



## **Impacto de la Ley N° 19.968 en la Línea de Resolución Alternativa de Conflictos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.**

**Seminario de Título para optar al Grado de Licenciado en Trabajo Social  
y al Título Profesional de Trabajador Social.**

Institución Patrocinadora :Dirección Zonal Sur - Costa, Corporación de  
Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

Profesora Guía :Doctor Elena Salum Alvarado

Alumna :María José Vargas Martínez

Año :2006

## ÍNDICE

<b>Introducción.</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo I: MARCO INSTITUCIONAL.</b>	<b>8</b>
1.1 Identificación de la Institución.	9
1.2 Antecedentes Históricos.	9
1.3 Misión Institucional.	10
1.4 Lineamientos Estratégicos de la Institución.	11
1.5 Servicios Entregados por la Institución.	12
1.6. Marco Legal.	13
1.7 Financiamiento Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.	13
1.8 Dotación Corporación de Asistencia Judicial R. M.	15
1.9 Organización Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.	16
1.10 Vías de Intervención de Casos de la Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.	18
1.11 Funciones y Objetivos del Trabajo Social en la Corporación de Asistencia Judicial R.M.	18
1.12 Dirección Zonal Sur - Costa.	20
1.12.1. Dotación Dirección Zonal Sur -Costa	20
1.12.2. Estructura Dirección Zonal Sur - Costa	22
1.12.3. Contexto Territorial	23
1.12.4. Contexto Sociodemográfico	24
1.12.5. Planificación Metas 2006 de la Dirección Zonal Sur - Costa.	27
<b>Capítulo II: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.</b>	<b>30</b>
2.1. Objetivos.	31
2.2. Definición del Problema.	32
2.3. Delimitación del Problema.	32
2.4. Fundamentación.	33
2.5. Metodología.	34
2.5.1. Tipo de Investigación.	34
2.5.2. Técnicas de Investigación.	35
2.5.3. Unidad de Análisis.	35
2.5.4. Selección de Muestra.	36

2.6.	Marco Referencial	37
2.6.1.	Conflictos	37
2.6.2.	Conflicto Índole Familiar	41
2.6.3.	Métodos de Solución de Conflictos	46
2.6.4.	Instancias de Solución de Conflictos de Índole Familiar en Chile	72
2.6.5.	Resumen Vías de Solución de Conflictos de Índole Familiar	90
<b>Capítulo III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>		<b>91</b>
3.1.	Objetivos General N° 1	92
3.2.	Objetivos General N° 2	109
3.4.	Objetivo General N° 3	117
<b>Capítulo IV: ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>		<b>126</b>
4.1	Línea de Resolución Alternativa de Conflictos de la Dirección Zonal Sur Costa de la Corporación de Asistencia Judicial, Región Metropolitana.	127
4.2	Vía Extrajudicial de La Ley N° 19.968 para Solución de Conflictos Familiares	135
4.3	Resumen Comparativo Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos.	140
<b>Capítulo V: PROPUESTAS Y ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN DE LA LÍNEA DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE LA DIRECCIÓN ZONAL SUR COSTA DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL, REGIÓN METROPOLITANA.</b>		<b>141</b>
5.1	Aspectos a Considerar	142
5.2	Línea RAC en la Dirección Zonal Sur – Costa	142
5.3	Propuestas para Implementar dentro de la Línea RAC	143
5.4	Propuestas para Implementar dentro de la Línea RAC en Diferentes Materias	145
5.4.1	Línea RAC en Materia de Familia	145
5.4.2	Línea RAC en Materia Civil	146
5.4.3	Línea RAC en Materia Laboral	147
5.5	Propuestas para Trabajo Social dentro de la Institución	148

<b>Capítulo VI: CONCLUSIONES Y APORTES</b>	<b>150</b>
6.1 Conclusiones	151
6.2 Aportes.	155
6.2.1 Institución Patrocinadora	155
6.2.2 Trabajo Social	157
<b>Capítulo VII: BIBLIOGRAFÍA.</b>	<b>160</b>
7.1 Leyes	161
7.2 Textos Utilizados	161
7.3 Documentos de Trabajo	162
7.4 Apuntes Bibliográficos	163
7.5 Seminarios de Título	163
7.6 Sitios Web	163
7.7 Fuentes Personales	164
<b>Capítulo VIII: ANEXOS</b>	<b>165</b>

## INTRODUCCIÓN

En el presente documento se expone el proceso de investigación social desarrollado como parte del seminario de título de Trabajo Social que se realizó en el área socio jurídica.

Este seminario surge en primer lugar por el interés de la alumna seminarista en trabajar en dicha área, y en segundo lugar, como respuesta a la necesidad de una institución de asistencia judicial de analizar la efectividad de continuar con sus líneas de trabajo en concordancia con los nuevos marcos legales resultantes de la reforma al Sistema Judicial Chileno.

Este seminario se realizó para entregar una primera aproximación a los centros de mediación familiar que comenzaron a funcionar hace menos de un año en nuestro país, con soporte legal, como vía de solución de conflictos por medio de métodos no confrontacionales y complemento a los Tribunales de Familia que se implementaron en Octubre del año 2005.

El proyecto se implementa dentro de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, la cual da asesoría, orientación y representación en problemas legales a personas de escasos recursos, entregando sus servicios en forma gratuita; la experiencia está inserta, dentro de la Dirección Zonal Sur - Costa que tiene jurisdicción en las comunas de 5 provincias de la Región Metropolitana: Chacabuco, Maipo, Cordillera, Talagante y Melipilla (con excepción de Curacaví que pertenece a la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso) y posee 11 Centros de Atención Jurídico - Social dentro de este territorio.

Durante el año 2005 la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial a través del Departamento de Planificación y Estudios diseñó, en conjunto con representantes de las 8 Direcciones Zonales que la componen, un Plan Estratégico que guiaría el quehacer de los profesionales de la institución en el año 2006, para el cumplimiento de esta planificación cada Dirección Zonal tuvo la libertad de fijar sus propios objetivos y actividades.

Una de las metas que aparece en este plan tiene relación con la línea de Resolución Alternativas de Conflictos, la cual es: "Evaluar el impacto de las reformas judiciales en el servicio de Resolución Alternativa de Conflictos que prestan los Centros Jurídicos y especializados (Centros de Mediación), readecuándolos en función de los nuevos desafíos (temáticas, contexto, necesidades); fijando y monitoreando flujos, criterios y estándares de intervención". Siendo fijado como objetivo de la Dirección Zonal Sur - Costa:

“Realizar una estrategia de trabajo que permita caracterizar el proceso de las reformas legales en la línea de RAC a fin de readecuar la intervención profesional en el nuevo contexto”.

El seminario de título pretende dar cumplimiento a través de un proyecto que trabaje con profesionales y usuarios de los servicios de la institución en la creación de propuestas para readecuar esta línea de trabajo, la cual data de hace más de 10 años dentro de esta institución, y se ha visto afectada por el nuevo escenario legal constituido por la entrada en vigencia de la ley N° 19.968, creadora de los Tribunales de Familia y los Centros Licitados de Mediación Familiar.

La línea de Resolución Alternativa de Conflictos forma parte de la vía de intervención extrajudicial de la institución y utiliza métodos no adversariales para la solución de conflictos, la cual constituye una alternativa para que las personas construyan sus propias soluciones en conjunto con su contra parte y no enfrentándose a ella; además contribuye a la descongestión de los tribunales del sistema judicial, disminuyendo el número de causas que ingresan a él.

