



CENTRO DE RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

FAMILIA – LABORAL- CIVIL - VECINAL

CERRILLOS - ZONAL CENTRO

REGIÓN METROPOLITANA



Centro de Resolución Alternativa de Conflictos

Una Innovadora Experiencia: “*Más Allá de la Mediación*”

Área Temática: **Mediación Política - Social** (Resolución Pacífica de Conflictos)

Autoras: **Claudia Andrea Caro Soto** (Trabajadora Social - Mediadora)
Carolina Paz Fernández Alvear (Abogada Coordinadora - Mediadora)
Ana María Galdames Paredes (Trabajadora Social - Mediadora)

Dirección: Calle Comercio N° 6125, Comuna de Cerrillos, Santiago.

Teléfonos: 02.5395171 - 02.5395104

E-mail: centrorac@cajmetro.cl - cfernandezalvear@hotmail.com

Institución: Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana



CENTRO DE RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

FAMILIA – LABORAL- CIVIL - VECINAL

CERRILLOS - ZONAL CENTRO

REGIÓN METROPOLITANA



INDICE

I.- Resumen

II.- Introducción y Presentación General del Centro de Resolución Alternativa de Conflictos

- a) Objetivos Generales
- b) Ejes de Intervención

III.- Particularidades e Innovaciones del Centro de Resolución Alternativa de Conflictos

- a) Atención Integral : *En la Intervención Profesional*
- b) Los Niñ@s : *Preocupación Fundamental del Centro*
- c) Énfasis en la difusión

IV.- Conclusiones

V.- Bibliografía



CENTRO DE RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

FAMILIA – LABORAL- CIVIL - VECINAL

CERRILLOS - ZONAL CENTRO

REGIÓN METROPOLITANA



I.- RESUMEN

El Centro R.A.C., es una experiencia nueva en la Resolución Pacífica de Conflictos ya que abarca la utilización de diferentes Medios No Adversariales, como son la **Mediación, Conciliación y Negociación**, en forma diferenciada dependiendo de las particularidades de cada situación a través de un **Modelo de Atención e Intervención Especializada Innovador**, el que se encuentra sistematizado con resultados estadísticos, instrumentos, flujogramas, fichas técnicas que facilitan y organizan el tratamiento de casos.

Lo anterior ha permitido acoger en estos **19 meses** de funcionamiento la atención de más de **1.000 personas** y el ingreso a Intervención Especializada por sobre **800 casos**, es esta experiencia y la forma de trabajo la que deseamos compartir, discutir ante otros profesionales y principalmente seguir perfeccionando.

II.- INTRODUCCION Y PRESENTACIÓN

El **Centro de Resolución Alternativa de Conflictos (R.A.C.)**, es un centro especializado de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, que intenta introducir en la comunidad la idea de relaciones no confrontacionales, abordando situaciones problemáticas en diversas áreas a través del diálogo y, específicamente, con procedimientos y técnicas de Resolución Alternativa de Conflictos, que son la Mediación, Conciliación y Negociación, para las personas o grupos de personas que habiten o trabajen en las comunas de Cerrillos, Estación Central, Maipú, Pedro Aguirre Cerda y Lo Espejo, sin requerimientos socioeconómicos.

Este Centro se ubica en un barrio residencial a seis cuadras de la Avenida Pedro Aguirre Cerda (Camino a Melipilla), en una casa de adecuada infraestructura y equipamiento, acondicionado para la atención de personas en Orientación Jurídica - Social y en Intervención Especializada de casos. El equipo profesional está constituido por profesionales del área de las Ciencias Humanas y Sociales (trabajo social y abogado), que cuentan con cursos de post-títulos, capacitación práctica, pasantías y especialización en materias relacionadas; apoyando este equipo se suman una secretaria y una auxiliar.

