la comunicación y flujo de información en los distintos niveles de la gestión de la mediación. Dicho enfoque de análisis será complementado con un análisis estadístico descriptivo, como el propósito de complementar, confirmar o rechazar hallazgos propios de la investigación.

Se realizaron *focus groups* en las regiones mencionadas, siendo esta técnica de recolección de información una buena manera de obtener datos de investigación social, dado que “permite investigar los tópicos y lugares comunes que recorren la intersubjetividad y en los que ésta se reproduce: la opinión pública, decía Aristóteles, descansa en tópicos.”¹²

¹² Canales, Manuel. El Estudio de la Realidad Social con Metodologías Cualitativas. Ministerio Secretaria General de Gobierno. 1998. Págs. 17.

1. CONTEXTO ACCESO A LA JUSTICIA EN CHILE

El acceso a la justicia es considerada por el Estado como un elemento prioritario de la vida democrática del país y pieza fundamental en la consolidación y fortalecimiento de nuestro Estado de Derecho. A su vez, el ordenamiento jurídico nacional recoge dicho mandato a través de su reconocimiento en la Constitución Política de la República, Leyes y respeto a tratados internacionales sobre derechos humanos, ratificados por nuestro país.

En términos normativos, el acceso a la justicia es una garantía constitucional consagrada en el artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República (en adelante CPR), que asegura a todas las personas: “La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos”. En lo relativo a la protección de los derechos, el mismo artículo señala que “ Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señal”.

En este contexto el citado precepto constitucional hace directa referencia a la asistencia jurídica al establecer que “La ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no pueden procurárselos por sí mismos”, entregando su regulación al imperio de la ley.

Para cumplir con el mandato constitucional, dicha labor fue en un comienzo entregada a los Servicios de Asistencia Judicial del Colegio de Abogados, sin embargo, con la publicación de las Leyes N° 17.995¹³, de 1981 y N° 18.632¹⁴, de 1987, se modificó el sistema normativo de asistencia jurídica gratuita mediante la creación de cuatro Corporaciones de derecho público, sin fines de lucro cuya misión fundamental es entregar asistencia jurídica gratuita a personas de escasos recursos. Estas Corporaciones de Asistencia Judicial –en adelante CAJ- fueron las continuadoras legales de los servicios prestados por el Colegio de Abogados.

En términos generales, la asistencia jurídica gratuita, como manifestación y materialización de la garantía constitucional al acceso a la justicia queda cubierta por diversos órganos del Estado o privados con aporte estatal, tales como la Defensoría Penal Pública, en materia penal, cuyo objetivo central es prestar defensa penal a toda persona imputada de un delito o falta que lo requiera. En materia civil, laboral, familia y asistencia a víctimas de delitos violentos, las citadas CAJ representan los derechos de aquellas personas pertenecientes a grupos vulnerables que no pueden procurarse defensa jurídica por sí mismas.

En materia de familia particularmente, la asistencia jurídica fue brindada por las CAJ resolviendo aquellos conflictos de relevancia jurídica tanto en el plano judicial como en el extra judicial. En el plano judicial otorgando el respectivo patrocinio y en el extrajudicial a través de la resolución alternativa de conflictos; la importancia de esta última generó la creación de una línea especializada de atención dedicada exclusivamente a aplicar

¹³ “Concede Personalidad Jurídica a los Servicios de Asistencia Jurídica que se indican en las Regiones que se señalan”, Chile, Ministerio de Justicia, fecha publicación 8 de mayo de 1981.

¹⁴ “Crea Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y de Antofagasta y le Concede Personalidad Jurídica”, Chile, Ministerio de Justicia, fecha de publicación 24 de julio de 1987.

técnicas de resolución alternativa de conflictos, con la participación de profesionales especializados en dicha área.

Con la publicación de la Ley N° 19.968¹⁵, que crea los Tribunales de Familia, a través del artículo 106 se introdujo por primera vez la mediación - de carácter previa y voluntaria y prohibida¹⁶ - entendiéndose por tal “(...) aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos”. El artículo 106 de la referida Ley señala que “las causas relativas al derecho de alimentos, cuidado personal y al derecho de los padres e hijos e hijas que vivan separados a mantener una relación directa y regular, aun cuando se deban tratar en el marco de una acción de divorcio o separación judicial, deberán someterse a un procedimiento de mediación previo a la interposición de la demanda, el que se regirá por las normas de esta ley y su reglamento”.

Con esta nueva regulación, que estableció la oportunidad para las partes a concurrir a la mediación para determinadas materias, se reestructuró el servicio de mediación otorgado hasta ese momento casi exclusivamente por las CAJ, creándose un nuevo sistema de Centros de Mediación.

En este contexto, para velar por el cumplimiento del artículo 19 N° 3 de la CPR, y asegurar así el acceso a la justicia de los grupos vulnerables, el artículo 114 de la Ley N° 19.968 estableció “Para proveer los servicios de mediación sin costo para las partes, el Ministerio de Justicia velará por la existencia de una adecuada oferta de mediadores en las diversas jurisdicciones de los Tribunales con competencia en asuntos de familia, contratando al efecto los servicios de personas jurídicas o naturales, a fin de que sean ejecutados por quienes se encuentren inscritos en el Registro de Mediadores”.

Por su parte, en cuanto a las restantes materias, el mismo artículo señala “los servicios de mediación serán de costo de las partes y tendrán como valores máximos los que contemple el arancel que anualmente se determinará mediante decreto del Ministerio de Justicia. Con todo, quienes cuenten con privilegio de pobreza o sean patrocinados por las Corporaciones de Asistencia Judicial o alguna de las entidades públicas o privadas destinadas a prestar asistencia jurídica gratuita, tendrán derecho a recibir el servicio gratuitamente”, cumpliendo así el tantas veces citado precepto constitucional 19 N° 3 y entregando dicho servicio a aquellas personas pertenecientes a grupos vulnerables cuya situación amerite la asistencia jurídica gratuita.

¹⁵“Crea los Tribunales de Familia”, Chile, Ministerio de Justicia, fecha de publicación 30 de agosto de 2004.

¹⁶ La ley 20.286 que modifica la Ley que crea los Tribunales de Familia establece la mediación previa y obligatoria en las materias de; alimentos (en sus distintas modalidades de fijarlos, rebaje y cese), relación directa y regular, y cuidado personal. Lo anterior implica que antes de concurrir al Tribunal para demandar dichas materias se debe pasar por un proceso de Mediación previo.

La importancia de haber introducido la mediación, se radica en el reconocimiento normativo de esta forma de resolución de conflictos, generando resultados positivos en distintos aspectos. En este sentido, las partes sometidas a mediación demuestran mayor conformidad respecto de la resolución de su conflicto toda vez que la solución arribada es obtenida a partir de ellos mismos, sintiéndose protagonistas de sus propios acuerdos. Sin perjuicio el debate sobre este se encuentra abierto.

En términos de la carga de trabajo del Poder Judicial en estas materias, se visualiza una evidente descongestión del sistema, debido a que aquellos conflictos que fueron exitosamente mediados no serán materias objeto de controversias en el propio juicio, agilizando así el fallo del Tribunal. No obstante lo anterior, el Ministerio de Justicia en conjunto con la Universidad Diego Portales han observado una evidente descongestión del sistema judicial, sin embargo, en términos de sustentabilidad de los acuerdos, hay un bajo cumplimiento de éstos, provocando que éstos vuelvan a entrar al sistema¹⁷.

1.1 Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos en Chile

En nuestro país han surgido diversas iniciativas que tienen por objeto el mejoramiento de la asistencia jurídica y/o el acceso a ésta. Es por ello que en el marco del proceso de modernización de la justicia le han dado un reconocimiento expreso a la Mediación como sistema colaborativo de resolución de conflictos, existiendo hoy en día legislación al respecto en el ámbito familiar, de salud y laboral; así como también se han impulsado políticas de trabajo para dar a conocer a la ciudadanía los sistemas alternativos de resolución de conflictos como una opción de solución más rápida y efectiva que concurrir a un tribunal, ya que muchas veces los problemas que aquejan a la comunidad no son conflictos de relevancia jurídica y por qué no cuentan con un asidero legal que las respalde .

El organismo gubernamental pionero en la implementación y utilización de los sistemas alternativos de resolución de conflictos es la Corporaciones de Asistencia Judicial, la que en una primera etapa realizó la primera intervención de una manera intuitiva y de iniciativa propia de los profesionales.