Por otra parte al ser un seminario de título en Trabajo Social, su enfoque estará puesto en los casos de índole familiar, área temática que concentra gran números de causas que se maneja dentro de la institución. Siendo el cambio en el marco legal de estas materias las que motivaron a plantear la realización del presente proyecto.

Desde el punto de vista del Trabajo Social el proyecto aporta en sistematizar y analizar la información de los procesos llevados a cabo en la línea de Resolución Alternativa de Conflictos y permitirá establecer parte del papel que ha desempeñado la profesión dentro de esta institución; rol que se ha visto trastocado debido al cambio en la legislación, con este seminario se pretende entregar una visión de la importancia del trabajo que han desarrollado los asistentes sociales dentro de las instituciones relacionadas con el área sociojurídica.

Por otra parte debido a los cambios en los marcos legales, que suscitaron este proyecto, también se introducirá en el sector de los Tribunales de Familia y Centros de Mediación Familiar, instituciones nuevas dentro del campo laboral de los Asistentes Sociales y que podrían convertirse en una oportunidad para el desarrollo de nuevas prácticas para la profesión.

El seminario consta de 7 capítulos, en el primero se aborda el marco institucional, en el segundo se describe el diseño de la investigación realizada, el capítulo tercero está dedicado a sistematizar los resultados de

la investigación desarrollada, por su parte en el cuarto capítulo se presenta un análisis de los resultados de la investigación, el capítulo quinto se entregan las propuestas y estrategias de reorientación de la línea de resolución alternativa de conflicto de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, siguiendo con el capítulo sexto donde se proporcionan las conclusiones y aportes producto del proceso desarrollado; para finalizar en el séptimo capítulo, en el cual se incluye la bibliografía utilizada en este seminario de título.

**Capítulo I**  
**MARCO INSTITUCIONAL**

En este capítulo se describe la estructura y funcionamiento de la institución que patrocina el presente seminario de título de Trabajo Social, mostrando las diferentes características, políticas que la rigen y servicios que ofrece la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, específicamente la Dirección Zonal Sur – Costa; así como también se expone el contexto territorial y sociodemográfico en el cual está inserta la experiencia.

### **1.1 IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- Nombre: Dirección Zonal Sur - Costa, Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.
- Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins N° 158, Talagante.
- Teléfonos: 8157931 - 8155110.
- Tipo de institución: Corporaciones de Derecho Público relacionados con el Ministerio de Justicia a través de un Consejo Directivo.
- Directora: Sra. Claudia Villalobos Pino, Abogado.

### **1.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

La Corporación de Asistencia Judicial es una entidad de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y sin fines de lucro. Los antecedentes históricos de la Corporación de Asistencia Judicial se remiten a la primera década del siglo XX, cuando eran las asociaciones de abogados y más contemporáneamente el Colegio de la Orden quienes cumplían la tarea de brindar asistencia judicial. Al prescribirse la agremiación obligatoria, se constituyó en un deber del Estado "Entregar Asistencia Jurídico Social Gratuita a las personas de escasos recursos económicos" mediante las leyes N° 17.995 y N° 18.632, del año 1981 y año 1987 respectivamente, las que dan existencia legal a las cuatro corporaciones de Asistencia judicial en el país:

- Corporación de Asistencia Judicial del Norte: 1° y 2° Región.
- Corporación de Asistencia Judicial del Valparaíso: 3°, 4° y 5° Región.
- Corporación de Asistencia Judicial del Bío - Bío: 8°, 9°, 10° y 11° Región.
- Corporación de Asistencia Judicial del Región Metropolitana: 6°, 7°, 12° y Metropolitana.

Debido a que la Ley N° 17.995 crea “Corporaciones” y no “Servicios” los trabajadores de esta institución se guían por el Código del Trabajo y no por los estatutos administrativos como en los Servicios Públicos.

La Corporación de Asistencia Judicial puede ser denominada como Servicio Público por el tipo de servicios que entrega, pero según la legislación es una corporación, por lo tanto no accede a los beneficios que entrega el Estado a sus Organismos dependientes como poseer Escalafón Administrativo o Programa de Mejoramiento de Gestión.

### **1.3 MISIÓN INSTITUCIONAL**

La Corporación de Asistencia Judicial, creada por Ley N° 17.995 (1981), asume como misión institucional el mandato establecido en la Constitución Política de la República de Chile, que en el artículo 19 inciso 3° señala la igual protección de la Ley en el ejercicio de sus derechos, indicando que toda persona tiene derecho a defensa jurídica y que la ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselos por sí mismos.

Esta misión guió los pasos de la Corporación de Asistencia Judicial por años y se amplió como consecuencia de los cambios culturales, sociales, legales, políticos y económicos desarrollados en el país, lo que se ha traducido en una adecuación de las políticas institucionales para dar respuesta a las necesidades y requerimientos de servicio de la población.

En la actualidad la misión institucional está referida a proporcionar asistencia jurídico - social, ampliando el ámbito de acción a servicios extrajudiciales relacionados con prevención de conflictos de connotación jurídica y resolución de conflictos a través de medios no adversariales.

En el año 1997, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana fue incorporada al proceso de modernización de los servicios públicos impulsado por el Estado. Los principios de eficiencia y eficacia inicialmente se tradujeron en un aumento de cobertura (incrementando el número de atenciones). Actualmente se mantiene como objetivo estratégico “mejorar la calidad de la Atención”, dando coherencia a los lineamientos institucionales.

#### **1.4 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA INSTITUCIÓN**

- Fortalecimiento del Acceso a la Justicia de los Sectores más Vulnerables: El fortalecimiento de los canales que permitan el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población, corresponde a acciones dirigidas a personas en situación de extrema pobreza, mujeres en situación de violencia intrafamiliar, adultos mayores, dirigentes sociales y líderes comunitarios, a través del Programa de Difusión de Deberes y Derechos.
- Especialización de Centros de Atención Jurídico Social: A través de esta línea se fortalece el desarrollo de las oficinas especializadas, tales como centro jurídico antidrogas, centros integrales de atención a víctimas de delitos violentos, oficina de tramitación internacional, centro de resolución alternativa de conflictos, centro de mediación, oficina laboral, oficina de la familia, oficinas penales y oficina civil. las oficinas penales, laboral, de la familia y civil, concentran la atención en temáticas específicas, y les atienden profesionales especializados.
- Desjudicialización de los Conflictos Jurídicos: En esta línea están involucrados la totalidad de los funcionarios que trabajan en las áreas civiles y de familia, promoviendo la solución de conflicto a través de procesos colaborativos entre las partes involucradas, trabajo que es evaluado de manera permanente, por ser parte de las metas institucionales.
- Optimización de la Asistencia Jurídica Social: Para cumplir con esta línea estratégica, la institución realizó un diagnóstico en cada Centro de Atención, evaluando las cargas de trabajo, la complejidad y la organización interna. Esto, permitió diseñar e implementar políticas, estandarizar criterios, y elaborar instrumentos idóneos para mejorar la calidad del servicio. Asimismo, se creó un Sistema de Derivación Responsable de Usuarios; permitiendo que éstos sean atendidos con oportunidad y diligencia. Del mismo modo se creó la Coordinación Técnica de las comisiones del área legal y social, involucrando a los funcionarios en la elaboración y generación de acciones de carácter jurídico y social. Además, el desarrollo de esta línea permite la entrega de herramientas para la actualización profesional, dirigido a profesionales y personal administrativo.
- Incorporación de Tecnologías de la Información a la Gestión: La incorporación de tecnologías de información en la gestión ha permitido la creación de base de datos jurisprudenciales de la institución, que permite

recopilar los fallos más relevantes obtenidos por la institución, en las diversas áreas del derecho. Sistema de atención a egresados de derecho a través del sitio web institucional. El acceso a información institucional de los usuarios(as), permite responder consultas de manera rápida y directa a quienes consultan por este medio.