Desde sus inicios, el **15 de Enero del año 2003**, el Centro se ha caracterizado por desarrollar sus labores dentro de un esquema de trabajo sistematizado y claro, para lo cual se elaboró un proyecto, en el que se definieron objetivos, cobertura y metodología de atención y, en la actualidad, se está gestionando la publicación de la Sistematización del año 2003, denominada como la presente ponencia; *Una Innovadora Experiencia : “Más allá de la Mediación”*, la que da cuenta de todo el trabajo realizado, gráficas, análisis cuantitativos, propuestas, fichas técnicas, procedimientos, registros, catastro, etc.



CENTRO DE RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

FAMILIA – LABORAL- CIVIL - VECINAL

CERRILLOS - ZONAL CENTRO

REGIÓN METROPOLITANA



a) Objetivos Generales

- **Difundir el Centro de RAC**, como una alternativa de derivación para la utilización de los Medios No Adversariales en la resolución de conflictos que presentan los usuarios y en el Área Familiar, Vecinal, Civil y Laboral.
- **Proporcionar Orientación y Apoyo específico** a Instituciones y particulares en temas de competencia del Centro.
- **Asegurar instancias de participación** en capacitación y perfeccionamiento a funcionarios, organizaciones, particulares y de los propios Profesionales del Centro.
- **Derivar en forma responsable** a otras instituciones o servicios
- **Sistematizar la experiencia** de creación, implementación, funcionamiento y evaluaciones periódicas en constante búsqueda de nuevas y más eficientes.

b) Ejes de Intervención

En el proyecto del Centro y en su desarrollo se establecieron Ejes de Intervención, que constituyen las directrices del trabajo y que se refieren principalmente a tres núcleos significativos:

1. El Primer Eje abarca la Atención de Usuarios y Casos:

- **Primera Atención y Orientación:** (Un Profesional)

Conceptualización de Problemática, orientación socio-jurídica general y decisión conjunta con el solicitante del modo de resolución y posible ingreso a Intervención Especializada si procediera.

- **Intervención Especializada:**

a) Intervención en Mediación: (Un Profesional, que No realizó la Primera Atención)

Este tipo de intervención se utiliza tomando énfasis en la permanencia de las Relaciones Interpersonales, en particular en las áreas de **FAMILIA** y **VECINAL**. Los casos de alta complejidad son tomados en co-mediación con dos profesionales.

b) Intervención en Conciliación: (Un Profesional, que No realizó la Primera Atención)

Aquellos casos en los que hay poca o nula permanencia de relaciones interpersonales y énfasis esta dirigido al logro de acuerdos y desjudicialización del conflicto, se presentan por lo general en el área **LABORAL** y **CIVIL**.

c) Intervención en Negociación: (Un Profesional)

Aquellos casos en los que no hay disponibilidad de una o ambas partes involucradas en la problemática de reunirse ya sea por distancia, disposición personal o casos excepcionales de Violencia Intra-Familiar, es el Profesional el que toma la **representación** del solicitante sus intereses y alternativas solución, planificándose una negociación con los demás involucrados y es el profesional el que lleva el proceso, sin perjuicio de buscar salidas que sean equitativas para todos los involucrados en el conflicto.



CENTRO DE RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

FAMILIA – LABORAL- CIVIL - VECINAL

CERRILLOS - ZONAL CENTRO

REGIÓN METROPOLITANA



2. Un Segundo Eje es el de Promoción y Extensión Comunitaria

- Que se refiere al trabajo de difusión de los Medios no Adversariales, no sólo con el objeto de obtener demanda de atenciones, sino con un afán educativo que promueva el diálogo como forma de pacificación social.

a) Charlas de Difusión y Capacitación en el Centro, dirigido a personas o agrupaciones de la comunidad, como Juntas de Vecinos, Centros de padres, grupo de adultos mayores, etc.