Desde el año 1997 la Corporación de Asistencia Judicial presta el servicio de Resolución Colaborativa de Conflictos como una línea especializada de servicios reconocida e institucionalizada. Dicho servicio se presta a través de los Consultorios Jurídicos y los Centros de Mediación de la CAJ.

Los Modelos o Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos pueden ser definidos como: “un conjunto de métodos, o técnicas que, tiene por objeto solucionar las desavenencias o dificultades, entre personas u organizaciones, no recurriendo a los Tribunales, ni a la decisión impuesta por un juez, con la característica intervención activa

¹⁷ Ministerio de Justicia. Diagnóstico al sistema licitado de mediación familiar. Documento resumen Auditoría Ernst & Young, Marzo 2010.

de ambas partes involucradas. En ellos la solución nace de la confrontación y armonización de los valores e intereses contrapuestos de las partes, no de los valores impuestos por el juez, porque no pretende mirar exhaustivamente las normas existentes, costumbres y jurisprudencia, sino que más bien se dirige al conflicto en sí, y sus posteriores consecuencias hacia el futuro, viendo las reacciones que tiene en las mismas partes.”¹⁸

La motivación y justificación por instaurar un sistema alternativo de resolución de conflictos se puede dar por las siguientes razones:

- Descongestionar los tribunales de justicia a través de la desjudicialización del proceso y obtener así una resolución más rápida y efectiva al conflicto.

Lo que hacen los Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos no es otra cosa que suplir y/o complementar la provisión de un servicio que el Estado no está en condiciones de entregar a través de los tribunales. Los Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos, entonces, permiten acceder a una solución para problemas que de otra manera no la tendrían¹⁹.

- Es mucho más económico y rápido.
- La regla general es que interviene a un nivel preventivo con la finalidad de que el conflicto no se judicialice y se resuelva lo más pronto posible.
- Estos sistemas tienen una serie de ventajas adicionales, tales como promover una mayor y mejor comunicación entre las personas, instalando una cultura de diálogo, y haciéndolas más responsables de sus propios actos. En definitiva, se afirma que estos sistemas favorecen formas más democráticas y participativas de resolución de conflictos.²⁰

Dentro de los sistemas alternativos de resolución de conflictos se encuentra la Mediación.

1.2 Contexto histórico y legal de la Mediación en Chile

La mediación es un proceso único, pero no es un concepto universalmente consensuado ya que existe una gran gama de autores que la definen, tal como se define en el marco teórico de nuestra investigación

Desde lo institucional, el Ministerio de Justicia²¹ señala que la mediación “es un proceso que busca otorgar un espacio de diálogo directo y participativo entre dos o más personas que tienen un problema, para que conversen sobre el origen del conflicto y las

¹⁸ Ramírez López, Leandro “Medios Alternos de Resolución de Conflictos”, Venezuela, 19 de abril de 2008, página 2, <http://solucionalternadeconflictos.blogspot.com/>

¹⁹ Vargas, Juan Enrique, “ Problemas de los Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos como Alternativa de Políticas Públicas en el Sector Judicial”, Chile, pagina 2 <http://enj.org/portal/biblioteca/penal/rac/85pdf>

²⁰ Op cit, página 5

²¹ http://www.mediacionchile.cl/MinJusPubl/Sitio/pub_que_es_la_mediacion.aspx

consecuencias que se han derivado del mismo. Los interesados concurren a la realización de una o más sesiones, acompañados por un tercero que facilita el diálogo, donde buscan vías de resolución de conflictos”.

Nuestro legislador ha definido lo que debe entenderse por “mediación” en el ámbito familiar y en los conflictos que se susciten por los daños ocasionados a consecuencia de una mala o deficiente prestación de salud, también en temas laborales e indígenas²².

De la lectura de ambas definiciones, se puede observar un común denominador, cual es el hecho de que se necesita, para llevar adelante este procedimiento de mediación, la presencia de un tercero que, en el carácter de tercero coadyuvante, facilite el restablecimiento del diálogo entre las partes, con el objetivo que sean ellas mismas las que se encarguen de alcanzar una solución al problema que los divide, mediante acuerdos que, eventualmente, pueden adquirir fuerza vinculante mediante el mecanismo de la homologación ante los Tribunales de Justicia.

La mediación en Chile surge al igual que en otros países como EEUU, Canadá, España y Argentina, como respuesta al conflicto social que necesita una solución más amigable y efectiva y también como una manera de otorgar la posibilidad de que los mismos involucrados en el problema que los aqueja, den solución de manera colaborativa y no adversarial a sus intereses en disputa.

Luego de la entrada en vigencia de la referida Ley, en marzo de 2006 la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado, en conjunto con el Ministerio de Justicia y la Corte Suprema, concordaron en la necesidad de introducir reformas a la Ley. Esto se concretó a través de la dictación de la Ley N° 20.286, la cual entró en vigencia con fecha 15 de septiembre de 2008. Entre otras modificaciones, esta Ley estableció la mediación familiar como una etapa obligatoria previa a la interposición de la demanda, en las siguientes materias: alimentos, cuidado personal, y relación directa y regular entre el (los) padre (s) e hijos (as) que viven separados.

Con ocasión de las recientes reformas legales en materia de Familia, se instalaron Mesas Técnicas Interinstitucionales²³ en que participaron representantes de los distintos entes involucrados, tales como del Poder Judicial, del Ministerio de Justicia, de la Corporación Administrativa del Poder Judicial y de las Corporaciones de Asistencia Judicial con el objeto de facilitar los flujos de información, mantener una constante coordinación entre las instituciones involucradas y homologar criterios en aquellas materias que requieren de la toma de decisiones comunes.

²² Correa, Paula (Editora), Mediación Intercultural: Estudio sobre conflictividad y Modelos de Intervención. Ministerio de Justicia. Corporación Nacional de Desarrollo Indígena y Universidad Diego Portales. Santiago, Septiembre 2009.

²³ Dicha Mesas debieran sesiones con regularidad, sin embargo a la fecha no han tenido continuidad en el tiempo.

Paralelamente, durante los últimos años, las agencias o servicios del Estado también han puesto interés en la mediación, como mecanismo para resolver conflictos en otras materias diferentes a las de familia. Ello, básicamente con miras a: (1) ampliar el acceso a la Justicia, teniendo en cuenta que existe un porcentaje de demandas que carece de asidero real para obtener resultado favorable en juicio, pero sí sería abordable a través de un proceso de mediación. De esta forma, la implementación de la mediación aumentaría la respuesta del Estado, el que contaría con mecanismos para abordar exitosamente una mayor cantidad de conflictos jurídicos; y (2) mejorar la gestión de los Tribunales de Justicia, contribuyendo a su descongestión.

Por otra parte, en Chile la mediación se encuentra operativa en algunos ámbitos sin reconocimiento legal, en calidad de proyectos piloto y con miras a una futura reglamentación. En tal sentido, se puede mencionar la mediación penal²⁴, la mediación comunitaria, algunos ámbitos de la mediación en salud²⁵ y la mediación escolar²⁶.

Lo señalado permite observar distintas iniciativas surgidas de diversas instancias para instaurar y validar la mediación como sistema de resolución de conflictos. La consagración legal de la mediación a través de las Leyes N° 19.968 y N° 20.286 constituye un primer gran paso en este sentido. Por otra parte, los aprendizajes que se obtengan de los pilotos implementados, podrán servir como modelo para su incorporación en las futuras iniciativas legales en otras líneas judiciales.

A lo anterior cabe agregar que a partir del año 2008, la derivación a mediación familiar se constituyó como un proceso obligatorio en determinadas materias, para lo cual, si bien el Estado de Chile cuenta con los recursos económicos para implementar la prestación de estos servicios por parte de mediadores privados a través de licitaciones, el gran impacto cultural que esto representa, en un país como Chile con una cultura eminentemente legalista, requiere de un trabajo de sensibilización respecto de la importancia de recurrir a mecanismos alternativos de resolución de conflicto, como es la mediación.