### **1.5 SERVICIOS ENTREGADOS POR LA INSTITUCIÓN**

- Orientación Jurídico - Social: se entrega información, orientación y asesoría profesional en materias civiles, laborales, penales y de familia, entre otras, a personas y organizaciones sociales que así lo requieran.
- Resolución de conflictos a través de medios no adversariales: ante una situación de conflicto presentada por las personas atendidas, se busca lograr acuerdo entre las partes involucradas mediante la utilización de técnicas de negociación.
- Representación Judicial: se representa y patrocina a las personas que cumplan con los requisitos establecidos por la institución, ante tribunales de justicia en materias legales.
- Trabajo comunitario: se desarrollan programas de difusión de derechos y deberes ciudadanos, con el objeto de habilitar a grupos y comunidades en la prevención de conflictos jurídicos - sociales.

La corporación de Asistencia Judicial entrega su servicio a través de Centros Jurídicos con asentamiento comunal, oficinas móviles y centros especializados en las diferentes áreas en las cuales entrega asistencia. Para acceder a los servicios entregados por la institución el usuario debe cumplir con una serie de requisitos:

- Poseer domicilio dentro de la jurisdicción del Centro de Atención al cual se acudió para solucionar el problema.
- Poseer un ingreso per capita de 5 UF en sectores rurales ó 6 UF en sectores urbanos.
- Tema a solucionar posee viabilidad jurídica, evaluada por profesionales de los centros de atención.

## **1.6 MARCO LEGAL**

La Corporación de Asistencia Judicial del Región Metropolitana, tiene competencia dentro de las regiones 6º, 7º, 12º y Metropolitana. Esta dirigida por un Consejo Directivo que es un órgano colegiado presidido por el Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Región Metropolitana e integrado, además, por el Presidente del Consejo de Defensa del Estado, los Decanos de las Facultades de Derecho de las Universidades de Chile y Católica; y, por dos abogados destacados en el ejercicio libre de la profesión.

Compete al Consejo Directivo adoptar acuerdos en sesiones ordinarias y extraordinarias, acerca de las materias entregadas a su decisión por la Ley N° 17.995.

La Asistencia Judicial gratuita fue dotada de marco legal el año 1981, con la promulgación de la Ley N° 17.995, que crea las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial existentes en el país, otorgándoles personalidad jurídica, patrimonio propio y estipulando que no perseguirán fines de lucro. su finalidad según la ley será prestar asistencia jurídica y judicial gratuita a personas de escasos recursos. Además, proporcionarán los medios para efectuar la práctica necesaria para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de abogado.

Por su parte la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana se rige además por una serie de estatutos normativos, promulgados ese mismo año con el número 995, que determinan el domicilio, objeto y duración, además de las características y funciones del consejo directivo, así como los requisitos y las atribuciones que tendrá el director general, y por último también rige lo respectivo acerca del patrimonio de la corporación.

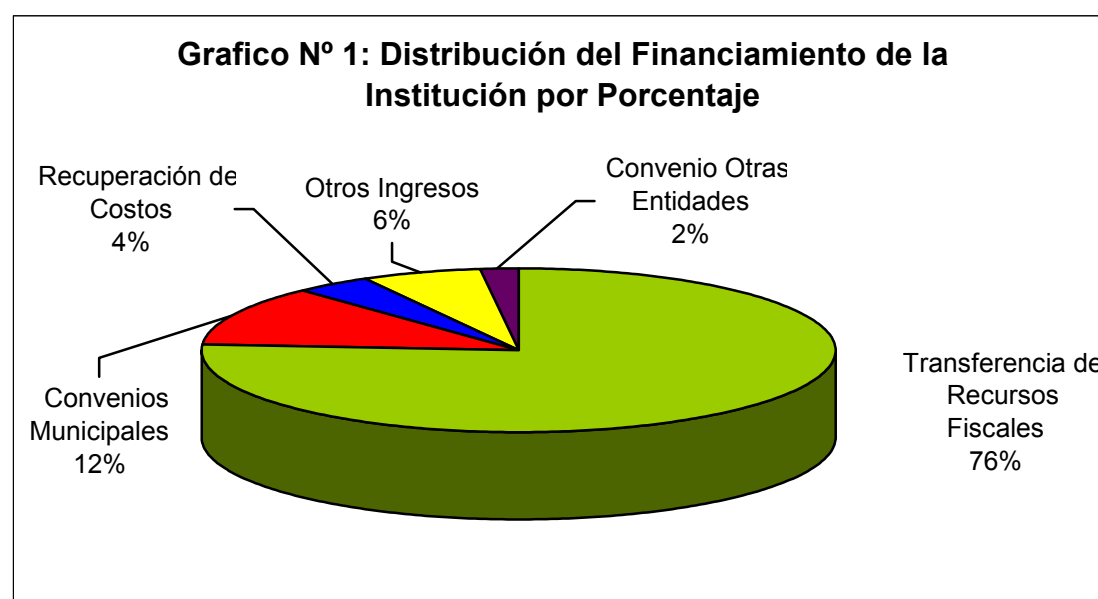
## **1.7 FINANCIAMIENTO CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA.**

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana presenta en su estructura de ingresos, una distribución que responde a la naturaleza de distintos importes, que permiten financiar el funcionamiento de los Centros de Atención Jurídico Social, a través de los cuales se concreta la misión institucional. Los importes se dividen de la siguiente manera:

- Transferencia de Recursos Fiscales: los fondos transferidos a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana por el Ministerio de Justicia representan la mayor participación en el total de

ingresos los cuales se destinan, principalmente, a financiar el pago de remuneraciones del personal.

