

**PROGRAMA EUROSOCIAL:
Apoyo al Acceso a la Justicia
Componente Fortalecimiento de los *Mecanismos
Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)* en
*América Latina***



**ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL
DISEÑO DE UN MODELO DE
ATENCIÓN ESPECIALIZADO EN
MATERIA DE MEDIACIÓN
COMUNITARIA EN CHILE**

Javier Wilhelm

Mediación en la Ciudad

“La ciudad ha de pensarse en categorías contradictorias, y ésta se realiza en el movimiento de sus contradicciones: entre el orden y el caos, entre lo público y lo privado, entre la indiferencia y el compromiso ciudadano, entre alienación e identificación”

Daniel Innerarity.- “El nuevo espacio público”

Definición de convivencia

- Establecimiento de relaciones basadas en la **aceptación del pluralismo** y la diversidad social, profundizando el diálogo como forma de RC.
- La convivencia requiere de una **construcción activa**, en la que todos/as participen.



Convivencia

Crear ciudadanía

Pertenencia**Pertinencia**

Ciudadanía

```
graph TD; A[Ciudadanía] --> B[Autonomía]; A --> C[Comportamientos cívicos]; A --> D[Co-responsabilidad]; B --> E[Deberes y Obligaciones]; C --> E; D --> E; E --> F[Participación];
```

Autonomía

Comportamientos

cívicos

Co-responsabilidad

Deberes y

Obligaciones

Participación

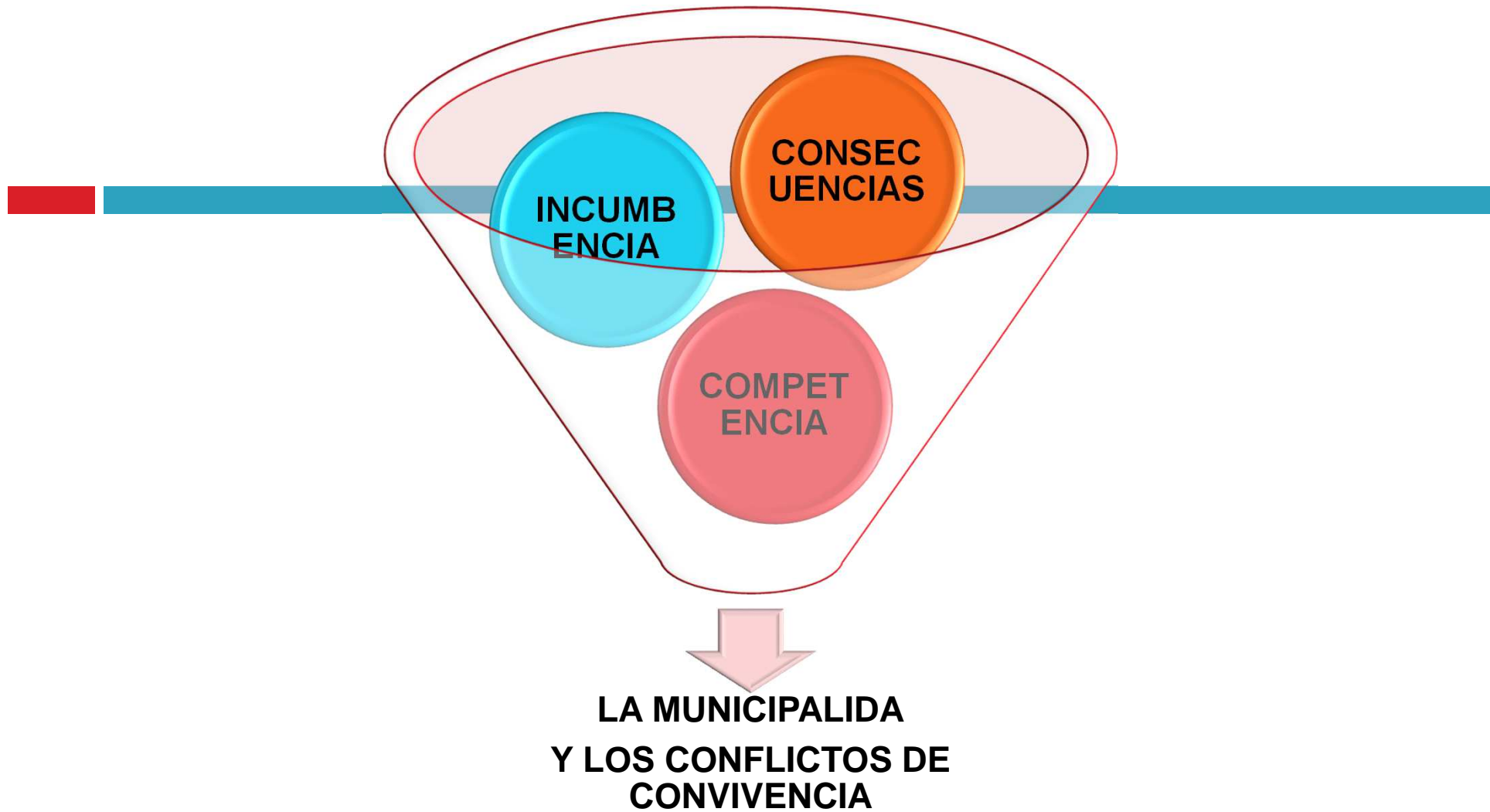
Objetivo principal de la MC

Proporcionar **instrumentos**
y recursos para que el
ciudadano desarrolle sus
capacidades en la
gestión de los conflictos
con otros.

J. Faget: Una reflexión socio-política
sobre las prácticas occidentales

Principios... valores...