En el contexto descrito anteriormente, el Ministerio de Justicia a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial del país, han sido pioneros en este tema. Entre los años 2006 y 2008, con el cofinanciamiento recibido por la Unión Europea, a través de la Agencia de Cooperación Internacional de Chile, se implementó el proyecto “Salud Jurídica y Mediación Comunitaria²⁷”, cuyo objetivo fue potenciar el desarrollo de instancias de participación ciudadana, mediante la reorientación de 5 Centros de Mediación dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta, Valparaíso y del Biobío reenfocando su atención desde su área familiar, hacia ámbitos

²⁴ Díaz, Alejandra. La experiencia de la mediación penal en Chile en *Política Criminal*, Vol. 5, N° 9, Julio 2010,

²⁵ Barría Pedro y Lagos Soledad. *Mediación: Una Política Pública para Chile*. Ponencia Primer Congreso Judicial: “Por una Propuesta de Justicia para el siglo XXI. Octubre 2011, Santiago de Chile

²⁶ Ministerio de Educación. División de Educación General. *Política Nacional de Convivencia Escolar.2011* (documento borrador)

²⁷ Arias, Patricia. *Estudio Diagnóstico y Sistematización de la experiencia: Proyecto Salud Jurídica y Mediación Comunitaria*. FLACSO-Chile. Santiago 2009.

ligados a lo comunitario y penal, promoviendo la utilización de las herramientas de mediación en la formación de dirigentes y representantes de las organizaciones sociales. Dichas herramientas les permitieron generar dinámicas de participación democráticas, conducir el diálogo social y construir consensos al interior de sus grupos de referencia y, al mismo tiempo, aportar en instancias participativas interinstitucionales, especialmente en la relación con autoridades locales y/o nacionales.

Finalmente en el año 2008, el Ministerio de Justicia se adjudica nuevamente un proyecto en el marco del Programa de Apoyo a la Cohesión Social en Chile, denominado “Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos sociales y familiares”, para ejecutarse en el período 2009 – 2011 con 6 pilotos en las ciudades de Iquique, La Serena, Valparaíso, Santiago, Temuco y Punta Arenas.

Hitos Iniciativas de Mediación en Chile



1.3 Mediación Familiar en Chile

Como se mencionó anteriormente, la Mediación Familiar es el mecanismo que ha tenido un fuerte desarrollo institucional con la creación de los Tribunales de Familia y el Registro Nacional de Mediación, a través del cual el Estado asegura a través Mediadores Familiares Licitados. Este Sistema Nacional de Mediación se sustenta en 5 pilares fundamentales: (1) Administración radicada en el Ministerio de Justicia, (2) Registro de Mediadores, (3) la exigencia que la contratación de los mediadores y se realice mediante Licitación Pública,

(4) establecimiento de la mediación previa al juicio, conocida también como “mediación previa obligatoria” y (5) regla de la gratuidad.²⁸

La Ley N° 19.968, que creó los Tribunales de familia, estableció el marco legal de la Mediación familiar en Chile, así como su promoción, administración y cómo facilitar el acceso de la ciudadanía a ella. Lo que se busca es establecer el alcance de la mediación.

Dicha Ley nos señala en qué instancias procesales tiene o debe proceder la mediación y cuándo no procede. Es por ello que la ley que creó los tribunales de familia, en su artículo 106 se refiere a la mediación previa, voluntaria y prohibida, señalando a su vez respecto de qué materias precede cada una de ellas. Y partir de la modificación de dicho artículo establece de manera categórica la obligación de concurrir a la mediación, antes de entablar las acciones correspondientes en el tribunal de familia, cuando la acción trate del derecho de alimentos, relación directa y regular, y el cuidado personal del menor.

El registro de mediadores es uno de los pilares fundamentales sobre los cuales se organiza el sistema de mediación familia en Chile. Este registro es único y su formación y administración es de cargo del Ministerio de Justicia a través de sus Secretarías Regionales Ministeriales²⁹ y tiene como deber el de proporcionar a las Cortes de Apelaciones la nómina de los mediadores habilitados en sus respectivos territorios jurisdiccionales. El registro es público y su información acerca de la nómina de mediadores se mantiene actualizada en su página *web*³⁰.

Los requisitos para ser mediador familiar, conforme a la legislación vigente, están establecidos en el inciso 4° del artículo 112 de la Ley N° 19.968 y son los siguientes:

- Poseer título profesional de una carrera que tenga al menos ocho semestres de duración, otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste.
- Acreditar formación especializada en mediación y en materias de familia o infancia, impartida por alguna universidad o instituto que desarrolle docencia, capacitación o investigación en dichas materias. Para estos efectos, la especialización deberá consistir en estudios de, a lo menos, 180 horas teóricas y 40 horas de práctica efectiva. Del total de horas teóricas, un mínimo de 80 deberán estar centradas en el proceso de mediación.

²⁸ Lagos, Scarlette. Implementación de la Mediación Familiar previa en Chile. Ponencia Congreso Internacional: Mediación y Resolución Colaborativa de conflictos. Un aporte a la Cohesión Social. págs. 41 y ss. Ministerio de Justicia, AGCI y Unión Europea. Junio 2010. Santiago Chile.

²⁹ Artículo 2 de Decreto 763 que aprueba el reglamento de la Ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia y deroga decreto N°957 que aprueba normas reglamentarias necesarias para la ejecución de las normas reglamentarias necesarias para la ejecución de la Ley 19.968.

³⁰ http://www.mediacionchile.cl/MinJusPubl/Sitio/pub_mediadores_hab.aspx

- No haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva, por algunos de los delitos contemplados en los artículos 361 a 375 del Código Penal ni por actos constitutivos de violencia intrafamiliar.

Además de lo anterior, el mediador deberá disponer de un lugar adecuado para desarrollar la mediación en cualquier comuna donde tenga jurisdicción el Juzgado ante el cual se acuerde la respectiva mediación.

Nuestra Ley también apuesta por la especialización del mediador a fin de dar un servicio efectivo y completo, es por ello que para ser mediador se debe acreditar una formación y capacitación específicas en la temática de mediación, a través de los respectivos certificados emitidos por una universidad o instituto que desarrolle docencia, capacitación o investigación en materias de mediación, familia o infancia.³¹

Respecto de los acuerdos, en nuestro país el valor que tendrá el acuerdo obtenido en un proceso de mediación, es el de una Sentencia Ejecutoriada. Para ello el mediador deberá remitir al tribunal el acuerdo alcanzado por las partes, con el objeto de que sea aprobado por éste en todo aquello que no sea contrario a derecho.

El juez tiene la facultad de subsanar todos los defectos formales en que incurra el acta de mediación en donde consta el acuerdo, con el deber de respetar plenamente la voluntad de las partes.

El valor que la ley le asigna al acta de mediación, permite que en caso que alguna de las partes no cumpla con ello, se pueda exigir el cumplimiento forzado de las obligaciones adquiridas en dicho acuerdo.

En cuanto a la contratación de los servicios de mediación gratuitos, ésta se realiza mediante Licitación Pública, habiéndose efectuado el primer llamado en el año 2009, contando con una cobertura territorial del todo el país.

En resumen, la práctica de la mediación familiar, cuenta con un marco normativo que establece los lineamientos técnicos y administrativos de política pública, de la cual se pueden desprender experiencias y buenas prácticas para que otras agencias del Estado institucionalicen su ejercicio.

1.4 Mediación Comunitaria³²

El conflicto también se expresa en la comunidad, nuestros barrios son expresiones de la permanente transformación de la sociedad y quienes viven en ella. Este dinamismo puede

³¹ Artículo 4 del Decreto N°763, que aprueba el reglamento de la Ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia y deroga decreto N°957 que aprueba normas reglamentarias necesarias para la ejecución de las normas reglamentarias necesarias para la ejecución de la Ley 19.968.

³² Agradecemos la colaboración en este apartado de la Abogada Inés Santelices Pérez y del egresado de Derecho, Claudio Vega Espinosa.

generar conflictos entre sus miembros. Las transformaciones pueden derivar en violencia si no son atendidas con el tiempo y la visión necesaria para canalizar dicha tensión y volcarla hacia una oportunidad para fortalecer los lazos comunitarios. La vida en comunidad, como por ejemplo el uso del espacio público y también del privado, puede dar la sensación de que nuestros derechos no están siendo respetados por los “otros” miembros de la comunidad. En este sentido partimos de la premisa de que el conflicto es inevitable.

La mediación comunitaria, para efecto de esta investigación será entendida como un proceso que promueve un sistema de gestión del conflicto facilitando que las partes, con un tercero imparcial pongan sus puntos de vista en torno al problema e intente encontrar una solución, que aun teniendo visiones opuestas, puedan resolver de manera pacífica sus diferencias.

Por otra parte entre los beneficios observados de la Mediación Comunitaria podemos destacar que, potencia la aceptación voluntaria a la norma social, permite matizar las “heridas” que deja una sentencia judicial en la comunidad, el acuerdo se transforma en un valor social al que la comunidad aspira e impulsa una lógica desjudicializadora de la vida cotidiana y social.