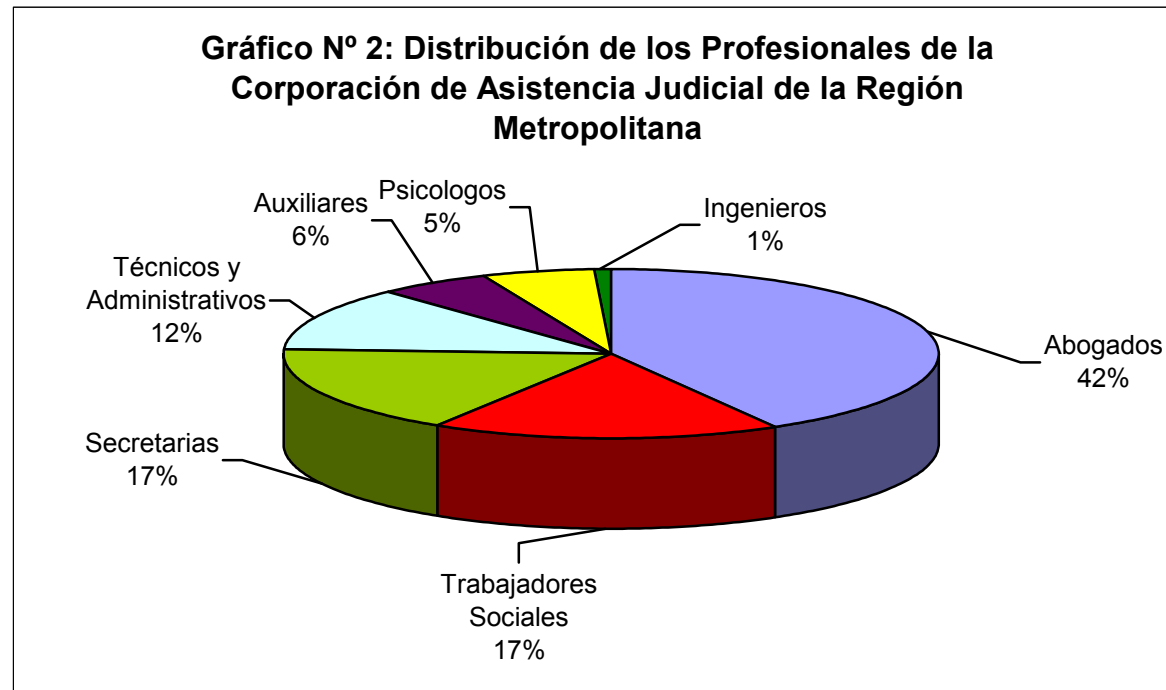
- Convenios Municipales: los ingresos percibidos por este concepto corresponden a aportes de municipio con los cuales la institución ha celebrado convenios de colaboración para prestación de servicios de Asistencia Jurídico Social a los habitantes de las respectivas comunas.
- Recuperación de Costos: los aportes financieros que se generan bajo este concepto provienen del 10% que percibe la corporación de lo obtenido en juicio por sus patrocinados, siendo este el único concepto por el que la institución puede percibir dinero por su prestación de servicios.
- Otros Ingresos: Corresponde a pagos de ejercicios y/o servicios entregados en años anteriores a aquel en el cual se percibe el importe.
- Convenio Otras Entidades: aportes provenientes de otras entidades gubernamentales, en virtud de convenios de colaboración para la ejecución de proyectos especiales suscritos entre estas y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.



**Fuente:** Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana, año 2006.

### 1.8 DOTACIÓN CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL R. M.

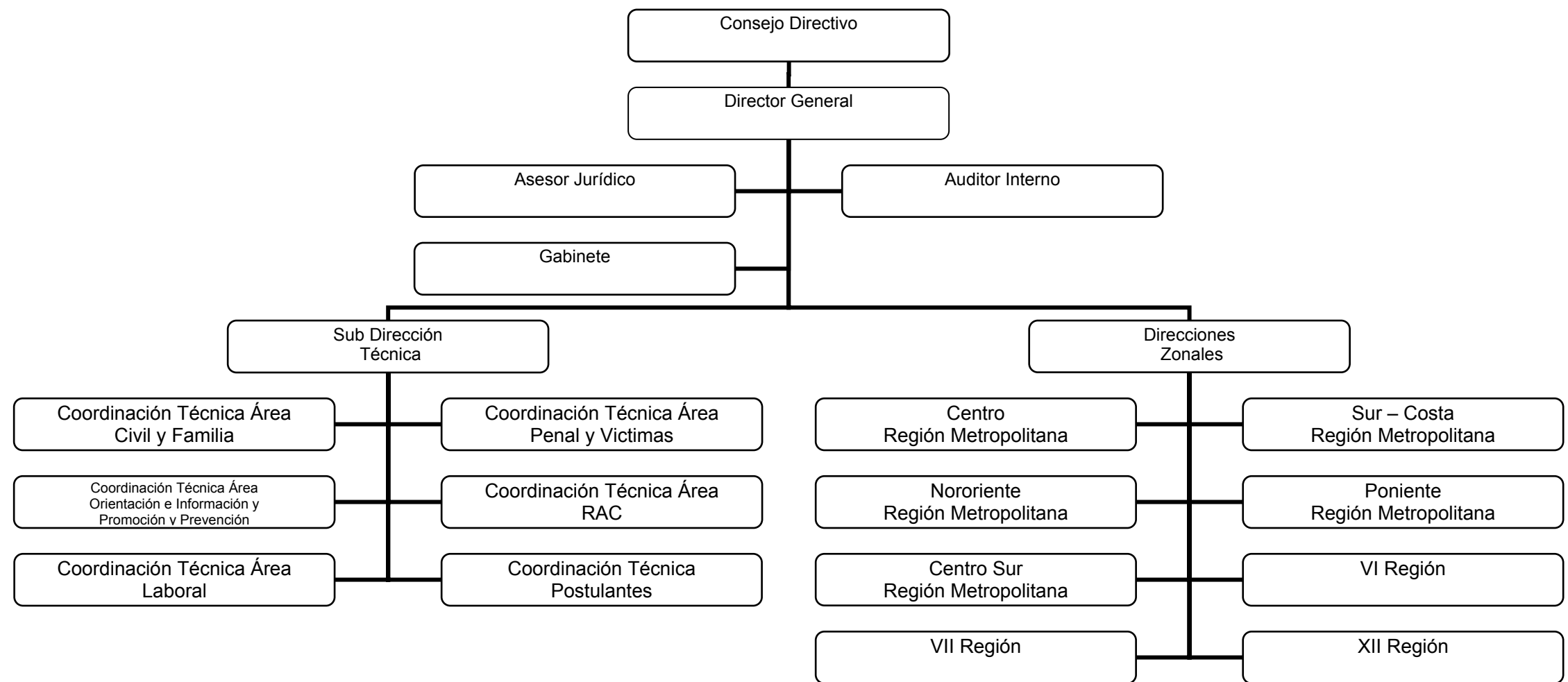
La labor que desarrolla la Corporación requiere del trabajo interdisciplinario y complementario que una las diferentes experticias adquiridas por sus profesiones u oficios. La distribución de los profesionales y técnicos que se desempeñan en la institución es la siguiente:



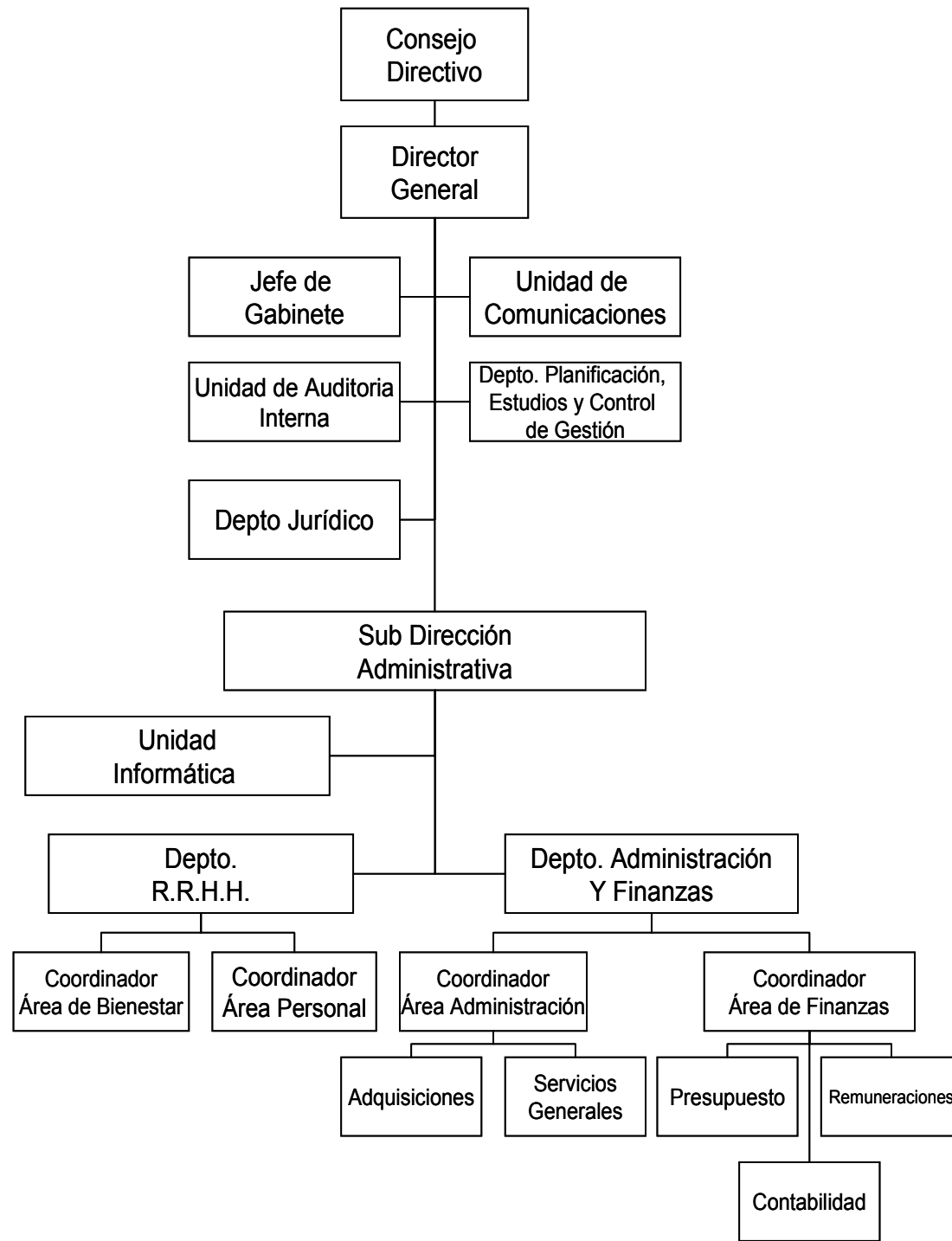
**Fuente:** Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana, año 2006.

### 1.9 ORGANIZACIÓN CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA

#### a. Organigrama Direcciones Zonales y Subdirección Técnica.



b. Organigrama Sub Dirección Administrativa.



### **1.10. VÍAS DE INTERVENCIÓN CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL**

La Corporación de Asistencia Judicial para la solución de problemas trabaja a través de dos grandes vías de intervención:

- Judicial:
  - Representación legal en litigios ante tribunales de justicia.
  - Tramitación jurídica en materias de carácter voluntario.

Generalmente, a la sección judicial ingresan en forma directa las situaciones que se relacionan con internos de recintos penitenciarios, las solicitudes de atención de tribunales (violencia intrafamiliar) y fiscalías militares, entre otros. En esta línea se utilizan métodos adversariales para la solución de los conflictos que ingresan.

- Extrajudicial:
  - Información, orientación, derivación y otras gestiones de competencia de los abogados y/o trabajadores sociales.
  - Ingreso a Resolución Alternativa de Conflictos (Método No Adversarial).

Si la situación, problemas o conflicto planteado por el usuario, amerita tratamiento judicial, el trabajador social realiza una evaluación y calificación socioeconómica según parámetros institucionales, para derivar a la sección judicial. Por otro lado, no ingresan a la línea extrajudicial aquellas situaciones donde se ha iniciado un proceso judicial y situaciones cuya tramitación legal está sujeta a plazos perentorios entre otras, como algunas materias en temas laborales.

### **1.11 FUNCIONES Y OBJETIVOS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL R.M.**

En la actualidad existe en la Corporación de Asistencia Judicial R.M. una dotación multidisciplinaria de 658 funcionarios, donde encontramos Abogados, Trabajadores Sociales, Secretarías, Técnicos Administrativos, Auxiliares, Psicólogos e Ingenieros. Existen 111 Trabajadores Sociales lo que equivale al 16,8% de los empleados de la C.A.J., estos profesionales se desarrollan en las funciones que a continuación se detallan:

- Servicio de Orientación e Información: Es la unidad donde, entre otros profesionales, un/a Asistente Social brinda asesoría, acoge y entrega información socio-jurídica respecto del problema o conflicto consultado,

también sobre los deberes y derechos del usuario, así como la manera más adecuada para alcanzar una solución efectiva al problema que motivo la consulta. Por otra parte, el servicio de Orientación e Información ofrece un abordaje diferente de los conflictos, de esta forma se evita la judicialización de los mismos, entregándole alternativas al usuario. Este es un servicio que brinda una atención personalizada, la cual se otorga sin calificación socioeconómica, requerida para el posterior patrocinio de las causas.

- Evaluación socioeconómica de potenciales patrocinados: Para acceder a los diferentes servicios que brinda la C.A.J., los usuarios deben cumplir con los requisitos establecidos por la institución, estos requisitos institucionales dicen relación con la calificación socioeconómica de las personas y la viabilidad jurídica de la pretensión del usuario, evaluación que realizada por el trabajador social de la C.A.J..
- Resolución Alternativa De Conflictos: Es una atención realizada por un trabajador social, la cual utiliza técnicas no adversariales en la solución de conflictos. El objetivo de éste proceso es ofrecer a las personas de escasos recursos la oportunidad de obtener, antes de litigar frente a Tribunales, una solución a sus conflictos en las materias civiles, laborales, familiares, entre otras, mediante un acuerdo consensuado por los mismos patrocinados. Los profesionales a través del diálogo, en un marco de respeto y escucha activa por las partes, proponen las bases que sustentarán y propiciarán la búsqueda de acuerdos consensuados. En el caso que existan niños o niñas, se velará siempre por su interés superior en todo lo relativo a la protección de sus derechos fundamentales. Este proceso tiene el carácter de voluntario, por lo que nada se puede imponer a las personas respecto de la forma y condiciones para poner término al conflicto. Los acuerdos a los que se arribe en el proceso, pueden ser verbales (de palabra) o escritos.
- Prevención y Promoción de Derechos: Hace referencia cuando los Asistentes Sociales trabajan en la promoción, prevención y difusión de los Derechos y Deberes de las personas, a través de actividades de carácter comunitario dirigidas a la población en general. Estas actividades pueden ser en la modalidad de talleres, charlas, plazas de justicia, y otras que tienen por objeto informar y educar a las personas sobre sus deberes y derechos, la forma como hacerlos valer y prevenir conflictos de connotación jurídica.