- ❑ Participación activa
- ❑ Competencia de los mediadores
- ❑ Sostenibilidad de recursos
- ❑ Supervisión
- ❑ Voluntariedad y respeto
- ❑ Inclusividad y participación
- ❑ Transformación y cambio



Marco Conceptual

Mecanismos alternativos de solución de conflictos en América Latina en justicia comunitaria

EUROsocial II

Secretaría General de la Conferencia de Ministros
de Justicia de los Países Iberoamericanos (COMJIB)

www.eurosocial-II.eu
www.comjib.org

Julio, 2013

Autora: Helena Soletto



Marco Conceptual

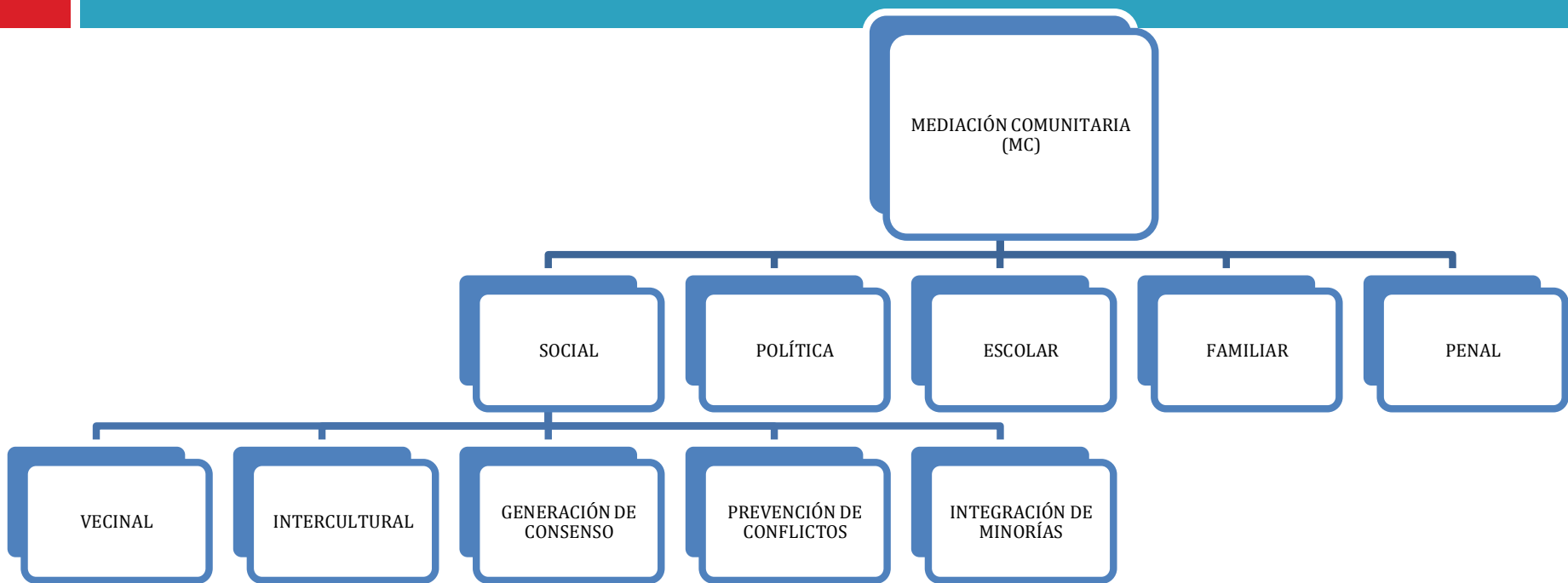
Términos frecuentemente utilizados en torno a la Mediación Comunitaria:

- Convivencia pacífica
- diálogo
- construcción de la paz/democracia/ciudadanía
- participación ciudadana
- conflictos locales
- solidaridad
- respeto mutuo
- respeto a la diversidad cultural
- toma de decisiones participativas
- integración
- prevención del conflicto

1. Ámbitos de la mediación comunitaria

Desde una visión amplia, la mediación comunitaria puede comprender los siguientes ámbitos:

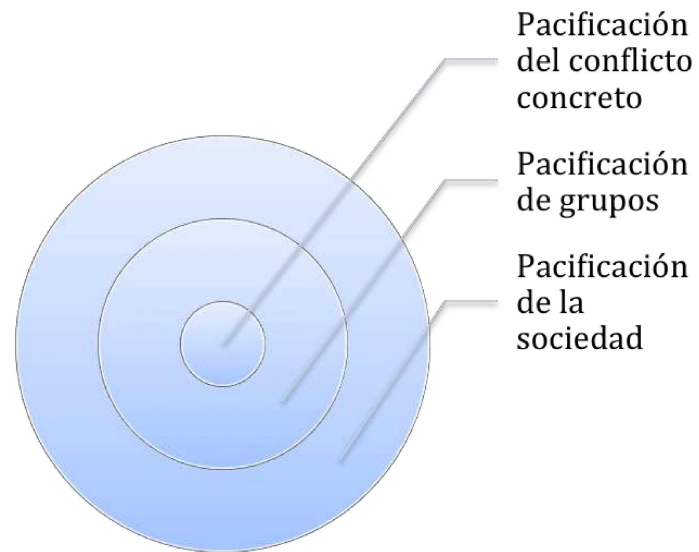
- Mediación vecinal.
- Mediación intercultural
- Mediación escolar.
- Mediación familiar.
- Mediación política.
- Mediación penal.
- Toma de decisiones que afectan a una comunidad.
- Generación de consenso en la comunidad.
- Prevención de conflictos en la comunidad.
- Acciones de integración de minorías en la sociedad.
- Acciones de protección de personas desfavorecidas.



Objetivos generales

1. Objetivos de la mediación comunitaria

Ilustración 3: OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA



El/la mediador/a

- Formación adecuada
- Legitimado/a
- Conocedor del entorno
- Voluntario o profesional

Metodología

- Sesión informativa previa – Pre mediación
- Sesiones conjuntas
- Sesiones privadas
- Acuerdo
- Cierre y seguimiento

Otras intervenciones

- Círculos comunitarios
- Facilitación
- Paneles restaurativos
- World Café
- Open Space
- ...

Relacion con el sistema de Justicia

1. Complementario a los tribunales
2. Alternativos al juicio
3. Ajenos al sistema judicial

Variables a definir en un sistema MASC

- **Ámbito de actuación**
- **Tipología de conflictos**
- **Sistema de derivación**
- **Relación con la Justicia**
- **Normativa. Reglamento, Régimen interno**
- **Recursos materiales. Material de gestión**

Variables a definir en un sistema MASC

- Espacio físico
- Recursos personales / profesionales
- Trabajo en red
- Programa de difusión
- Programa de publicidad

VARIABLES A DEFINIR EN UN SISTEMA MASC

- Sistema de evaluación y calidad (encuestas, seguimiento, reuniones seguimiento)

COINCIDENCIAS DE LOS 4 MODELOS Y PROPUESTAS PARA MODELO ÚNICO



OBJETIVOS

- Algunos centros los tienen más definidos que otros

Objetivos. propuesta

- Puesta en común (Anexo)

VALORES

- ❑ Pedagogía interna
- ❑ Objetivos realistas
- ❑ Transversalidad
- ❑ Empoderamiento
- ❑ Participación activa
- ❑ Respeto por las decisiones del otro
- ❑ Oportunidad
- ❑ Cultura del diálogo
- ❑ Desjudicialización de los conflictos