b) Visitas en Terreno, para facilitar el cambio de las prácticas agresivas y confrontacionales en el manejo de los conflictos interpersonales en los distintos escenarios en el que se desarrolla la vida social de las personas. Con éstas visitas se procura tomar contacto directo con las condiciones ambientales, infraestructura, etc., para interiorización de las problemáticas mas allá de la narrativa y permitir en sus propios escenarios el facilitar el desarrollo de herramientas nuevas para resolución pacífica de los conflictos que se presenten

3. Un Tercer Eje es la Coordinación Institucional

- Que se asocia principalmente a la actualización y creación de nuevos vínculos con instituciones que conforman la potencial red social y de apoyo del Centro.

a) Reuniones ampliadas en el Centro, para la difusión del trabajo de mismo y la cultura del dialogo y la paz, coordinación para enfrentar problemáticas sociales y trabajo dentro y entre las organizaciones, y búsqueda de mejoramiento en la atención de usuario.

b) Charlas y Talleres a funcionarios profesionales y técnicos de distintas Organizaciones, cuyo objetivo es la difusión del Centro, los medios no adversariales y la adquisición de herramientas para la resolución de conflicto dentro de sus organizaciones y atención de usuarios, además el reforzamiento de la redes de derivación.

III.- PARTICULARIDADES E INNOVACIONES DEL CENTRO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

a) Atención Integral: *En la Intervención Profesional*

El proyecto del Centro de Resolución Alternativa de Conflicto se diferencia de otras experiencias de similares principalmente por el tratamiento integral que caracteriza la intervención.

Ello parte desde la **Acogida**, por parte de la secretaria. La atención y los espacios que se brinda a las personas que ingresan al Centro es acogedora, ya que todo el equipo ha sido capaz de ir mas allá de sus deberes contractuales y objetivos específicos del Centro y ha tenido siempre como primera prioridad favorecer un espacio cercano para aquellos que han solicitado nuestro apoyo y esto se evidencia en cada lugar, donde existen espacios cómodos y cálidos para cada integrante y visita.



CENTRO DE RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

FAMILIA – LABORAL- CIVIL - VECINAL

CERRILLOS - ZONAL CENTRO

REGIÓN METROPOLITANA



En definitiva, **buscamos facilitar que, nuestros usuarios se sientan acogidos, mas allá de que resuelva o no sus problemáticas**, que se sientan escuchados, tratados con respeto y consideración, para ello ha existido preocupación hasta en los mas pequeños detalles, no ha faltado un café en el frío o un jugo en verano, una revista para leer e información para crecer y aprender.

Posterior a esta etapa, el solicitante es atendido por alguno de los profesionales en una **Primera Atención y Orientación**, donde se evalúa la situación presentada, dando a conocer las diferentes alternativas de solución, poniéndose énfasis en los diferentes Medios no Adversariales.

El profesional y la persona que presenta el caso, y de acuerdo a criterios de pertinencia y viabilidad se escoge en conjunto la vía más adecuada ¿Adecuada para quién? Para la persona que consulta y que se encuentra en situación de conflicto.

La postura profesional en este caso es abrir, mostrar alternativas, pero es en definitiva el usuario quien determina cuál es la vía que más se adecua para enfrentar su problemática ya sea dentro del Centro o en otro lugar de una manera informada.

En general, se opta por la **Mediación**, en primera instancia, para **Materias Familiares y Vecinales** dependiendo, principalmente, de la calidad e intensidad de los vínculos que ligan a las personas, ya que esto plantea una preparación y tiempo mas prolongado para la atención por parte del mediador en el proceso y, en el cual las profesionales nos hemos planteado como interés primordial **el cuidado y reforzamiento del vinculo relacional**, restableciendo el diálogo mas allá del lograr de acuerdos, y si estos en el desarrollo del proceso son posibles, que sea perdurable en el tiempo.

En cuanto a la **Conciliación**, ésta es utilizada, en general, en temáticas **Civiles y Laborales**, constituyéndose como un proceso más acotado, en el cual se busca en conjunto con los participantes un acuerdo, pudiendo el profesional proponer algunas bases y participar mas activamente en el proceso en comparación a la mediación.