Estas iniciativas desplegadas en el territorio han sido potenciadas desde diversas agencias del Estado, en forma de proyectos, (es decir con duración, cobertura y recursos limitados), y en la mayoría de éstos sin una coordinación clara entre ellas. Así en el mundo local, encontramos experiencias impulsadas por ONG, el Ministerio de Justicia a través del Programa Piloto de Unidades de Justicia Vecinal, otras iniciativas han sido financiadas por la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior. Cada proyecto con un sello sectorial propio.

A continuación mostraremos algunos aspectos relevantes de la oferta programática para Mediación Comunitaria y/ Vecinal, poniendo énfasis en los objetivos estratégicos y alcances de estos proyectos.

1.4.1 Proyecto Justicia Vecinal - Ministerio de Justicia

El Estado de Chile se ha visto en la necesidad de dar respuesta a los problemas de carácter vecinal y comunal que actualmente aqueja a la ciudadanía y así mejorar el acceso a la justicia, ya que dichos problemas no tienen una respuesta efectiva, oportuna y eficaz por parte de los tribunales de nuestro país, puesto que aquellos son de carácter cotidiano y que la mayoría de las veces no tienen un sustento legal, pero que afectan las relaciones interpersonales de la comunidad, afectando la calidad de vida.

A partir del año 2011 (con una duración de 18 meses) el Ministerio de Justicia impulsó el Proyecto piloto Unidades de Justicia Vecinal – UJV - en 4 comunas de la Región

Metropolitana³³ con el objetivo de acercar a la ciudadanía formas de resolución de conflictos vecinales y comunitarios, de una manera ágil, transparente y eficiente para mejorar la calidad de vida de las personas y sus comunidades.

Con el objeto que la ciudadanía encuentre una respuesta institucional a este tipo de conflictos, el Ministerio de Justicia se ha propuesto como meta implementar un modelo de Justicia Vecinal.

Este proyecto tiene por finalidad permitir la elaboración de un proyecto de carácter nacional del sistema de justicia local a través de la información de aprendizaje, diagnóstico y experiencia que se obtenga del trabajo ejecutado por dichas Unidades de Justicia Vecinal con el usuario que solicita sus servicios.

Características

1. Las UJV prestan un servicio gratuito a todas las personas de la comuna en que éstas se insertan, sin importar sus niveles socioeconómicos. El requisito es que tengan un conflicto de orden vecinal o comunitario; es así como podemos observar que nos encontramos con una amplia cobertura.
2. Existe un trabajo en coordinación con la respectiva Municipalidad, las redes sociales y las UJV. Con ello se busca el acercamiento territorial de la justicia a las personas que buscan resolver sus conflictos de carácter vecinal, los cuales tienen sus propias características, particularidades y contexto; ya que estos dependen mucho del lugar en que se suscite el problema.
3. Las UJV prestan el servicio a través de un “sistema multipuertas”, esto significa que se da conocer al usuario que dispone de distintas vías para resolver su problema, los cuales son: mediación, conciliación, arbitraje, derivación a Juzgado de Policía Local. Es el usuario quien escoge a través de qué puerta o alternativa resolverá su conflicto, fomentando la participación activa del usuario, ya que con ello se busca que éste se empodere del problema que lo aqueja y busque o escoja una solución dentro de las alternativas que se le ofrecen. La finalidad última es que los acuerdos alcanzados perduren en el tiempo y que resuelvan el conflicto en forma efectiva.
4. El personal que trabaja en las UJV está integrado por profesionales especializados y calificados, compuesto por mediadores, conciliadores, árbitros y abogados.
5. Como última característica podemos señalar que las UJV, las que están en una etapa piloto, acumulando conocimiento para la formulación de política pública.

³³ Comunas de Renca, Cerrillos, Macul y Paine. Mayor detalle en <http://ujv.minjusticia.gob.cl/es/inicio.html>

Los servicios de las Unidades pueden ser usados por todas las personas que tengan residencia o domicilio laboral en las comunas del proyectos, ser mayor de 18 años y que su conflicto sea de competencias éstas Unidades.

Los conflictos que atienden las UJV destacan aquellos relacionados con Vivienda (problemas de copropiedad inmobiliaria, problemas de administración de la copropiedad, gastos comunes, servidumbres legales (demarcaciones, muros medianeros, etc.); Comunidad (ruidos molestos, bienes comunes de uso público (plazas, multicanchas, aseo y ornato, conflictos de vecinos por actos de discriminación, tenencia de mascotas, etc.) otros conflictos como indemnización de perjuicios, cobro de deudas de trabajos informales, préstamos, conflictos relacionados con sociedades civiles y mercantiles, etc.

Se excluyen todas las causas en materia penal, tales como las faltas (lesiones, amenazas, agresiones), los delitos de apropiación indebida y los cuasi-delitos.

El procedimiento se puede iniciar por derivación del caso que realice el Juzgado de Policía Local o por ingreso espontáneo por parte del usuario, el cual expone su problema, se ingresa al sistema y se identifica su naturaleza.

En caso que el conflicto expuesto sea de las materias de que conocen la Unidades de Justicia Vecinal, el equipo de trabajo estudia el caso y sugiere una alternativa de solución para el conflicto que aqueja al usuario.

En caso que se escoja la mediación, se realizan sesiones individuales y conjuntas con el requirente y requerido. En caso que se llegue a un acuerdo, éste se plasma por escrito y las partes lo firman y luego se envía a la etapa de seguimiento a fin de verificar si el acuerdo se está cumpliendo o no.

Cuando no exista la posibilidad de solucionar el conflicto por alguno de los medios señalados ya sea porque no dan solución al conflicto o porque las partes no están conformes con la solución propuesta, se realiza la derivación del caso al respectivo Juzgado de Policía Local o a la institución en red respectiva, o se orienta señalando a dónde concurrir.³⁴

Algunos resultados preliminares de las Unidades de Justicia Vecinales entre el periodo Mayo-Octubre 2011 da cuenta de que los conflictos de mayor ocurrencia son: copropiedad inmobiliaria, arrendamiento, ruidos molestos, convivencia entre vecinos y servidumbres legales, los cuales representan el 63% del total de ingresos. Se ha terminado un 76% de los casos. El 56% de los casos ha terminado con resultados positivos (acuerdo, derivaciones y fallo). Cabe destacar, que el promedio de duración de los casos (fecha de ingreso v/s fecha de término) es de 29 días.³⁵

³⁴ Ministerio de Justicia, "Resumen Ejecutivo: Unidad de Justicia Vecinal", Chile, Noviembre 2011.

³⁵ Op cit, pág. 7.

1.4.2 Proyectos de Mediación Comunitaria/Justicia Local - Ministerio del Interior

Entendiendo la mediación comunitaria como el mecanismo que permite solucionar conflictos que afectan a vecinos, organizaciones, agrupaciones sociales espontaneas, condominios e industrias entre otros. El Ministerio del Interior y la División de Seguridad Pública, ha financiado desde el año 2007, en conjunto con los Municipios a través del Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal (FAGM)³⁶ y luego denominado “Barrio en Paz Residencial”³⁷, son proyectos que promueven especialmente, la prevención de la violencia en el ámbito vecinal o comunitario a través de la implementación de sistemas de justicia local con profesionales especializados en mediación y resolución pacífica de conflictos.

El principio fundamental de este tipo de proyectos es que hay una estrecha relación entre el conflicto vecinal/comunitario con actos violentos que pueden terminar en actos delictuales. En este sentido, el objetivo de este diseño preventivo persigue contribuir a que la comunidad maneje sus diferencias adecuadamente sin afectar a otros miembros de ella. En el país existen varias municipalidades que han implementado Centros de Mediación, un ejemplo de esto es la Municipalidad de Puente Alto y El Bosque, ambos prestan el servicio de mediación a su comunidad de forma gratuita. De igual forma, otras municipalidades como Peñalolén, Las Condes, Providencia y Santiago, prestan el mismo servicio.

Desde el año 2010, el Fondo Nacional de Seguridad Pública apoya iniciativas orientadas a promover la resolución pacífica de conflictos vecinales y comunitarios mediante el desarrollo de sistemas articulados de justicia local. Se espera que estos “sistemas” contemplen tanto la sensibilización y capacitación de los vecinos para que resuelvan sus conflictos en forma colaborativa y autónoma, como la entrega de información y apoyo para acceder a alternativas de resolución judicial, cuando fuere necesario.³⁸

La metodología de intervención de estos proyectos debe contempla las siguientes actividades:

Instalación y difusión: La difusión de los servicios del proyecto no sólo es necesaria para su puesta en marcha, sino que además resulta clave para la sensibilización y educación de la comunidad en resolución colaborativa de conflictos.