- Informes Favorable: Si una persona, inicia una acción judicial ante los Tribunales de Familia y desea someter su conflicto ante un mediador y éste no cuenta con recursos económicos suficientes para pagar por la mediación privada, debe acreditar su situación socioeconómica. Entre los organismos autorizados por esta ley para certificar la condición socioeconómica, están las Corporaciones de Asistencia Judicial, quienes deben hacer la exploración necesaria para informar al Tribunal correspondiente, si la persona en cuestión es sujeto de atención en forma gratuita. Este proceso culmina con un certificado que indica si se puede obtener el beneficio de atención gratuita. En definitiva, "Informe Favorable" que es el documento que autoriza a acceder a la mediación gratuita. Dicha acción será ejecutada por Asistentes Sociales, pertenecientes a la C.A.J..

### **1.12 DIRECCIÓN ZONAL SUR - COSTA**

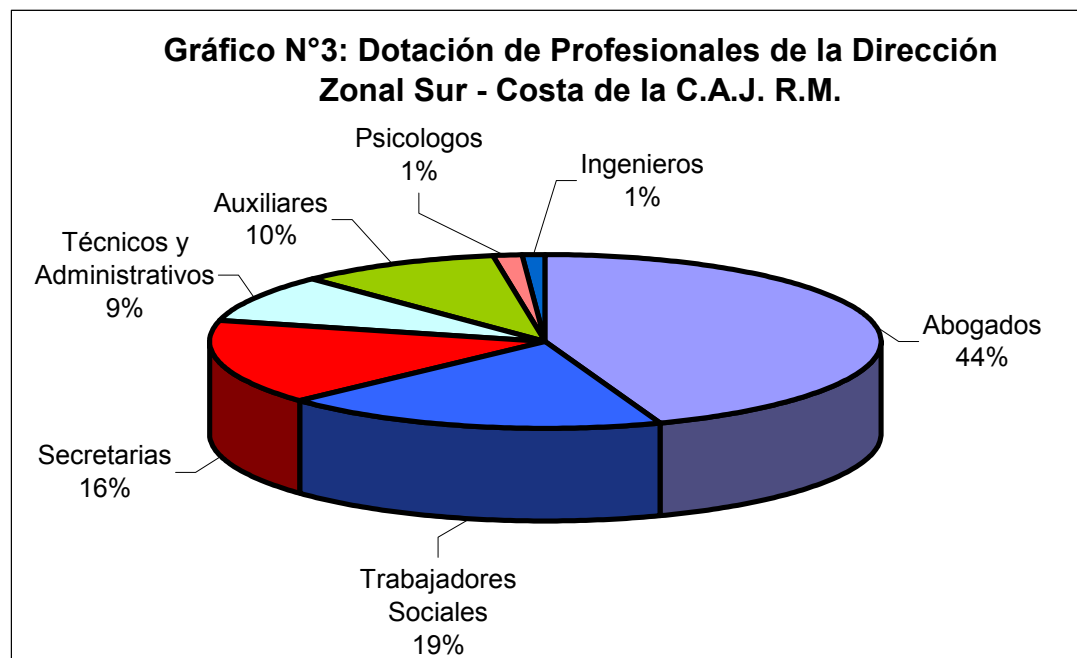
La Dirección Sur - Costa es un de las seis direcciones zonales en las que está dividida la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, tiene jurisdicción sobre 5 provincias de la Región Metropolitana: Chacabuco, Cordillera, Maipo, Talagante y Melipilla (con excepción de la Comuna de Curacaví, que pertenece a la jurisdicción de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso).

Esta dirección zonal posee 11 centros de Atención dispersos por diferentes comunas en las provincias de su jurisdicción: Buin, Colina, Lampa, Melipilla, Padre Hurtado, Paine, Peñaflor, Puente Alto, San Bernardo, Talagante, Til -Til; además cuenta con un Centro Especializado en Violencia Intrafamiliar con Jurisprudencia en la provincia de Melipilla.

#### **1.12.1. Dotación Dirección Zonal Sur Costa de la Corporación de Asistencia Judicial R. M.**

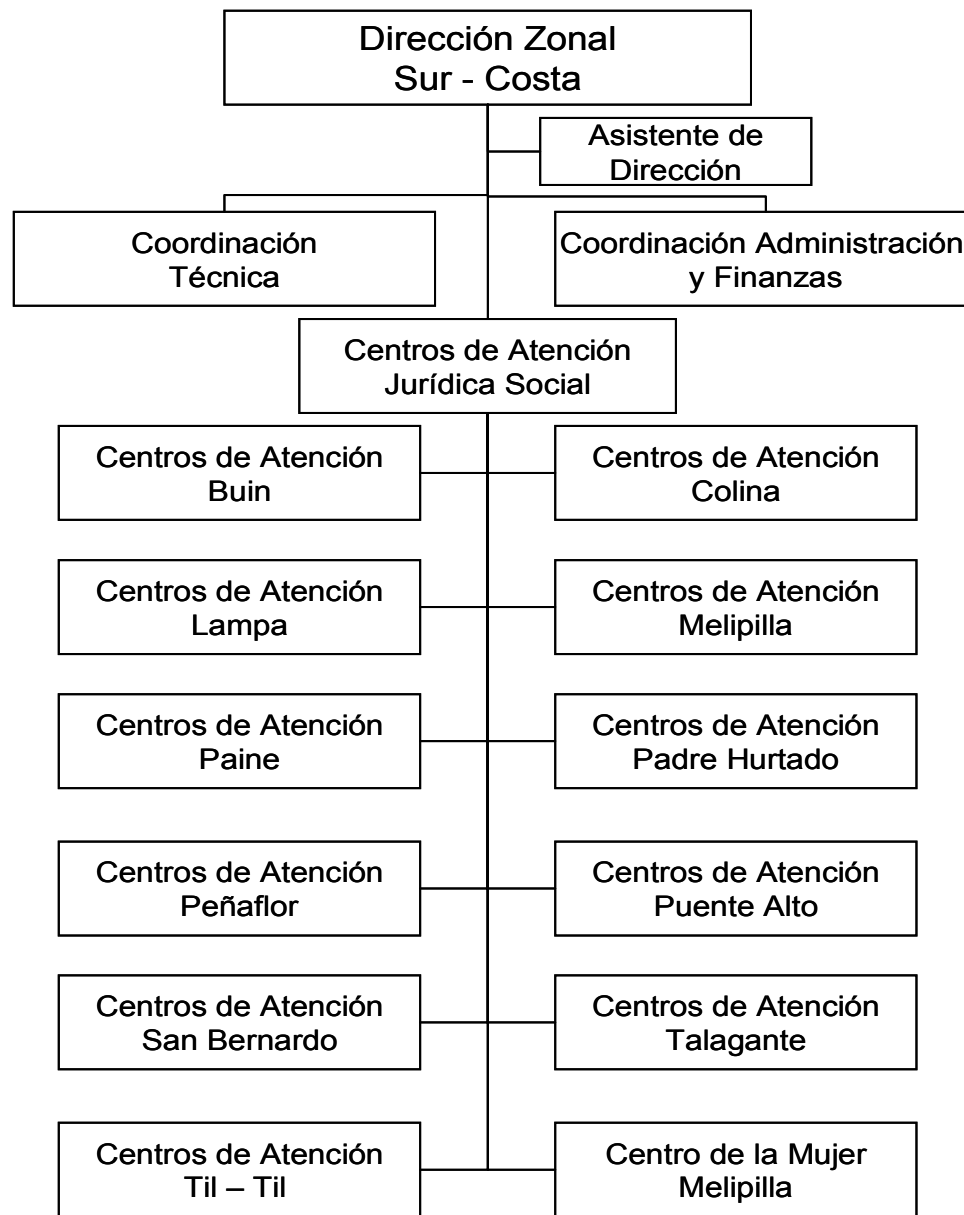
El trabajo que desarrollan los Centros de la Dirección Zonal Sur - Costa de la Corporación requiere del trabajo interdisciplinario y complementario que junte las diferentes experticias adquiridas por sus profesionales. Los abogados y Asistentes Sociales atienden a los usuarios que ingresan a la corporación y analizan las causas para acceder a la mejor solución posible para los conflictos que enfrenan; los Asistentes Sociales evalúan a los usuarios para que puedan ser patrocinados por la institución y representados en procesos judiciales por los abogados de la corporación,