Los Profesionales nos planteamos la **Negociación** como una metodología alternativa cuando las posibilidades de intervención a través de procesos de mediación o conciliación no han sido posibles de llevar a cabo y evalúa con el solicitante de la atención otras alternativas de solución, preparando una Negociación donde el profesional puede intervenir en forma independiente con las partes que se encuentran en conflicto, utilizando incluso medios alternativos: comunicación escrita, telefónica, vía fax o a través del correo electrónico.

Esto significa **agotar todas las instancias disponibles** para lograr acuerdos pacíficos y satisfactorios. No podemos desconocer que en este ultimo caso el mediador se aleja de alguna manera del principio de imparcialidad, pues pasa a representar a quien presentó el conflicto. Sin embargo, decimos "de alguna manera" pues su acción profesional igualmente se encuentra enmarcada en buscar una salida justa y equitativa para ambas partes y con especial consideración de terceros involucrados, aunque el citado es informado de que el profesional esta representando los intereses del solicitante.



CENTRO DE RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

FAMILIA – LABORAL- CIVIL - VECINAL

CERRILLOS - ZONAL CENTRO

REGIÓN METROPOLITANA



Si la utilización de estos medios no da respuesta a la situación presentada, el proceso no finaliza, pues se intenta que las personas establezcan o restablezcan vínculos con las redes sociales que efectivamente puedan apoyar la búsqueda de una solución a la problemática presentada.

Para ello, el Centro consideró prioritario contar con cartillas informativas sobre los temas más recurrentes y un catastro actualizado de las redes sociales disponibles en el medio, y este trabajo fue realizado por una alumna en práctica quien se preocupó de organizar esta información de la manera más funcional y clara posible.

A partir de ello, y desde que se inició el proyecto, se ha querido establecer el principio de "**derivación responsable**", que concretamente significa **no abandonar a la persona en su proceso** de resolución de conflicto, aún cuando se hayan agotado las instancias de intervención que se utilizan en el Centro.

Por el contrario, para efectos de la intervención profesional, ésta culmina con la búsqueda en conjunto una alternativa o respuesta frente a la situación presentada, de manera que la persona se encuentre efectivamente informada acerca de sus opciones. Esto no significa trabajar a través de un "**asistencialismo encubierto**", por el contrario, implica la posibilidad que la persona se empodere ocupando efectivamente los espacios de participación y apoyo a los que tiene la posibilidad de acceder.

En este punto hacemos una precisión conceptual respecto al término de "empoderamiento" ya que como equipo de trabajo, no lo entendemos como la entrega de poder, ya que esto supondría que sólo hacemos el traspaso de éste a otros, lo que a su vez supondría que nosotros tenemos el poder (de información, de pericia, de experiencia).

Nuestro concepto de **empoderamiento** se basa en la consideración de que a través de una orientación abierta, informada y responsable hasta el término de la intervención, cooperamos para que las personas tengan conciencia que la responsabilidad de buscar alternativas de solución depende de estas mismas.

Son las propias personas las que determinan la gestión de sus conflictos, pero para que dicha gestión sea efectiva deben contar con los elementos para decidir, sobre la base de sus propios intereses, posturas y formas de concebir su vida y en particular la manera que desean hacer Familia y enfrentar las dificultades que se presentan en las distintas circunstancias y etapas de la vida.

b) Los Niñ@s : Preocupación Fundamental en el Centro R.A.C.

Otro elemento que singulariza al proyecto ha sido la constante preocupación por **incorporar a los niñ@s y adolescentes dentro del proceso**. Si bien es cierto que ésta no es directa dentro de las intervenciones, es decir, éstos generalmente no participan dentro del proceso, si se toman en cuenta sus posibles sentimientos, requerimientos y opiniones, a través de fotografías, ejercicios de imaginación e incluso el compromiso de contactarse con ellos y saber su parecer, abriendo la



CENTRO DE RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

FAMILIA – LABORAL- CIVIL - VECINAL

CERRILLOS - ZONAL CENTRO

REGIÓN METROPOLITANA



posibilidad de que se incluyan al proceso en forma presencial , si fuera necesario, en resguardo del derecho de los niñ@s y adolescentes a **Ser Oídos**.