³⁶ Macuer, Tania y Arias, Patricia. La Mediación Comunitaria en Chile. Serie de Documentos Electrónicos N° 4, Julio 2009. Programa de Seguridad y Ciudadanía. FLACSO-Chile.

³⁷ El Programa Barrio en Paz, La intervención en barrios residenciales tiene por objetivo sacar a estos barrios de su condición de críticos, logrando transformarlos en Barrios en Paz, a través de la articulación de una oferta integral de servicios que contempla no sólo el control y la acción jurídico-policial, sino también la prevención situacional y social. Por tratarse Barrio en Paz de una estrategia de intervención integral al nivel de barrio, la aproximación en cada caso será altamente específica según las particularidades de cada uno de ellos, previa verificación de determinados criterios generales. Actualmente se están ejecutando n° de proyectos en n° comunas del país. http://www.seguridadpublica.gob.cl/files/chile_seguro.pdf

³⁸ Ministerio del Interior. Fondo Nacional de Seguridad Pública, 2011. Anexo Lineamientos Técnicos. Área Prevención Social. Santiago. 2011

Implementación: La ejecución de la intervención debería considerar, parcialmente o en su totalidad, los siguientes componentes de intervención:

- Servicio de apoyo a la resolución pacífica de conflictos: Servicio prestado por profesionales capacitados para generar en la comunidad la voluntad y las condiciones necesarias para resolver conflictos mediante procesos de negociación o mediación.
- Constitución de una red de justicia local: Para efectos de no sobrecargar innecesariamente el sistema de justicia y a las policías con problemas que pueden ser resueltos en forma colaborativa, el proyecto debería generar una articulación entre los actores públicos y privados relacionados con materias de justicia local, incluyendo a las policías, el Juzgado de Policía Local, Departamentos Municipales relacionados con la fiscalización y control de problemas que pueden generar conflictos (aseo y ornato, salud ambiental, entre otros). La constitución de esta red permite generar coordinación, difundir servicios de resolución colaborativa de conflictos y, cuando esto no se logre, realizar derivaciones oportunas a la sede judicial que corresponda.
- Servicio de orientación e información jurídica: Orientado a facilitar el acceso a instancias judiciales de resolución de conflictos, en aquellos casos en que las propuestas de solución colaborativa no resulten exitosas.
- Entrega de herramientas técnicas a los vecinos para la resolución colaborativa de conflictos: A fin de generar un efectos sustentable y, por tanto, convertir a la comunidad en un colectivo capaz de manejar sus diferencias, el objetivo es entregar un servicio de capacitación para mediadores o pre-mediadores, que beneficie a residentes destacados en el barrio por ser reconocidos como líderes por sus pares.

Estas iniciativas impulsadas desde el Ministerio del Interior, desde la óptica de la prevención de la violencia y la delincuencia, carecen de estudios que den cuenta de la baja en el actos delictuales, como del fortalecimiento de la cohesión social en las comunidades que se aplican, pero sin duda permiten instalar entre los ciudadanos métodos colaborativos para resolver conflictos.

1.5 Mediación Escolar

El ámbito escolar de la mediación tiene características bien particulares, específicamente porque existen experiencias aisladas sin un sustento en políticas en educación que permita que sea una práctica instalada en los establecimientos educacionales de manera regular y transversal. Los casos que existen en el país son solo a nivel de pilotos.

Al hacer la distinción en este ámbito de la mediación, podemos hablar de que lo escolar tiene directa relación con el concepto de convivencia dentro de una organización con características tan particulares como lo es una escuela. Como sostiene Brandoni³⁹ El clima emocional que se vive en el ámbito escolar es condicionante para el desarrollo de todos los actores institucionales, cualquiera sea la función que desempeñen. Los directivos, los docentes, el personal administrativo como los estudiantes y los padres no son ajenos a la construcción del mismo, aunque no detenten idénticas responsabilidades. Estos están unidos por lazos de mutua dependencia” Por lo tanto, hablar de clima con respecto a la convivencia es lo primero a la hora de entender el desarrollo de la medición escolar, tomando en cuenta los aspectos de poder y autoridad que están inscritos en estas dinámicas de relación.

Los temas de convivencia, entonces, se entenderán bajo esta perspectiva y son causas que no se explican exclusivamente en el alumno o en su entorno familiar, se trata de comprender, desde una perspectiva holística, la situación escolar como una insuficiencia de y en las relaciones, lo que puede desembocar en episodios de violencia en los casos más complejos, lo que también puede ser una expresión de lo externo a la escuela.

En el caso chileno, el Ministerio de Educación no cuenta con una estrategia de trabajo en temas de convivencia que aborden a la mediación específicamente al interior de las comunidades educativas. En el documento denominado Política de Convivencia Escolar, en su primera versión de 2001 y reeditada el 2003, aborda temas desde una perspectiva principalmente psicosocial, apegada a las normas y los reglamentos, y en los estudiantes conflictivos como un riesgo. En la actualización de aquella política, que se trabaja actualmente, existe un foco principalmente preventivo y no enfocado en lo correctivo luego de sucedido el conflicto, existe un énfasis en los factores protectores y centrados en la comunidad educativa. Esto no significa que al hablar de una política en desmedro de la otra. Al ser una actualización, la política de convivencia escolar de 2003 sienta las bases para poder hoy hablar y redireccionar el enfoque sobre los conflictos y el clima escolar en términos generales.

Es por esto que la mediación escolar, desde la institucionalidad estatal, sólo tiene una decantación a niveles prácticos solo como sugerencia, y son los propios establecimientos escolares los que deciden tomar la experiencia en mediación por iniciativa propia o en una alianza con diferentes instituciones relacionadas con la Mediación, como lo son los pilotos, y buenas prácticas, que existen registradas actualmente en Chile.

Shroeder⁴⁰ sostiene que existiendo diversos métodos de resolución colaborativa de conflictos como el arbitraje para resolver problemas sociales, laborales, comerciales, ¿Por qué no recurrir a algo análogo, como la mediación, en el caso de la violencia estudiantil?

³⁹ Brandoni, Florencia. La Mediación Escolar. **Colección Ensayos y Experiencias - Tomo 24. Disponible en <**<http://www.dialogosproductivos.net/upload/publications/23022010153000.pdf>**>. Buenos Aires, 2000.**

⁴⁰ Shroeder, José Enrique). La Mediación escolar, un método con futuro. Pharos, Noviembre – Diciembre, año/vol. 11, número 002, pp. 91 – 96. Santiago de Chile, 2004.

En un contexto donde la escuela es un lugar privilegiado para re-crear la sociedad de manera anticipada en el presente con una convivencia basada en el respeto como también una visión pensando en el futuro donde el propio crecimiento comprende una visión de servicio hacia el otro.

Las experiencias relevantes catastradas hasta el momento son las de Iquique y Punta Arenas, que están directamente relacionadas con los Centros de Mediación de las Corporaciones de Asistencia Judicial de dichas ciudades.

El precedente de la experiencia en Iquique es un programa piloto, denominado "Desarrollo de Habilidades Sociales y Mediación Escolar", destinado fortalecer las capacidades de 36 niños de primer año básico del Colegio Robert Jonhson de Alto Hospicio. En el mes de enero del 2009, se firmó el Convenio de Cooperación Mutua, entre la Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta (CAJTA) y la Secretaría Regional de Educación de Tarapacá, a través del cual se dio inicio al "Programa de Prevención de Bullying /Acoso Escolar en Establecimientos Educativos Urbanos de las Comunas de Iquique y Alto Hospicio". Al interior de este programa, el Centro de Mediación de CAJTA, tuvo técnicamente a su cargo el desarrollo del componente preventivo, el que implicó la formación de mediadores y la creación de Unidades de Mediación en los establecimientos. (...) Los beneficiarios directos fueron alumnos/as, profesores e inspectores de 20 colegios de la comuna. El nivel escolar correspondió a alumnos/as de 5º a 8º básico y alumnos/as de 1º a 3º medio. El Programa contempló la capacitación de a lo menos 15 alumnos/as y 10 profesores/as y/o inspectores por cada colegio. La idea del programa fue que los participantes de la capacitación tanto alumnos/as como profesores/as y/o inspectores, fueran voluntarios, personas y líderes pro-activos y positivos que tuvieran la motivación de ayudar a otros, a resolver sus conflictos relacionales, aspectos que se lograron satisfactoriamente. En este sentido, la profesional indicó en Alto Hospicio se habilitaron un total de 257 alumnos y 204 profesores mediadores.