además se trabaja en equipo en la realización de trabajo comunitario que se implementan dentro de la institución, como: talleres de Matrimonio Civil y Plazas Ciudadanas en las comunas que están dentro de su jurisdicción. La distribución por de los profesionales y técnicos de los funcionarios que se desempeñan en la institución es la siguiente:



**Fuente:** Dirección Zonal Sur - Costa C.A.J. Metropolitana, año 2006.

1.12.2 Estructura de la Dirección Zona Sur - Costa.



### 1.12.3. Contexto Territorial

- Distribución de Centros de Atención por Provincias:

Los distintos Centros de Atención de la Dirección Zonal atienden a las siguientes comunas:

Provincias	Centro de Atención	Comunas
Chacabuco	Til -Til	Til - Til
	Colina	Colina
	Lampa	Lampa
Cordillera	Puente Alto	Puente Alto
		San José de Maipo
		Pirque
Maipo	San Bernardo	San Bernardo
		Calera de Tango
		Paine
Talagante	Talagante	Talagante
		El Monte
		Isla de Maipo
	Padre Hurtado	Padre Hurtado
	Peñaflor	Peñaflor
Melipilla	Melipilla	Melipilla
		San Pedro
		Alhúe
		María Pinto

- Características Territoriales.

El territorio que abarcan las comunas de los diferentes Centros de Atención que componen la Dirección Zonal Sur Costa, posee las siguientes características:

**Tabla N°1:** Características del Territorio por Centros de Atención.

Centro de Atención	Superficie Total de Comunas que atiende (KM <sup>2</sup> )	Porcentaje Areas Urbanas e Industriales	Porcentaje Áreas Agrícolas	Porcentaje Areas no Utilizadas (Matorrales, Praderas, etc.)
Til –Til	653	2,74%	11,68%	85,58%
Colina	451,9	4,40%	15,18%	80,42%
Lampa	971,2	2,75%	25,97%	71,28%
Puente Alto	5528,3	1,17%	2,39%	96,44%
San Bernardo	228,4	18,62%	62,26%	19,11%
Paine	678	2,14%	32,53%	65,33%
Buin	214,1	5,76%	77,61%	16,63%
Talagante	432,3	5,91%	35,49%	58,60%
Padre Hurtado	80,8	Sin Dato <sup>1</sup>	Sin Dato	Sin Dato
Peñaflor	69,2	28,32%	12,79%	58,89%
Melipilla	3362,5	1,11%	25,25%	73,63%

**Fuente:** www.sinim.cl, año 2006.

<sup>1</sup> **Nota de la Autora:** La inexistencia de datos en la comuna de Padre Hurtado se debe a que la fuente de la cual se obtuvieron los datos de las diferentes centros de atención no contaba con los datos de la comuna de Padre Hurtado.

La Dirección Zonal Sur - Costa tiene jurisdicción en las provincias periféricas a la Provincia de Santiago, y tal como reflejan los datos posee un alto porcentaje de áreas dedicadas al sector agrícola, se puede inferir que los trabajos agrícolas representan una importante fuente laboral para la población de esta zona, con las consecuencias en temas de temporalidad y seguridad social que ello conlleva.

En la tabla se muestra que el 96.44% de la provincia Cordillera corresponde a áreas no utilizadas esto debido a que dicha área está compuesta por el C.A.J.ón del Maipo, sector que por sus características geográficas dificulta el asentamiento de viviendas.

#### 1.12.4. Contexto Sociodemográfico

- Población:

La dirección Zonal Sur - Costa tiene como potencial beneficiarios un total de 1.606.980 Habitantes, divididos de la siguiente manera:

**Tabla N° 2:** Distribución de la Población por Centro de Atención.

Centros de Atención	Total Población
Til -Til	15.802
Colina	94.906
Lampa	51.206
Puente Alto	639.830
San Bernardo	303.372
Paine	57.833
Buin	69.459
Talagante	127.203
Padre Hurtado	44.592
Peñaflor	76.783
Melipilla	125.994

**Fuente:** Planes Estratégicos Provinciales, SERPLAC R.M. , año 2006.

- Índice de Pobreza:

La Dirección Zonal Sur - Costa posee un índice de pobreza de 15,7%, lo cual hace un total de 252.387 personas, siendo el índice de pobreza de los diferentes Centros de Atención Jurídico Social que componen la Dirección Zonal el siguiente:

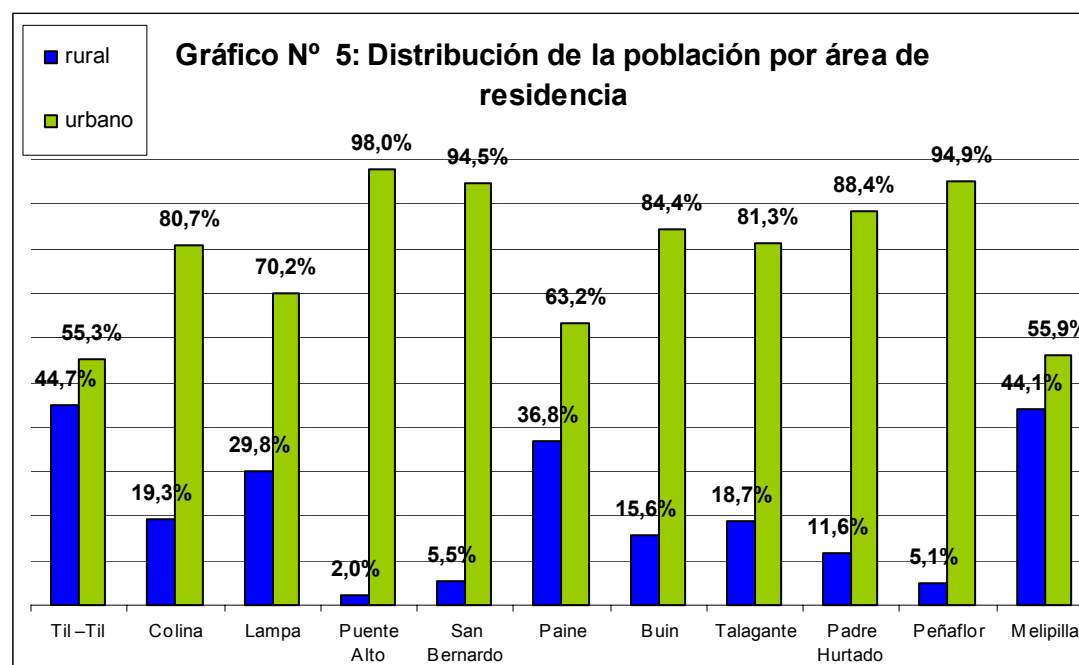
**Tabla N° 3:** Índice de Pobreza existente en la Comunas que componen los Centros de Atención de la Dirección Zonal Sur - Costa.