En relación a lo anterior y, ante la escasa presencia y aceptación de los padres de incorporar a los niños dentro del proceso, todos los que trabajan en el Centro otorgan una atención preferencial a los niños y niñas que asisten al Centro, invitándolos a pintar e incorporar sus creaciones en la exposición permanente de dibujos, dándoles el tiempo para absorber sus dudas o necesidades, lo mismo ocurre dentro del proceso los Mediadores del centro se han planteado como “*la voz*”, de los ausentes, principalmente la de los niñ@s involucrados, sus derechos, posibles necesidades y sentimientos.

Además se ha creado un espacio físico denominado "**rincón de los niñ@s**" en la sala de espera, que cuenta con mobiliario ad-hoc, además de juguetes, libros y cuentos infantiles y juveniles. En los casos donde se debe intervenir en conflictos familiares, muchos padres llegan acompañados de sus hijos, este espacio permite un tiempo de espera más acogedor y distendido y cuando no van acompañados de sus hijos, este lugar facilita hacer presente a estos últimos, sensibilizándolos frente a su rol parental, lo que ha sido expresado por los asistentes a procesos de intervención.

Existe además un **diario mural** con temas de la infancia y adolescencia, para capacitación en la educación y necesidades de los niños y jóvenes dirigidos a los padres, **cartillas de información** en ámbitos de derechos y deberes de los niños y la difusión de la Convención de los Derechos del Niño y el Interes Superior de los mismos, para que los padres resguarden las necesidades de ellos ante las dificultades y conflictos que se presentan.

Incluso, dentro de las reuniones entre el profesional y uno o mas personas, se ha optado por no atenderlos con sus hijos o niñ@s en sala, debido a que generalmente lo planteado en dichas reuniones es información compleja que no siempre es adecuado que los niños conozcan, al menos en la forma que se plante en una reunión en la que la persona intenta explicar todas los aspectos pertinentes o no de su conflicto, en respuesta a la imposibilidad manifestada por las personales de dejar en casa a los niñ@s, se les acoge, y la secretaria, auxiliar u otro profesional del Centro que no se encuentre en intervención, los acompaña mientras sus padres o cuidadores se encuentran dialogando.

c) Un eje de intervención innovador: *Énfasis en la difusión*

Una de las áreas más desprovistas de atención en la implementación de Centros de Resolución Pacífica de Conflictos es aquella referida a la difusión de sus servicios a la comunidad, ya que habitualmente el trabajo inicial se centra en la organización de los recursos humanos, la cobertura, los procedimientos, la metodología de intervención.

Cabe señalar que habitualmente este aspecto es descuidado, lo que redundo en un desaprovechamiento de los servicios ofrecidos.



En relación a este punto, las acciones emprendidas se iniciaron a partir de una serie de supuestos, que se fundamentaron en el conocimiento y la experiencia que el Equipo profesional del Centro, de carácter interdisciplinario tenía acerca de los servicios jurídico- sociales. Además, se consideraron algunos elementos de disciplinas como las relaciones públicas y la publicidad y que abarcan lo que actualmente se denomina marketing social, queriendo denotar con ello una serie de estrategias comunicacionales que pretender captar la atención de potenciales usuarios del sistema para que puedan aprovechar un beneficio o alternativa de carácter social. Dichos supuestos son los siguientes:

1. Los Métodos de resolución pacífica de conflictos no se encuentran suficientemente difundidos en la comunidad, lo que redundará en que los servicios que estos ofrecen sean subutilizados.