En la ciudad de Punta Arenas, se está desarrollando en el Liceo Experimental de la Universidad de Magallanes un proyecto que surge de la alianza entre el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial y el Diplomado en Mediación de esa universidad. Se están efectuando talleres desde el mes de octubre de 2010, a alumnos y alumnas desde quinto a séptimo básico con los propios alumnos como mediadores, lo que supone una experiencia distinta pero utilizada en el área. Los alumnos del Diplomado de Mediación, a modo de práctica, ejecutan los talleres para habilitar a los alumnos. La experiencia actualmente se encuentra en monitoreo y en busca de poder continuar con la experiencia, dependiendo de financiamiento y su socialización.

2. FORMACIÓN DE MEDIADORES

Conocer con profundidad formación de mediadores es algo fundamental al momento de analizar el ejercicio de la Mediación, su calidad y sus proyecciones. Quiénes se están formando, en dónde lo hacen; cómo lo hacen; cuáles son los ámbitos de la mediación que son trabajados académicamente; qué intereses hay en la formación de mediadores, etc. Claramente la discusión tiene sentido si tomamos en cuenta que la mediación es una especialización y que implica alumnos con una profesión de base. Por tanto, los elementos para encausar este análisis son variados pero serán tomados los que se consideran más importantes y consistentes a la hora de analizar variados tipos de programas y algunos de los relatos de quienes son hoy los encargados de programas en cada institución académica.

La discusión en el tema de la formación, por una parte se orienta en cuanto a los requisitos, orientación, estructura, qué tipo de profesionales los cursan, la relación con las posibilidades laborales al momento de egresar, y por otra parte con los contenidos teóricos sobre mediación. Este apartado apuntará principalmente a lo primero.

En cuanto a lo metodológico, se han tomado los programas que se están cursando o que se han cursado durante el año en curso. Concretamente son requeridos los cursos de postgrado –Postítulos, Diplomados y Magister de Mediación o con menciones en Mediación-. El catastro se hizo revisando la información de las distintas instituciones de Educación Superior ya sea por consultas en sus sitios de internet o telefónicas. Se diseñó un instrumento de recolección de información, una entrevista semi-estructurada, la cual ha sido aplicada a casi la totalidad de los (las) encargados(as), directores (as) y/o coordinadores (as) dentro de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre. Están pendientes solo tres que corresponden a la Universidad del Mar, Universidad Católica del Norte de Antofagasta y la Universidad Católica de Temuco.

En un primer barrido se catastraron alrededor de 23 programas, de los cuales finalmente se dejaron 20 debido a que algunos no fueron cursados este año principalmente por que no fueron llenadas las vacantes disponibles.

Fueron escogidos sólo programas de postgrado, -y no los ramos y materias vistas de mediación en distintas carreras de pregrado, tales como Trabajo Social, Derecho, Psicología, por ejemplo- ya que son estos los conducentes al ejercicio del oficio de la mediación en Chile. Esto según la Ley de Tribunales de Familia y su respectivo reglamento el que establece quienes y con qué requisitos puede ejercer como mediadores dentro del ámbito familiar⁴¹.

⁴¹ Se exige a los mediadores acreditar 180 horas de formación teórica y 40 horas de práctica efectiva. Del total de horas teóricas, un mínimo de 80 deberán estar centradas en el proceso de mediación Artículo 4. Decreto N° 763 Aprueba Reglamento de la Ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia y deroga decreto N° 957 que aprueba normas

No es casual entonces hablar de los detalles que exige el sistema licitado que se presenta como un antecedente que define la formación actual de la mediación, el sistema de mediación licitado ha provocado ciertamente una consolidación de los programas orientados a familia. De los 20 programas que son considerados, 18 tienen al menos la posibilidad de tener la mención en mediación familiar, las excepciones son la Universidad Católica y la Universidad del Mar.

2.1 La formación y sus características

El repaso de los aspectos relevantes en cuanto a la formación implica diversos temas que se irán detallando a continuación, son también algunos de los indicadores con los que se busca establecer semejanzas y comparaciones entre los distintos programas cuando se haga el análisis de la información levantada y descrita anteriormente.

En un primer momento se puede encausar el tema hacia las condiciones generales de la formación, específicamente en Chile. Esto apunta principalmente a discutir la composición desde donde se forman los programas, y eso nos remite inmediatamente a una oferta relacionada con una demanda espontánea por cursos de formación. No existe una planificación desde el Estado ni lineamientos estandarizados que sean de carácter homologador entre los mismos programas. Estas condiciones son necesarias de revisar ya que directamente afecta a una formación poco estandarizada, por ejemplo en el tema de la calidad de la mediación. Al ser diplomados y/o magister existen factores que determinan su funcionamiento, como lo es la demanda que pueden tener, la dependencia de distintas facultades o centros de extensión y la condición de los docentes que por lo general están a honorarios.

Se asume que el tema del pregrado inicial o los semestres mínimos de estudio de alguna profesión son un requisito común en varios países⁴² pero en el ámbito de la especialización en mediación no existe requerimientos mínimos en cuanto a contenido, solo está lo exigido en términos de horas de teoría y práctica. Macarena Vargas⁴³ afirma en este sentido que es “necesario elevar los estándares para ser mediador familiar. Hoy cualquier profesional con un número de horas de capacitación y sin mayor experiencia profesional en el área puede inscribirse en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia y prestar servicios de mediación familiar”. En este caso, y tomando como referencia la experiencia española, es importante hacer ver como son incluidos teorías de

reglamentarias necesarias para la ejecución de la ley N° 19.968, Ministerio de Justicia. Santiago de Chile, 25 de Mayo de 2009.

⁴² En Argentina solo los abogados pueden ser mediadores. En España, dependiendo de las leyes de cada Comunidad Autónoma, se exige en algunos casos profesionales del Derecho, de la Psicología, del Trabajo Social, de la Educación, etc.

⁴³ Vargas, Macarena. Mediación Obligatoria: Algunas razones para justificar su incorporación. Rev. derecho (Valdivia) [online]. Vol.21, n.2 [citado 2011-11-24], pp. 183-202. Santiago de Chile, 2008.

Disponibile:<http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502008000200008&lng=es&nrm=iso>.

ISSN 0718-0950. doi: 10.4067/S0718-09502008000200008.

base o mínimos en cuanto a contenidos⁴⁴, “que en un principio fueron elaboradas en función de algunas de las directrices europeas y (...) de quien, tras haber realizado un Curso de Mediación, entendía que el alumno debía tener conocimientos interdisciplinarios psicológicos, jurídicos, económicos, sociales y otros. Posteriormente, los Reglamentos de desarrollo de las respectivas Leyes Autonómicas de Mediación Familiar en España, han incluido los temas y contenidos mínimos exigibles en todo curso. Ello se completa con el requisito de tener que solicitar la previa acreditación de los Cursos, ante el organismo competente en cada Comunidad Autónoma”⁴⁵. En este sentido se puede requerir una mayor presencia y control por parte de la entidad gubernamental correspondiente y someter lo formativo a una revisión por parte del Estado quien es quien debe “ejercer un rol de garante de la formación de los mediadores para evitar este tipo de distorsiones y proveer los mecanismos que aseguren una eficiente implementación de la mediación. (...) Una de las alternativas para ello puede ser exigir a los organismos de formación de mediadores que se acrediten ante el Ministerio de Justicia o, en su defecto, permitir sólo la inscripción de mediadores formados en instituciones de educación superior acreditadas ante el Ministerio de Educación y el Consejo Nacional de Acreditación (CNA)”⁴⁶.

En cuanto a la **selección de ingreso** de alumnos a los programas de formación, en la mayoría de los entrevistados –coordinadores, directores o encargados- hay un reconocimiento de que no existen métodos de selección hacia los alumnos, que por lo general son llenados los cupos por orden de llegada. Esto también habla de que existe una falta de regulación ya que si bien esta selección no tendría que existir *per se*, si existen algunos filtros en cuanto a carreras, test psicológicos, entrevistas con orientación motivacional. Estos dos últimos aspectos apuntan a temas más bien de personalidad poniendo énfasis en “el propio carácter creativo, flexible y conciliador, que vaya más allá de cualquier formación teórica que se le pueda proporcionar, es el perfil idóneo para acabar de moldear al profesional mediador” como sostiene Belloso⁴⁷. No hay que alejarse entonces de la importancia de la formación otra vez en este sentido ya que es el mediador quien hace una buena mediación, por tanto la preponderancia de un buen mediador será clave y se verá reflejada en buenas técnicas de negociación, de gestión de conflictos, conocimientos de términos jurídicos, etc.