Valores



- Horizontalización de la democracia
- Ciudadanía
- Autonomía
- Servicio universal
- Interés superior de los menores,
discapacitados y personas adultas mayores

Características de la mediación


- Voluntariedad
- Autodeterminación
- Flexibilidad
- Imparcialidad
- Acuerdo informado
- Celeridad en el proceso

Características

- ❑ Soluciones a medida
- ❑ Transparencia en el proceso para los implicados
- ❑ Trabajo sobre el vínculo
- ❑ Confidencialidad
- ❑ Equilibrar el poder entre partes

ÁMBITO DE ACTUACIÓN

- Vecinal/ comunitario: relaciones, juntas, clubes, injurias y calumnias, entre vecinos, amistad.
- Civil: Contratos, patrimonial, herencias, nombramiento de tutor, comodatos, arrendamientos, deudas, indemnizaciones, deslindes, cerramientos.
- Escolar: Violencia entre alumnos, conf entre

- 
- Penitenciario: conflictos dentro de la prisión
 - Laboral
 - Familia: relaciones dentro de la flia, ruptura de la relación, filiación, régimen patrimonial
 - Intereses intangibles o de contenido psicológico
 - Entre ciudadanos e instituciones privadas

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

Propuesta

- Conflictos entre privados (ámbito civil) dentro del territorio del servicio
- En función de la realidad de cada territorio y dotación profesional se puede abarcar más campos o menos:
 1. Comunitario y/o Vecinal
 2. Escolar
 3. Civil
 4. Consumo
 5. Familia
 6. Otros...

CASOS NO MEDIABLES

- Falta de voluntariedad
- Partes ilocalizables
- Los conflictos familiares de acuerdo a la Ley de tribunales de familia que deben ser sometidos a una mediación previa obligatoria

CASOS NO MEDIABLES. PROPUESTA

- ❑ Falta de Voluntariedad
- ❑ Problemas de Salud Mental
- ❑ Violencia (en comunitaria)
- ❑ Límites en las partes, en el mediador, en el proceso
- ❑ Los conflictos familiares de acuerdo a la Ley de tribunales de familia que deben ser sometidos a una mediación previa obligatoria

EVALUACIÓN DE MEDIABILIDAD

- Del proceso:
 - Límites legales
 - Recursos
- Del mediador
 - Voluntariedad
 - Imparcialidad
- De las partes
 - Aceptación de la otra parte como interlocutor válido
 - Actitud delante de las emociones i capacidad de control
 - Plasticidad psíquica suficiente para manejar obciones distintas a las de su posición
 - Capacidad de tolerar ganancia de la otra parte

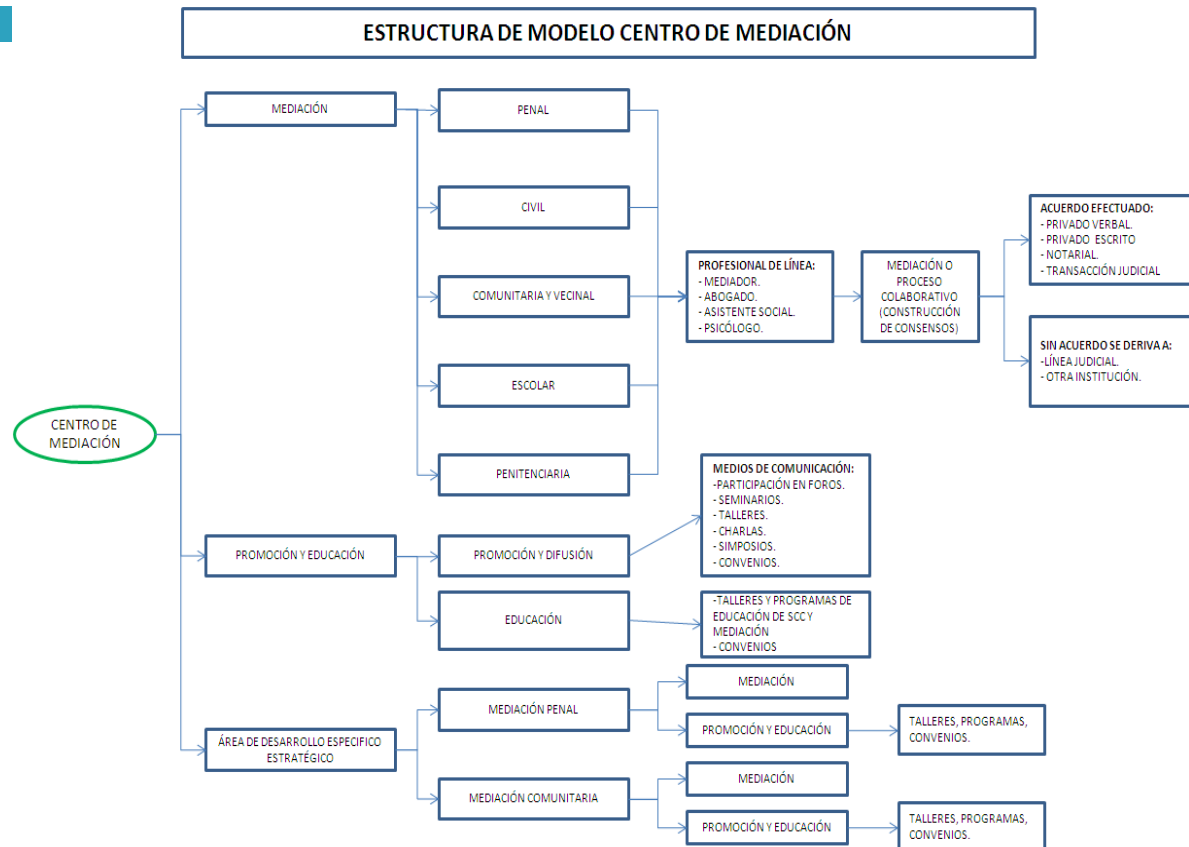
TIPOLOGÍA DE SERVICIOS



- ❑ Conciliación
- ❑ Mediación
- ❑ Negociación
- ❑ Patrocinio Judicial
- ❑ Promoción, formación y difusión de métodos
- ❑ Solución Colaborativa de Conflictos
- ❑ Focalización
- ❑ Orientación e información
- ❑ Creación de Unidades de mediación en lo comunitario
- ❑ Procesos colaborativos de conflictos: Construcción e consensos