En nuestro país la instancia de resolución de conflictos por la vía no adversarial no es una metodología suficientemente socializada. De hecho, hay una tendencia a judicializar los conflictos, ya que ésta es la vía más utilizada.

A lo anterior cabe agregar que hace menos de 10 años se implementó el primer Centro de mediación en Chile, desarrollándose a un ritmo de crecimiento bastante bajo y lento.

Lo anterior hace suponer que la mayoría de las personas que presentan conflictos asociados al tema socio-jurídico desconocen la posibilidad de utilizar estos métodos, lo que ha sido comprobado en algunos estudios realizados en relación a la ausencia a invitaciones a mediación, cuyas razones se asocian principalmente al desconocimiento de la existencia de éstas intervenciones.

Por ello, se observa que la respuesta a la demanda de atención, registra en muchas zonas, un bajo porcentaje, aún cuando los servicios ofrecidos sean de alta calidad.

2. La difusión de los Centros debe realizarse conjunta y paralelamente entre los distintos actores que conforma la comunidad de la cual se es parte, a nivel intra y extrainstitucional.

Dada la premisa anterior, se hace necesario realizar una estrategia integrada de difusión que permita abarcar a los distintos actores sociales que conforman la comunidad, de manera simultánea, tanto dentro como fuera de la institución.

Es decir, la difusión no sólo se debe realizar a nivel de autoridades y profesionales o a nivel de colectivos de base o potenciales usuarios. Por el contrario, la difusión debe efectuarse paralelamente, considerando al mayor número posible de representantes institucionales y comunitarios.



3. Los métodos y materiales de difusión deben ser heterogéneos, respondiendo a las características y necesidades específicas del sector hacia el que va dirigido.

De acuerdo al esquema anterior, y aún cuando la difusión a los distintos actores comunitarios debe ser simultánea, los métodos y materiales de difusión deben diferenciarse.

A modo de ejemplo, para ciertas autoridades regionales o comunales será necesario concretar las actividades de difusión a través de una entrevista profesional, a representantes de colectivos de base será necesario abordarlos a través de talleres interactivos, a personas pertenecientes a cierto rango étéreo se les deberá entregar información de acuerdo a sus inquietudes y a través de un vocabulario ad-hoc. Etc.

En síntesis, la metodología de difusión deberá variar de acuerdo a la o las personas a quienes va dirigida y de acuerdo al objetivo que nos formulemos.

4. La Difusión debe ser permanentemente reforzada.

Toda acción de difusión debe constituirse como parte de un proceso permanente de difusión.

Probablemente en un principio la difusión será más “agresiva”, en términos de destinar mayor tiempo a ella, para luego sostenerse en acciones de mantención, pero de cualquier manera esta debe ser una preocupación constante y sostenida, para mantener un vínculo con la comunidad en la que se encuentra inserto el Centro.

Es así como en nuestro Centro, luego de haber considerado los supuestos mencionados, iniciamos un plan estratégico de difusión que básicamente apuntó a posicionar el Centro como una alternativa dentro de la red social comunitaria en relación al enfrentamiento y la gestión de ciertos conflictos, para lo cual se estructuraron las siguientes etapas:

- **PRIMERA ETAPA:** Identificación de los distintos actores que componen la comunidad en la que se inserta el Centro a nivel intra y extrainstitucional.

A nivel intrainstitucional: Directores Zonales, profesionales abogados y asistentes sociales,

A nivel extrainstitucional: Autoridades comunales, redes sociales de apoyo, organizaciones comunitarias de base.

- **SEGUNDA ETAPA:** Diseño y creación de material de difusión: cartillas informativas, dípticos, power point para charlas, transparencias, entre otras.

- **TERCERA ETAPA:** Calendarización de actividades de difusión que incluyeron:

A nivel Intrainstitucional : Talleres de capacitación en el tema y en la metodología de atención.