Mencionado el tema de las **profesiones de origen**, nos encontramos con otro foco de atención, ya que por una parte existen los *ambientes de mediación* dominados por una profesión, lo que de todas formas le da una impronta al proceso de formación, -. A partir

⁴⁴ “Las Comunidades Autónomas han optado por una formación mínima de 300 horas-, en la que se incluyen nociones jurídicas (sobre todo Derecho de Familia), conocimientos fiscales básicos (elaboración de presupuestos), técnicas de entrevista (comunicación verbal y no verbal), empatía (capacidad emotiva y afectiva), psicología básica (aspectos de la personalidad), y creatividad (imaginación para sugerir ideas y dirección de la comunicación)”. Belloso, Nuria. (2009). La formación en mediación: algunas perplejidades de los formadores en mediación y diversas inquietudes de los alumnos que se forman en mediación. Revista Eletrônica de Direito Processual, Volume IV. Disponible en <http://www.arcos.org.br/periodicos/revista-eletronica-de-direito-processual/volume-iv/la-formacion-en-mediacion-algunas-perplejidades-de-los-formadores-en-mediacion-y-diversas-inquietudes-de-los-alumnos-que-se-forman-en-mediacion/>

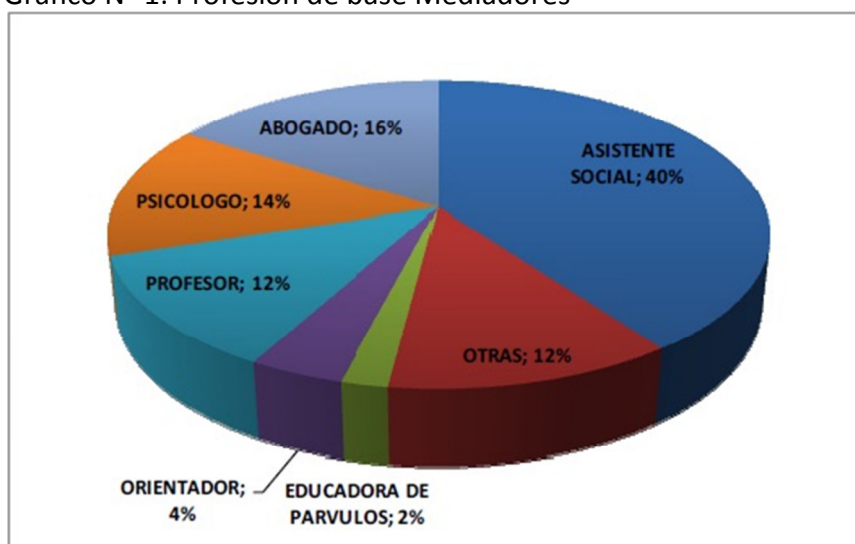
⁴⁵ Op cit, pág. 9

⁴⁶ Vargas, M., pág. 193

⁴⁷ Belloso, N., pág. 6

de las entrevistas, se puede observar un cierto perfil con la predominancia del Trabajo Social y, como sostiene Belloso, “no hay que dejar de lado de que muchos y muchas mediadoras ejercen también su profesión”. Esto tiene implicancias en ciertas fortalezas y debilidades, como puede ser la empatía a la hora de enfrentar una situación compleja entre dos partes y por otro lado tener carencia en el manejo de temas jurídicos, como puede ser el caso de los trabajadores sociales. El siguiente es el cuadro de la distribución de las carreras de origen en el sistema licitado de mediación familiar donde se ve cercano a la mitad de los mediadores o mediadoras provienen del Trabajo Social, como profesión base.

Gráfico N° 1: Profesión de base Mediadores



. Fuente: Ministerio de Justicia 2010

Otro tema es la **duración de los cursos**, si bien esto ya fue mencionado y descrito –por lo menos la exigencia mínima de horas teóricas y prácticas- existen aspectos más que nada relacionados con la distribución de estas horas y el énfasis que existen para el tratamiento de unos temas. Es el caso de la diferencia entre un diplomado y un magister en temas de familia, el primero cumplirá sin duda con los mínimos exigidos, pero el segundo tendrá posibilidades mayores de profundización. En el desarrollo de las entrevistas, se han asociado algunos de los programas cortos con la proximidad de la postulación de las licitaciones.

Las denominadas **prácticas y pasantías** son otro de los indicadores que se han generado a partir del análisis previo de los distintos programas y las respectivas entrevistas. Según lo catastrado es en este punto donde existen mayores divergencias y posturas. Por un lado se observa lo práctico que es la exigencia por contar con esas horas mínimas y por otro efectivo que es llevarlas a cabo. Las posibilidades son variadas y predominan las interpretaciones sobre todo de lo que es una práctica. La co-mediación, el *rol playing*, las simulaciones, los videos, el seguimiento tras un espejo y varias otras son las posibilidades

son las que permiten completar esas 40 horas. Otro tema es donde se hace, se realiza en asociación con los centros licitados de mediación, se hace en centros de las propias instituciones, en el centro de mediación de la CAJ por un convenio (en temas escolares como en Punta Arenas) y a falta de las anteriores se utilizan las recreaciones de conflictos como parte de un proceso de práctica.

Nos encontramos con una particularidad que puede ser descrita a partir de las últimas dos características pero que ya por si solo destaca por ser un **modelo o formato de enseñanza** consolidado. En este caso hacemos referencia a los cursos *on line* de formación de mediadores, existen actualmente 2 de los 20 consultados que tienen esta modalidad con una implementación totalmente no presencial y responde a varios factores, sobre todo a poder tener una cobertura ya alcance mayor en el país y a permitir que no exista un desplazamiento físico para concretar las jornadas.

2.2 Sistema de formación de mediadores centrado en la calidad

Todos los aspectos mencionados anteriormente nos llevan necesariamente a discutir sobre la **calidad de la formación** de temas, contenidos mínimos, la posible acreditación de los cursos y la modalidad en que son impartidos. Se resume esto en el segundo problema que es planteado en el estudio sobre el diseño de licitación pública de mediación donde se expresa que “si bien, la inscripción en el registro tuvo como objetivo erigirse como un indicador de calidad de la formación, ello en la práctica no ha ocurrido por dos razones. En primer lugar, porque el requisito de formación se encuentra asociado exclusivamente al número de horas, lo cual no garantiza la calidad de los programas ofrecidos y trae problemas de riesgo moral y selección adversa. En segundo lugar, la amplia y diversa oferta de formación en mediación familiar y la falta de una política de aseguramiento de la calidad de los programas de postgrado de parte del Ministerio de Educación, se ha traducido en la existencia de experiencias muy disímiles entre los distintos organismos de formación” en el contexto del Estudio realizado por la UDP y CEJA⁴⁸. Pareciera ser que esta calidad, no muy bien definida muchas veces, concentra varios elementos de definición de la formación de mediadores y al parecer no puede ser desligado este tema del quehacer público representado en el Estado, que es quien debe ejercer un control en la calidad de la formación de los mediadores familiares y en los servicios que éstos prestan. Sólo así se podrá cumplir con el cometido de la política pública de justicia delineado: ampliar y mejorar la oferta de tutela jurisdiccional (Vargas), es la autora⁴⁹ nuevamente la que en este caso hace referencia a la responsabilidad de regulación del Estado, lo que hace ver que antes que un cambio espontaneo que difícilmente sea generado desde la oferta y demanda de formación como hasta hoy la conocemos, se requiere de elementos de

⁴⁸ Facultad de Derecho Universidad Diego Portales (UDP) y Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) sobre diseño de un modelo de Licitación Pública de Servicios de Mediación. Disponible en <http://www.mediacionchile.cl/MinJusPubl/Upload/SPDocs/EST_4.pdf>. Santiago de Chile, Diciembre de 2007.

⁴⁹ Vargas, Macarena, pág. 196. En el mismo texto se sugiere que la calidad de la formación de los mediadores y a la calidad de los servicios prestados por éstos deben considerar las Normas Recomendadas por el State Justice Institute. Véase en <<http://www.sji.gov/>>

reforma que apunten a reglamentar y encausar mejor las diferentes iniciativas que hay para formar mediadores por parte de las instituciones de educación superior.