Modelo de Centro

Tarapacá y
Antofagasta



TIPOLOGIA DE SERVICIOS

Propuesta



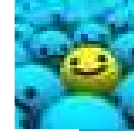
GESTIÓN Y RESOLUCIÓN

- Mediación
- Facilitación
- Int sistémica-comunitaria
- Contención
- Derivación
- Proc. Reparador



PREVENCIÓN

- Escolar
- Comunitaria
- Padres y madres
- Mediadores Naturales

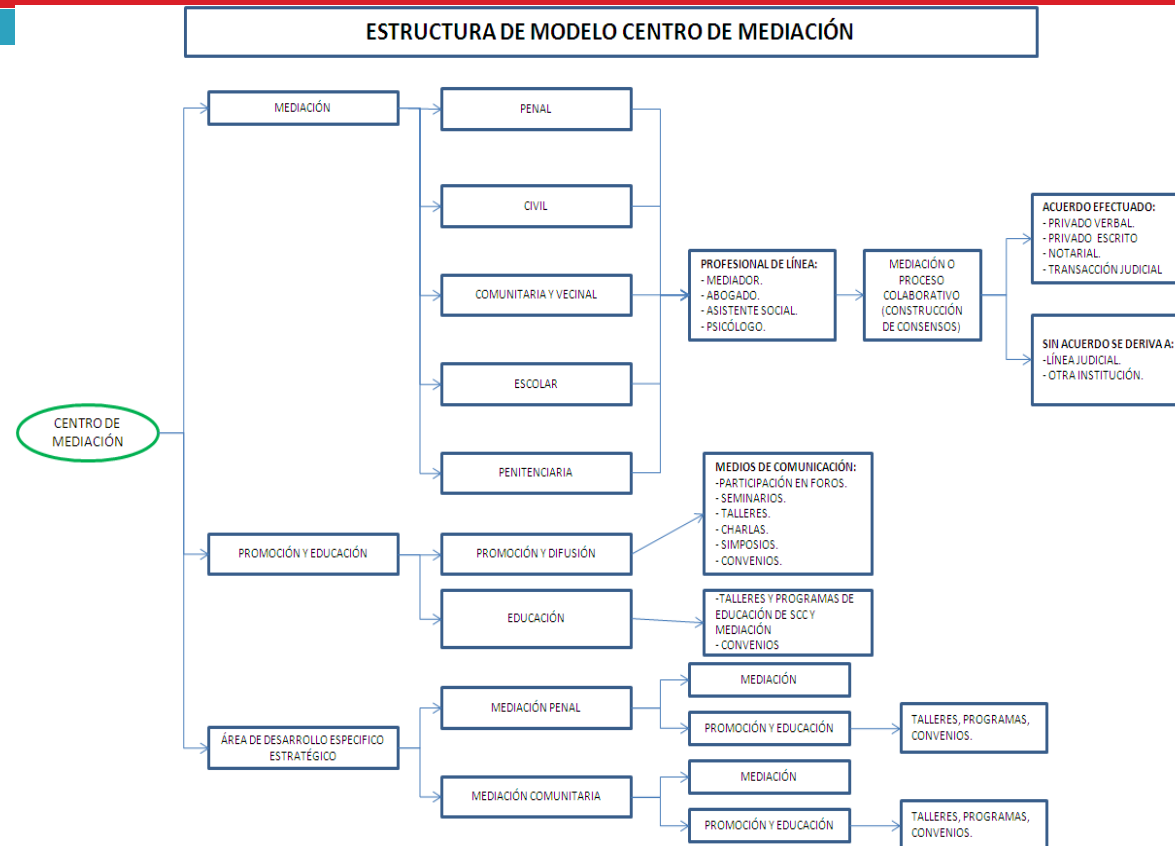


DIFUSIÓN

- Charlas
- Talleres
- Cursos para vecinos
- Tripticos, prensa

TIPOLOGIA DE SERVICIOS

Propuesta



Tipología de intervenciones:

- 1 Contención
- 2 Derivación
- 3 Facilitación
- 4 Diálogos apreciativos
- 5 World Café
- 6 Open Space
- 7 Mediación Multiparte
- 8 M.A.R.E. (medidas alternativas reparadoras y educativas)

SISTEMA DE DERIVACIÓN

- Los centros de atención que no pueden asumir SCC, derivan a centro de mediación más cercano

SISTEMA DE DERIVACION.

Propuesta

- Identificar derivadores en la ciudad:
Municipalidad, Centro de salud, escuelas, policía, juzgados de paz, Juzgados civiles, bibliotecas, entidades deportivas, etc
- Diseñar formación para derivadores
- Ficha de derivación común
- Pensar Feed back

IMPORTANCIA DE LOS AGENTES DERIVADORES

- Son el primer contacto que la población tiene con la mediación.
- Sin agentes derivadores no hay centros de mediación.
- El discurso del derivador es fundamental para el éxito de una mediación.
- El derivador es un técnico que puede asesorar en las mediaciones.
- El AD es el más conciente de las necesidades reales de la población, ya que está en contacto permanente con la gente. Nadie mejor que él para derivar aquellos conflictos que preocupan al ciudadano.

Ficha de derivación

FECHA:

ENTIDAD DERIVADORA:

PERSONA DE CONTACTO:

TELÉFONO:

E-MAIL:

DATOS DEL CASO:

- Nombre y apellido:
- D.N.I.:
- Teléfono de contacto:
- Dirección:
- E-mail:

MOTIVO DE LA DERIVACIÓN

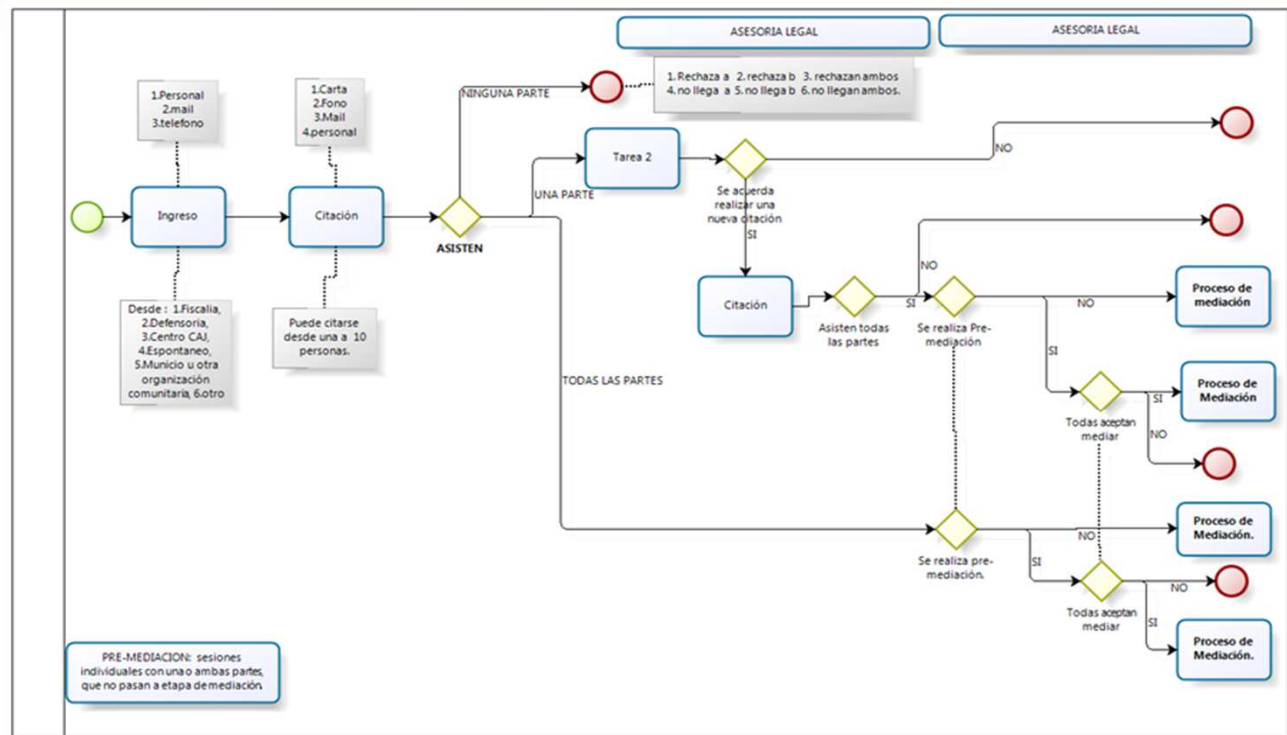
Protocolo de casos

1. Recepción. Análisis de mediabilidad
2. Ingreso
3. Citación
4. Mediación: pre-mediación, SCI
5. Seguimiento y evaluación