A nivel extrainstitucional :

- Entrega de carta a vecinos del sector a través del sistema puerta a puerta
- Capacitaciones a profesionales de organismos que constituyen la red social del Centro : Municipalidades, Centros de Salud mental y familiar, empresas del sector, organismos de beneficencia.
- Capacitaciones a organizaciones comunitarias de adultos mayores.



- **CUARTA ETAPA ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA DIFUSIÓN:** A través de la sistematización del proyecto se evaluaron aspectos cualitativos y cuantitativos que permitieron constatar que las actividades de difusión emprendidas permitieron posicionar al Centro como una alternativa efectiva dentro del ámbito socio- jurídico.

Ya que desde Febrero del año 2003 hasta la fecha la demanda por atención en nuestro Centro ha sido permanente y sostenida, debiendo incluso realizar ciertos ajustes para no sobrepasar ésta de acuerdo a los estándares de calidad que maneja el Centro y que implican contar con un lapso de tiempo necesario como para realizar intervenciones de buena calidad.

Durante el primer mes de funcionamiento del Centro ya habían solicitado atención y se habían atendido a 42 personas, el segundo mes 57 y el tercero 87, manteniéndose en la actualidad un promedio de 95 personas mensuales, observándose una demanda homogénea entre hombres y mujeres, con predominancia en las materias de Familia y las relacionadas con vivienda (arriendos, precarios).

Paralelamente a la atención de casos, se han realizado una serie de actividades destinadas a la vinculación con redes, registrándose el primer mes actividades heterogéneas como el sistema de mailing puerta a puerta, capacitación a organismos socio-jurídicos vinculados, visitas a autoridades y llamados de enlace y presentación a diversos profesionales y dirigentes de organismos que conforman la red social del Centro.

En la actualidad, el tiempo destinado a la difusión y a la vinculación con las diferentes redes sociales dentro de la comunidad si bien ha disminuido, aún abarca al menos un 15% de las horas profesionales.

Esto nos lleva a reflexionar sobre la importancia de los procesos de difusión, los cuales deben ser efectivamente calibrados, para no provocar expectativas que no puedan dar respuestas satisfactorias a sus potenciales usuarios, pero a su vez permitir el aprovechamiento de los recursos profesionales que efectivamente se pueden utilizar y que constituyen, en el caso de este tipo de centros, un aporte para concretar la idea de más y mejor Justicia.

Todo lo anterior permite reafirmar los supuestos con los que el Centro inició las acciones en difusión, y que han redundado en ubicarse dentro de la comunidad como una alternativa efectiva frente a una serie de conflictos presentados por las personas que integran la comunidad atendida.

Dichos supuestos, si bien responden a una determinada institución, inserta en una realidad específica y dinámica que la hace particular, pueden servir de referente a otros Centros que inicien su gestión y que se encuentren interesados en posicionarse dentro de su medio, entregando sus aportes específicos a personas que buscan alternativas pacíficas en la solución de sus conflictos.



IV:- CONCLUSIONES

Considerando lo anteriormente expuesto, el proyecto presenta ciertas características que lo configuran como un espacio singular en la intervención de la resolución pacífica de conflictos, que le otorga un carácter específico, enmarcado en la "recursividad" de la atención, más allá de los resultados estadísticos y que hace que ésta sea **una experiencia única en el país**, que presenta innovaciones y diferencia que se enmarcan en tres ejes principalmente:

- **La Atención Integral**, que integran la **acogida** y preocupación en la **integración de los niñ@s y adolescentes** involucrados, existen además una particular atención a que el paso por el centro a pesar de no existir acuerdo no sea percibido como una pérdida de tiempo, mas bien un avance ya que se han adquirido nuevas herramientas y conocimientos que permiten a las personas reformular sus conflictos y decidir informadamente la vía de solución, luego terminado el proceso en el centro, ya sea por la vía judicial o a través de otras redes institucionales, familiares o incluso vías de solución directa y para ellos los profesionales no terminan la intervención hasta que exista una alternativa de solución o un camino a seguir.
- **Sistematización de los Procesos**, donde se ha diseñado un Flujograma de Atención claro que acoge multiplicidad de variables. Existe una preocupación de cautelar la mantención y creación de registros e instrumentos, fichas técnicas, cartillas de información, etc. que favorezcan el manejo actualizado de datos y antecedentes y no en un sentido de burocratizar sino que facilitar una atención oportuna, de calidad estandarizada, de ésta manera los registros e instrumentos pueden servir de referentes a otros Centros similares a este y sobretodo en vías de la masificación de la utilización de éstos medios ante la entrada en vigencia de las nuevas leyes de Matrimonio Civil y Tribunales de Familia las cuales inevitablemente nos insertan dentro del mundo judicial y es por ello que se torna importancia nuestra validación mas allá de los Procesos de Mediación, además de los resultados de ellos, la forma en que nos relacionaremos con el mundo judicial y recopilaremos la información y resultados de cada caso.
- **La utilización de diferentes Medios no Adversariales** en forma profesional y diferencia como son la Mediación, Conciliación y Negociación, lo que caracteriza principalmente que el deseo principal es facilitar la resolución pacífica de los conflictos y buscar todas las vías posible a nuestro alcance, si las alternativas fuera del centro son percibidas como poco pertinentes en razón de tiempo, costos, incluso ante la inexistencia de otra vía de solución como es en el caso de las Particiones de herencias o ante la emergencia inmediata de una solución por necesidades principalmente económicas, hemos procurado agotar todo las instancias para la resolución de la problemática.

Estas particularidades que nuestro Centro presenta a diferencia de otros, es que en general ellos realizan sólo procesos de Mediación, y además, por ser los pioneros en el tema evidencian una constante preocupación por los aspectos formativos como la ética del mediador, reformulación de las etapas del proceso mismo de mediación, formación de mediadores en habilidades y destrezas, en fin en el perfeccionamiento del Proceso de Mediación. De esta manera, es así también, como han llegado a constituirse en nuestros formadores.



CENTRO DE RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

FAMILIA – LABORAL- CIVIL - VECINAL

CERRILLOS - ZONAL CENTRO

REGIÓN METROPOLITANA



Nosotros hemos participado de estos procesos de formación, y así mismo, nos hemos interiorizado en el mejoramiento de destrezas para facilitar Procesos de Mediación, como una forma de atender a un modelo que nos permita establecer un lenguaje común con otros centros que trabajan en la misma materia, y así poder enfrentar los nuevos espacios en los que están inserto el trabajo de resolución pacífica de conflictos en forma unificada y es por ello que estamos ante el desafío de integrar en el trabajo otras variables que salen de la sala misma de mediación y de la formación de pacificadores, que dice relación con todos los temas relacionados a los procedimientos de atención y comunicación con todos las redes sociales y principalmente con los Organos Judiciales.

Para finalizar queremos señalar que es satisfactorio constatar que este Centro que surgió como tímida iniciativa, tenga hoy un espíritu y energía propia que se ha traducido en un sello que ha crecido y madurado, resultando una experiencia positiva tanto en los resultados estadísticos como también en lo relacionado al desarrollo profesional. Valoramos, principalmente, el logro del empoderamiento de las personas en el manejo de nuevas formas de resolver y construir acuerdos que reflejen los propios valores, ideas y formas de concebir la vida en familia, en la sociedad para cada persona y caso en particular.

V. BIBLOGRAFIA :

- 1. Sistematización 2003 : Una Innovadora Experiencia : "Más allá de la Mediación"**, Claudia Caro, Carolina Fernández y Ana María Galdames, Centro R.A.C., Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, julio 2004.
- 2. El Proceso de Mediación**, Leonor Allende, Jorge Burgos, Paula Correa, Sandra Pérez, Editorial Jurídica de Chile, año 2000.