3. TEMAS Y PROPUESTAS PARA LA DISCUSIÓN EN MEDIACIÓN

En las sociedades modernas la mediación nos permite dar un paso hacia la cohesión social, dado que la visión inclusiva de diversos participantes en un conflicto “promueve la comprensión, al aceptar diversas versiones de la realidad, defiende la pluralidad y fomenta la libre toma de decisiones y compromisos, contribuye a la participación democrática”⁵⁰

Con este contexto se observa que, a lo menos uno de los ámbitos de la mediación, entendido como sistema colaborativo de conflictos se encuentra en vías de consolidación en el país. El ejemplo claro de esto, es la experiencia de la mediación familiar, dado que cuenta con un marco normativo que regula el ejercicio de la mediación, donde el Estado se hace cargo de posibilitar el acceso de la justicia a grupos de mayor vulnerabilidad.

Por otra parte, tal como se ha indicado en ésta investigación, la mediación, según los autores referenciados señalan que la práctica de la mediación en la sociedad, tiende a fortalecer la cultura democrática y el diálogo entre iguales. Además promueve el empoderamiento de las capacidades resolutivas de los conflictos y/o diferencias ciudadanas.

En las iniciativas programáticas revisadas para esta investigación se observa que aún se encuentra en un estadio donde la evaluación del impacto no está medida. Un ejemplo de ésta situación son los proyectos financiados por la Unión Europea y aquellos financiados por el Ministerio del Interior, donde la difusión y la capacitación son ejes fundamentales en el proceso de implementación. En este contexto, la experiencia del Sistema Nacional de Mediación Familiar podría entregar algunas luces, en cuanto a modelos, funcionamiento, estructura y soporte para una futura implementación de política pública transversal en el tema.

Como se menciona anteriormente, en Chile se ha avanzado en la regulación de la mediación familiar, siendo un desafío y un tema pendiente el abordaje de la mediación concebida de manera integral. De esta manera podemos aspirar a que exista una unificación en cuanto a la legislación que la regula, instalándola dentro del imaginario colectivo como una sola. Es en base a un trabajo sistemático de la mediación que pretendemos seguir avanzando en la labor de pensar y diseñar una política que permita acercar la justicia a las personas, que se haga cargo de las víctimas de una manera integral y que aporte en la construcción de una sociedad más colaborativa.

⁵⁰ Diana de la Rúa. *Mediación Comunitaria: Desafíos y alternativas para la resolución de conflictos en la sociedad*. AbeledoPerrot, Buenos Aires, Argentina, 2010, pag. 22.

Una oportunidad para ampliar el acceso a la justicia a través de la mediación, es por medio de la instalación de centros de mediación comunitarios, en los espacios donde habita la gente y donde tienen la proximidad legítima para acudir a este sistema. La mediación comunitaria como expresión participativa de la sociedad, refleja un contexto muy valioso de desarrollo para promover la cultura de la paz, es necesario concebirla y promoverla en el ámbito local considerando la articulación con las redes sociales.

Complementario a lo anterior resulta conveniente incorporar la mediación escolar en los programas curriculares de enseñanza básica, como política pública de prevención social primaria de la violencia.

En cuanto a la calidad de la formación en Mediación se observa que los diversos programas que imparten las Universidades no siempre abordan en cuanto a los contenidos mínimos lo que redundaría en un proceso de mediación de baja calidad. En este sentido, se propone la revisión de los requisitos para la inscripción en el Registro de Mediadores. Asimismo se propone instalar cátedras de mediación en carreras de pregrado asociadas a la mediación, como Derecho, Psicología, Trabajo Social y Educación, con la finalidad de que en el futuro los profesionales de estas áreas tengan incorporada la Mediación como una materia validada y concreta dentro los métodos colaborativos de resolución de conflictos.

Otro aspecto importante para una futura discusión dice relación con fortalecer la mediación en instituciones públicas, tomando como referencia las experiencias de países como Holanda, donde el Estado transparenta sus acciones y asume posibles errores administrativos a través de la Mediación como modelo de gestión y resolución de conflictos.

Finalmente, y para consolidar la política pública de mediación se propone la conformación de un Consejo Nacional de Mediación, con el objetivo de entregar lineamientos estratégicos a los diversos organismos públicos practican la medición, desde una perspectiva transversal aunando criterios en los distintos ámbitos de la Mediación.

4. BIBLIOGRAFÍA

Arias, Patricia. (2009) **Estudio Diagnóstico y Sistematización de la experiencia: Proyecto Salud Jurídica y Mediación Comunitaria**. FLACSO-Chile. Santiago.

Barría Pedro y Lagos Soledad (2011). **Mediación: Una Política Pública para Chile**. Ponencia Primer Congreso Judicial: "Por una Propuesta de Justicia para el siglo XXI. Santiago de Chile

Belloso, Nuria. (2009). **La formación en mediación: algunas perplejidades de los formadores en mediación y diversas inquietudes de los alumnos que se forman en mediación**. Revista Eletrônica de Direito Processual, Volume IV Disponible en <<http://www.arcos.org.br/periodicos/revista-eletronica-de-direito-processual/volume-iv/la-formacion-en-mediacion-algunas-perplejidades-de-los-formadores-en-mediacion-y-diversas-inquietudes-de-los-alumnos-que-se-forman-en-mediacion/>>

Brandoni, Florencia (2000). **La Mediación Escolar**. Colección Ensayos y Experiencias - Tomo 24. <http://www.dialogosproductivos.net/upload/publications/23022010153000.pdf>

Canales, Manuel. (1998) **El Estudio de la Realidad Social con Metodologías Cualitativas**. Ministerio Secretaria General de Gobierno. Santiago de Chile.

Carulla, Pedro: **"La Mediación: Una alternativa eficaz para resolver los conflictos empresariales"** Disponible en <http://adrresources.com/docs/adr/2-4-23>

Correa, Paula. Editora (2009) **Mediación Intercultural: Estudio sobre conflictividad y Modelos de Intervención**. Ministerio de Justicia. Corporación Nacional de Desarrollo Indígena y Universidad Diego Portales. Santiago.

De la Rúa, Diana. (2010) **Mediación Comunitaria: Desafíos y alternativas para la resolución de conflictos en la sociedad**. AbeledoPerrot, Buenos Aires, Argentina.

Díaz, Alejandra (2010) **La experiencia de la mediación penal en Chile** en Política Criminal, Vol. 5, N° 9.

Facultad de Derecho Universidad Diego Portales y Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2007) **sobre diseño de un modelo de Licitación Pública de Servicios de Mediación**. Disponible en <http://www.mediacionchile.cl/MinJusPubl/Upload/SPDocs/EST_4.pdf>.

Folberg, Jay, y Taylor, Alison (1992) **Mediación: Resolución de Conflictos sin Litigio**, Editorial Limusa, México.

- Haynes, John (2000) **Fundamentos de la Mediación Familiar**. Editorial Gaia. España.
- Lagos, Scarlette (2010) **Implementación de la Mediación Familiar previa en Chile**. Ponencia Congreso Internacional: Mediación y Resolución Colaborativa de conflictos. Un aporte a la Cohesión Social. Santiago Chile.
- Ministerio de Educación (2011). División de Educación General **Política Nacional de Convivencia** Escolar (documento borrador).
- Ministerio del Interior (2011) Fondo Nacional de Seguridad Pública 2011. **Anexo Lineamientos Técnicos. Área Prevención Social**. Santiago.
- Ministerio de Justicia (2010) **Diagnóstico al sistema licitado de mediación familiar**. Documento resumen Auditoría Ernst & Young. Santiago de Chile.
- Ministerio de Justicia (2011) **Resumen Ejecutivo: Unidad de Justicia Vecinal**, Chile,.
- Moore, Christopher (1995) **El proceso de mediación**, Editorial Gránica, Barcelona.
- Piferrer, Ana, Ansotegui Gracia, Carlos y Garriga Moyano, Abel (1999) **La Mediación: Resolución Alternativa de Conflictos**, Revista Economist and Jurist.
- Shroeder, José Enrique. (2004). **La Mediación escolar, un método con futuro**. Pharos, Universidad de las Américas. Santiago de Chile.
- Vargas, Juan Enrique, **Problemas de los Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos como Alternativa de Políticas Públicas en el Sector Judicial**. Disponible en: <http://www.sistemasjudiciales.org/content/jud/archivos/notaarchivo/708.pdf>
- Vargas, Macarena (2008) **Mediación Obligatoria: Algunas razones para justificar su incorporación**. Revista de Derecho (Valdivia) Vol.21, N° 2.
- Vinyamata Camp, Eduard, (2003) **Aprender Mediación**, Ediciones Paidós Ibérica, S.A.