Protocolo de casos

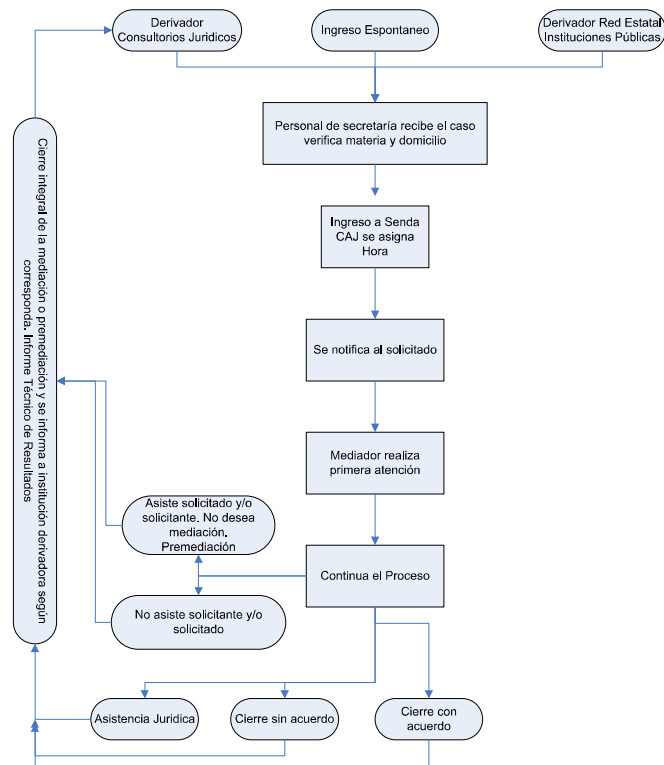
- Co-mediación

Protocolo de casos. Flujo de entrada

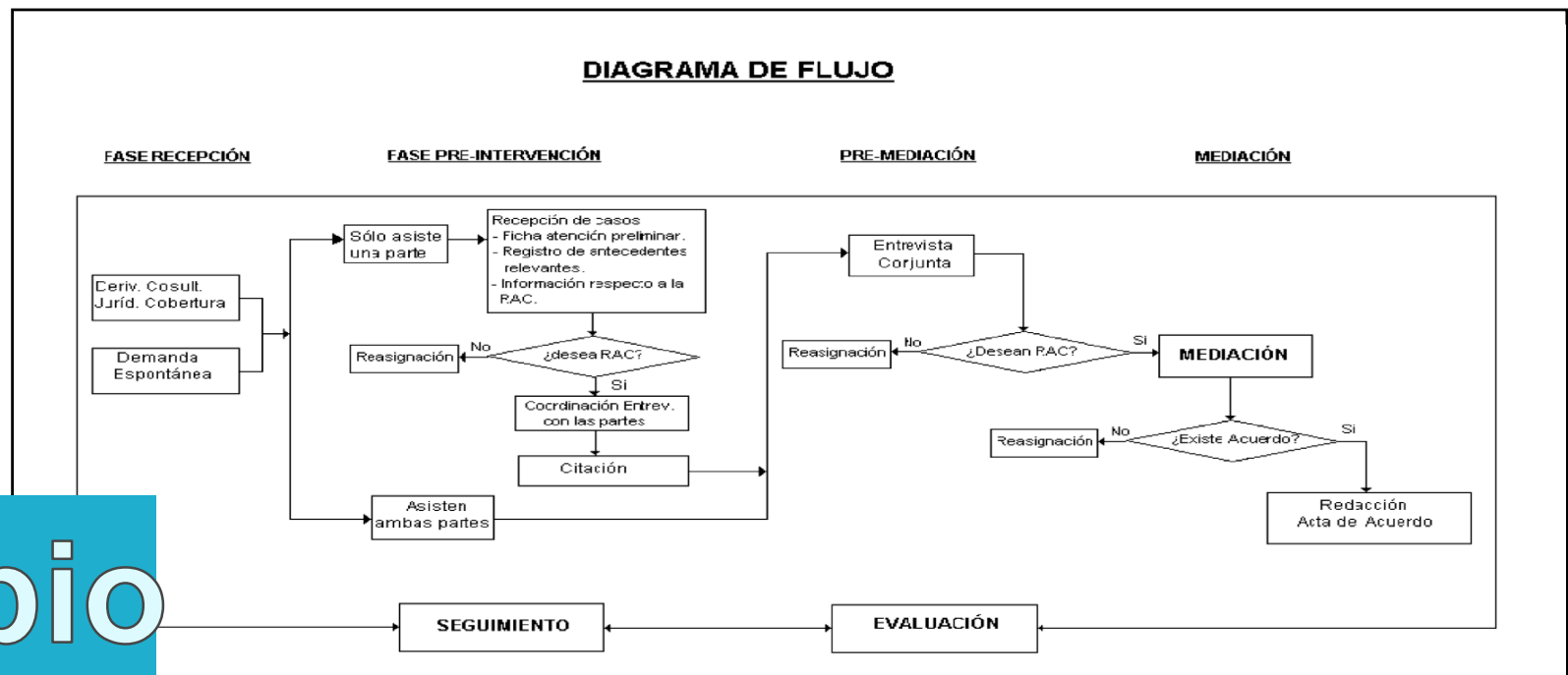


Protocolo de casos. Flujo de Atención

Valparaíso



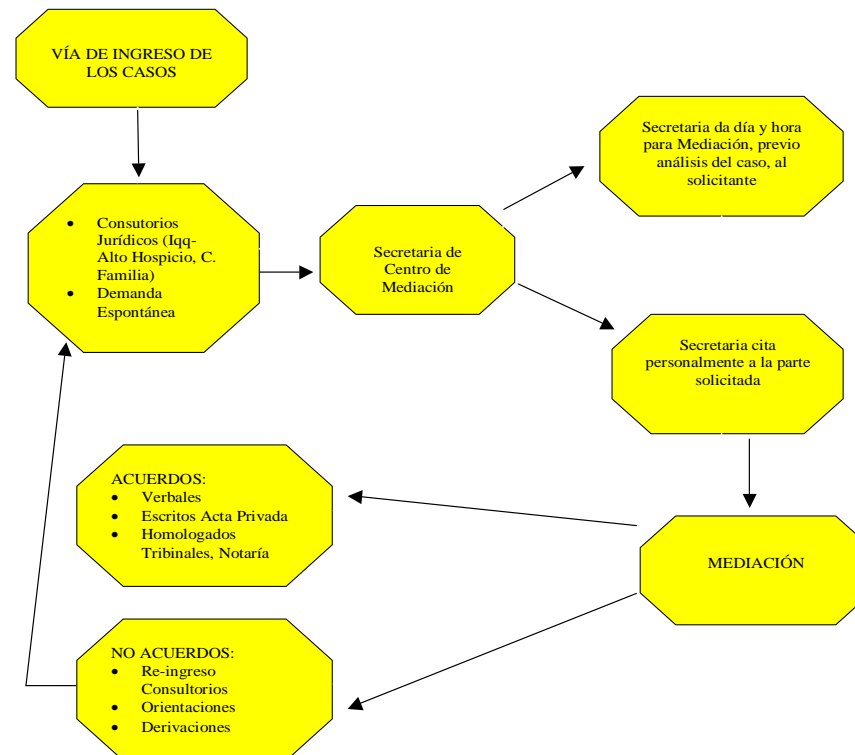
Protocolo de casos. Flujo de Atención



Biobio

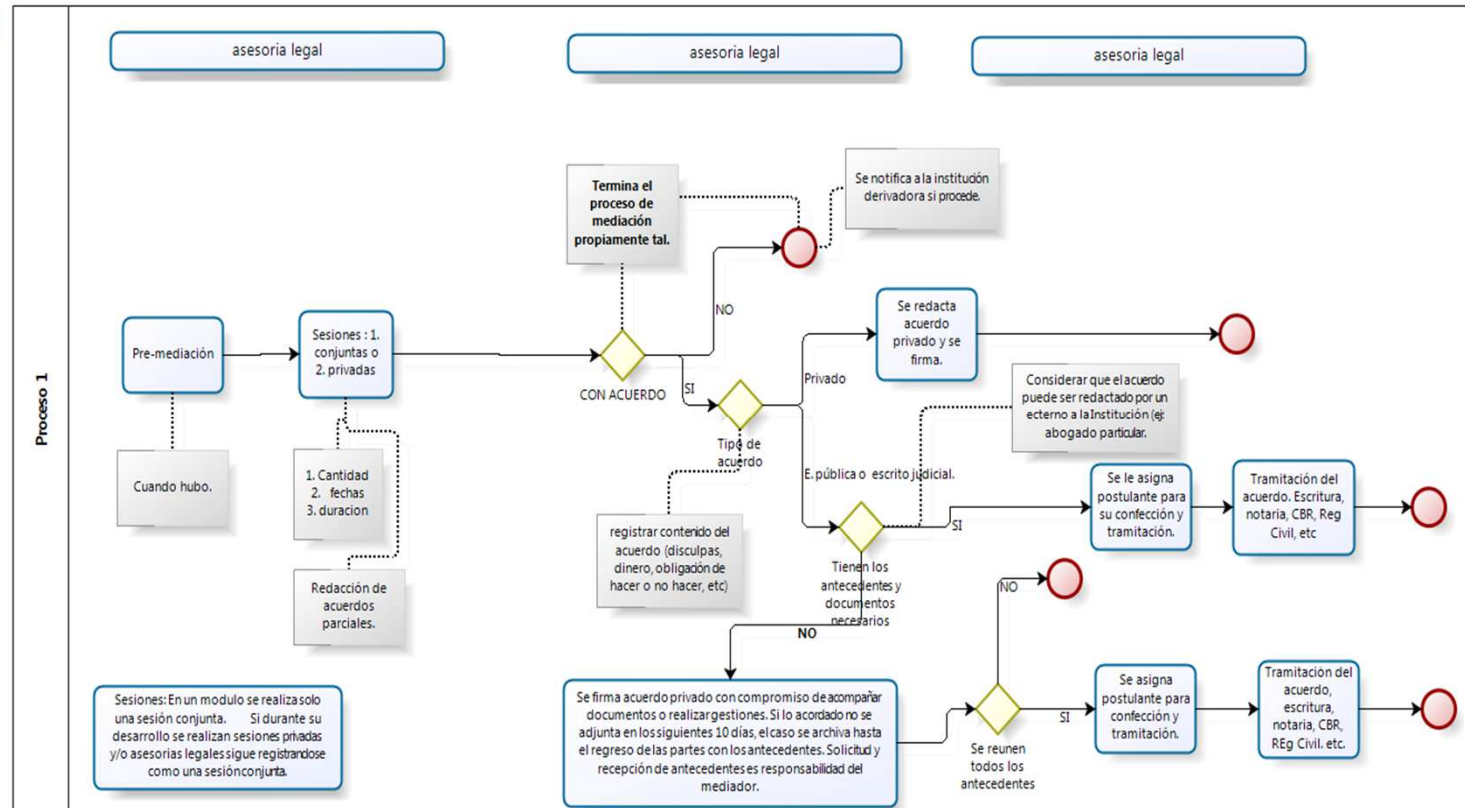
Protocolo de casos. Flujo de Atención

Tarapacá y
Antofagasta



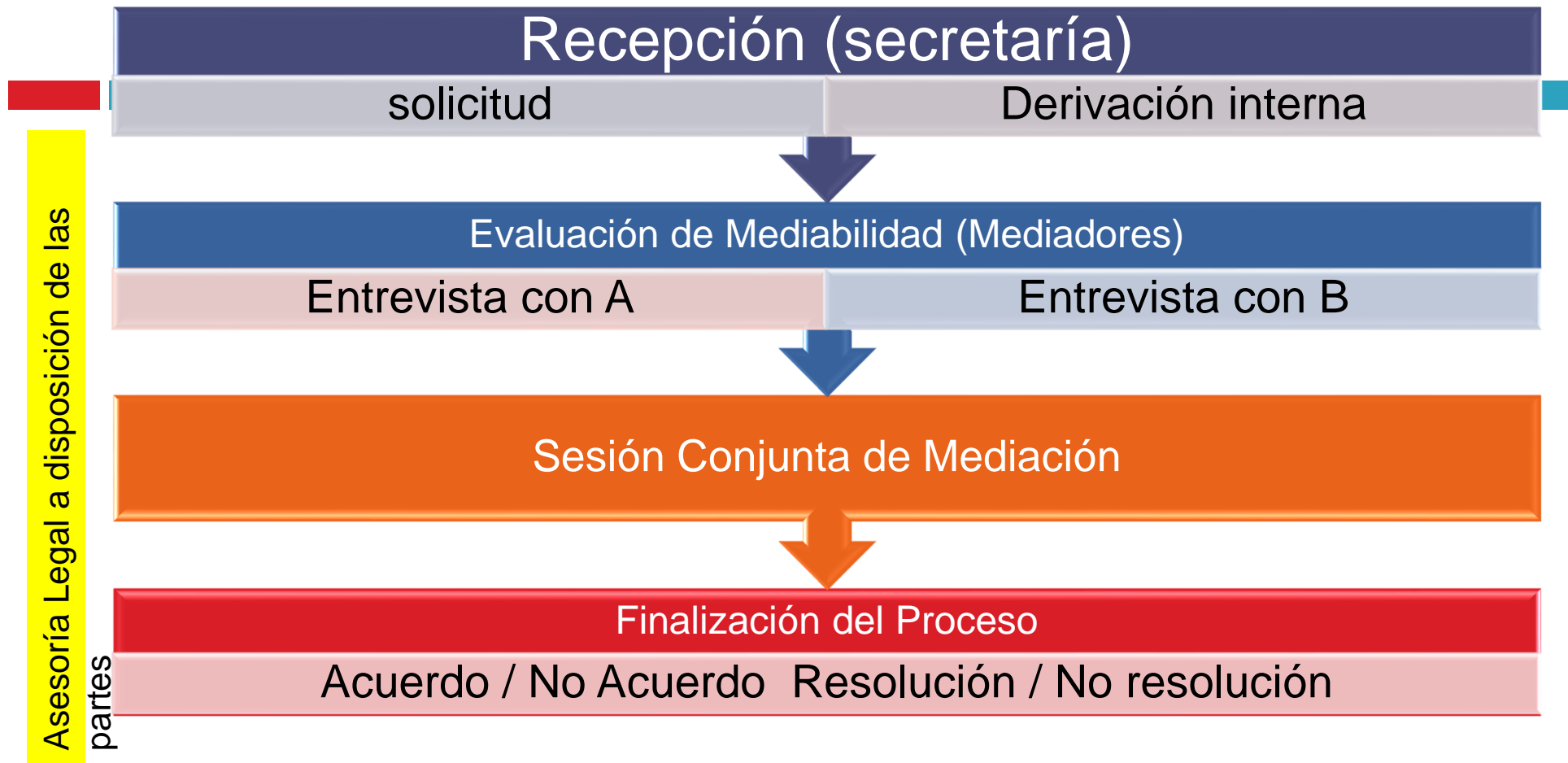
Protocolo de casos. Flujo de Atención

RM




Protocolo de casos. Propuesta

- Criterios de Mediabilidad
- Procedimiento:
 1. Recepción: Solicitud de servicio
 2. Evaluación de mediabilidad
 3. Entrevista con A (pre.mediación)
 4. Evaluación de mediabilidad
 5. Entrevista con B (pre. Mediación)
 6. Evaluación de mediabilidad
 7. SCI (SP+SC)
 8. Finalización del proceso (Acuerdo / No Acuerdo)
 9. Seguimiento pautado



REGLAMENTO, REG INTERNO

- Promedio de 4 sesiones por mediación
- Duración max de 3 meses el proceso total
- Duración max de 6 semanas la mediación en sí/90 días
- Comediación
- Sesiones de 90' máximo

- 
- Acceso a Asesoría legal durante el proceso por parte de las partes
 - Descripción de funciones:
 - Coordinador
 - Mediador
 - Secretaría técnica

Reglamento Interno Propuesta

- Modelo de reglamento unificado (anexo=
- Descripción de Funciones COMMED

1. Planificar y realizar el proceso de mediación

1.1. Planificar y organizar el proceso de mediación:

1.2. Conducir el proceso y acompañar a las partes:

1.3. Coordinar-se con otros equipos y/o profesionales:

1.4. Evaluar y mejorar el proceso de manera continuada:

2. Facilitar procesos colectivos de diálogo, decisión y negociación

2.1. Planificar y organizar el proceso de diálogo, decisión y negociación:

2.2. Conducir el proceso de manera efectiva:

2.3. Evaluar y mejorar el proceso de manera continuada:

3. Sensibilizar y difundir la mediación

3.1. Sensibilizar y difundir para prevenir violencia social:

3.2. Formar a los agentes derivadores implicados en el proceso:

4. Diseñar, planificar y realizar el seguimiento del servicio de mediación

4.1. Diseñar el servicio de mediación:

4.2. Gestionar de forma eficaz los recursos disponibles:

5. Impulsar la mejora continua en el servicio de mediación

5.1. Mantener la información actualizada:

5.2. Analizar y procesar información cuantitativa y cualitativa sobre los procesos realizados:

5.3. Gestionar el equipo desde una perspectiva de la mejora continua del servicio

Competencias de los mediadores

- Competencias técnicas:
- Planificar y realizar un proceso de mediación
- Facilitar procesos de diálogo, decisión y negociación
- Sensibilizar y difundir la mediación
- Diseñar, planificar y realizar el seguimiento de un programa de mediación
- Impulsar la mejora continua, la investigación y la reflexión

Competencias de los mediadores

Competencias Transversales:

- ❑ Gestión del conflicto
- ❑ Negociación
- ❑ Análisis y resolución de problemas
- ❑ Creatividad e innovación
- ❑ Comunicación
- ❑ Escucha activa
- ❑ Empatía
- ❑ Integridad – confiabilidad

Competencias de los mediadores



- Autocontrol
- Liderazgo y dirección de personas
- Organización del trabajo
- Optimización de recursos

Basado en el proyecto COMMED. Definición del perfil del mediador y diseño de metodologías de evaluación y desarrollo de competencias.-
Universidad de Barcelona, departamento de trabajo de la Generalitat de Catalunya

MATERIAL DE GESTION. REC MAT.

- ❑ Formulario de id de usuario e ingreso de caso
- ❑ Ficha de derivación
- ❑ Constancia de notificación
- ❑ Ficha de registro de procedimiento
- ❑ Ficha de registro de sesiones
- ❑ Carta de derivación a Asesoría jurídica

MATERIAL DE GESTION. REC MAT.

- Modelo de acuerdo escrito
- Registro de acuerdos verbales
- Informe técnico de resultados
- Modelo de derivación p/ ingreso judicial en consultorio jurídico (por incomparecencia o no acuerdo)

MATERIAL DE GESTION. REC MAT.

- Modelo de entrevista preliminar
 - Antecedentes sociodemográficos
 - Descripción de caso
 - Fecha de citación
- Registro del proceso; fechas, modalidad, duración, modalidad de finalización, contenido de acuerdo

MATERIAL DE GESTIÓN.

Propuesta

- Material de soporte al funcionamiento del Centro:
 1. Reglamento del Centro
 2. Código de Ética
 3. Protocolo de derivación y actuación en los casos
 4. Modelo de citación a las partes
 - Protocolo de mediadores en prácticas

MATERIAL DE GESTIÓN.

Propuesta

6. Escrito de información sobre la mediación
7. Acuerdo para mediar
8. Informe de entrevista individual
9. Informe de sesión conjunta
10. Informe de gestión para agente derivador

MATERIAL DE GESTIÓN.

Propuesta

11. Cuestionario de evaluación sobre el servicio
(modalidad: a los 6 meses y por otro mediador)

ESPACIO FÍSICO

- ❑ Sala privada con escritorio, mesa redonda, sillas para mínimo de 5 personas
- ❑ Computadora
- ❑ Impresora
- ❑ Teléfono
- ❑ Baño para usuarios
- ❑ Climatización
- ❑ Fácil acceso para usuarios
- ❑ Sala de reuniones
- ❑ Sala de espera
- ❑ Entorno grato y ambiente ameno
- ❑ Distante de Tribunales

ESPACIO FÍSICO. Propuesta

- ❑ Sala privada con escritorio, mesa redonda, sillas para mínimo de 5 personas
- ❑ Computadora **encriptada**
- ❑ **Armario con llave**
- ❑ Impresora
- ❑ Teléfono fijo **y celular**
- ❑ Baño para usuarios
- ❑ Climatización
- ❑ Fácil acceso para usuarios
- ❑ Sala de reuniones
- ❑ Sala de espera
- ❑ Entorno grato y ambiente ameno
- ❑ Distante de Tribunales

RRHH

- Profesionales diplomados en mediación
- Secretaria . Administrativo
- Abogados
- Técnicos
- Facilitadores con experiencia

RRHH. Propuesta

- Establecer un % de mediadores necesarios en función de la población destinataria
- Contar con los otros profesionales que existan para colaborar en asesorar a los usuarios

TRABAJO EN RED

- ❑ Trabajo con municipios, juntas de vecinos.
- ❑ Organizaciones para difundir, captar y derivar usuarios
- ❑ Convenios con Municipalidades
- ❑ Convenio con Ministerio Público de la Región

TRABAJO EN RED. Propuesta

- Trabajo con municipios, juntas de vecinos.
- Organizaciones para difundir, captar y derivar usuarios
- Convenios con Municipalidades
- Convenio con Ministerio Público de la Región

PROGRAMA DE DIFUSIÓN

- Acciones de promoción del centro
- Actividades de capacitación para el equipo y profesionales del entorno
- Charlas
- Talleres
- Cursos
- Mesas de trabajo

PROGRAMA DE DIFUSION

Propuesta

- Programas de difusión de la convivencia en el ámbito escolar
- Charlas sobre conflictos, límites y castigos para padres y madres
- Talleres sobre conflictos de convivencia para jóvenes
- Etc.

PROG DE PUBLICIDAD

- Radio
- Televisión
- Publicaciones en prensa escrita

PROGRAMA DE PUBLICIDAD

Propuesta

- Permanente
- Contínuo
- Generar eventos y jornadas que “hagan ruido”

Deontología. Código ético

- Procurar vigilar los derechos de los menores
- Procurar equilibrio entre las partes
- ...

Deontología. Código ético.

Propuesta

- Anexo propuesto

EVALUACIÓN Y CALIDAD



- Control y supervisión
- Evaluación del sistema. Registro estadístico
- Acciones de autocuidado

EVALUACIÓN Y CALIDAD.

Propuesta

- La evaluación del sistema debe predefinirse y debe estar en relación a la base de datos o de gestión.
- Supervisión externa. Estructurada a los 6 meses
- Programa de formación permanente
- Investigación - acción

Dificultades...

- Mediadores que dan orientación psicológica, sociológica y patrocinio jurídico¿? Ausencia de políticas públicas claras
- A los consultorios jurídicos solo van un tipo de gente, lo que implica un filtro de clasificación social¿?



URBANIDAD:

La capacidad de tramitar la
inseguridad, la diferencia, la
contradicción, la ambigüedad y la
extrañeza.

Daniel Innerarity.- El nuevo espacio público