Centro de Atención	Índice de Pobreza	N° de Habitantes
Til -Til	18,00%	2.844
Colina	21,62%	20.519
Lampa	22,59%	11.567
Puente Alto	10,60%	67.845
San Bernardo	20,20%	61.266
Paine	17,68%	10.225
Buin	20,12%	13.975
Talagante	18,08%	22.997
Padre Hurtado	32,57%	14.524
Peñaflor	13,00%	9.982
Melipilla	13,21%	16.643

Fuente: www.sinim.cl, año 2006.

- Distribución de la Población por área de residencia:

La población que constituye las provincias de la Dirección Zonal Sur - Costa está distribuida en un 20% en áreas rurales y en 80% en áreas urbanas, dividiéndose entre las provincias de la siguiente manera:

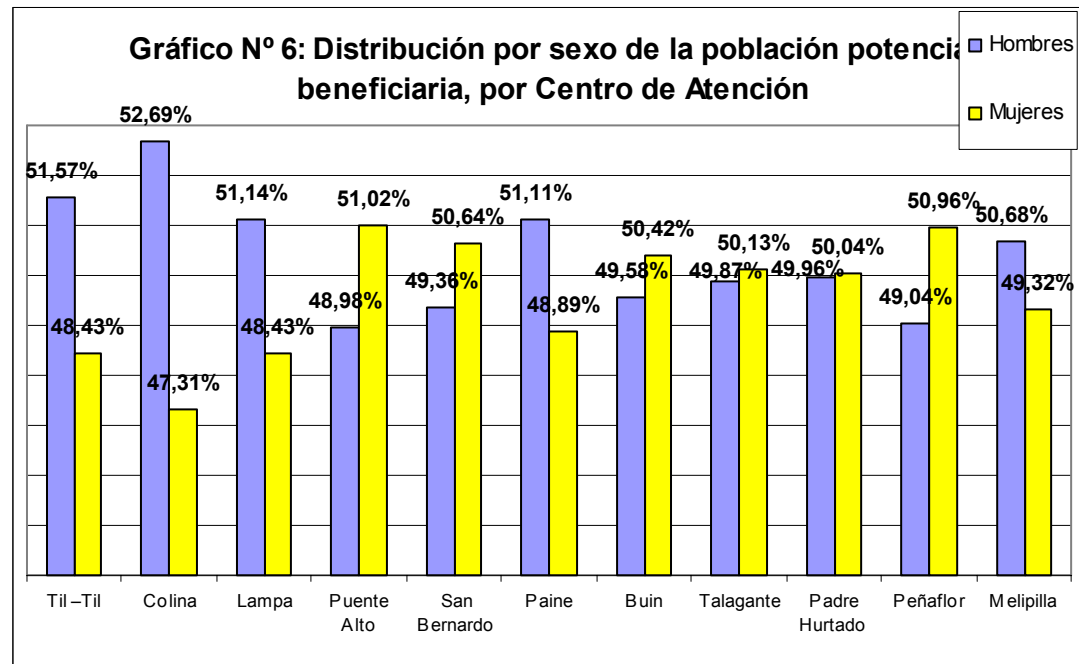


Fuente: www.sinim.cl , año 2006.

Como muestra el gráfico la mayor diferencia entre las áreas de residencia de la población se concentra en el sector de Puente Alto y San Bernardo donde es menor el índice de ruralidad, esto podría deberse a la cercanía geográfica que estos sectores poseen respecto a la ciudad de Santiago por lo que las áreas urbanas son más prolíferas. Por otra parte lugares de mayor periferia como Til - Til y Melipilla la diferencias entre ambos sectores no están notoria, llegando la diferencia entre estas áreas a un 10,6% y 11,8% respectivamente.

- Distribución de la Población por sexo

La distribución por sexos dentro de la población de la Dirección Zonal Sur -Costa corresponde a 49.7% de mujeres y 50.3% de hombres, dividiéndose entre provincias de la siguiente manera:



Fuente: www.sinim.cl, año 2006.

- Índice de Escolaridad:

El promedio de años de escolaridad existente entre la población que constituye la Dirección Zonal Sur - Costa es de 9 años, esto correspondería a poseer la enseñanza básica completa, con asistencia a un curso de pre - básica, dividiéndose entre provincias de la siguiente manera:

**Tabla N° 4:** Años de Escolaridad Promedio en Provincias que componen la jurisdicción de la Dirección Zonal Sur - Costa.

Centros de Atención	Promedio Años de Escolaridad
Til -Til	8,4
Colina	8,8
Lampa	8,6
Puente Alto	9,9
San Bernardo	9,7
Paine	8,7
Buin	9,0
Talagante	9,0
Padre Hurtado	9,2
Peñaflor	9,6
Melipilla	7,8
<b>Fuente:</b> www.sinim.cl, año 2006	

**1.12.5. Planificación Metas 2006 Dirección Zonal Sur Costa:**

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana a través de su departamento de Planificación y Estudios diseñó, en una jornada con representantes de las diferentes direcciones zonales, una serie de Metas de Cumplimiento para guiar el quehacer de la institución en el año 2006, estas metas están relacionadas con las diferentes líneas de acción que posee.

Para contribuir al cumplimiento de estas metas la dirección Zonal Sur Costa realizó una planificación con sus propios objetivos y actividades las cuales dan respuesta a las metas señaladas desde la Dirección General y Departamento de Planificación y Estudios, estas metas con sus respectivos objetivos zonales son los siguientes:

**a. Meta 1:** "Representación y Patrocinio Judicial": "Potenciar la proactividad y coresponsabilidad de los usuarios en el área judicial, ajustando sus expectativas a la viabilidad jurídica, y paralelamente uniformar y estandarizar procedimientos jurídicos-judiciales y fortalecer las instancias existentes de estudio, análisis y coordinación".

Objetivos Zonales:

- Generar mecanismos de compromisos que permitan mejorar la participación de los patrocinados en la tramitación de sus causas.

- Optimizar la representación y patrocinio judicial, estableciendo instancias de coordinación, estudio y análisis a nivel zonal.

**b. Meta 2 "Orientación e Información":** "Proporcionar un servicio de orientación e información homogéneo y de calidad, con reconocimiento de las realidades locales".

Objetivos Zonales:

- Mejorar la intervención profesional entregada en la Orientación e Información, intercambiando experiencias interdisciplinarias intra y extra institucional.
- Facilitar el acceso de los usuarios que tenga dificultad para acceder al servicio de Orientación e Información.

**c. Meta 3 "Resolución Alternativa de Conflictos":** "Evaluar el impacto de las reformas judiciales en el servicio de Resolución Alternativa de Conflictos que prestan los Centros Jurídicos y especializados (Centros de Mediación), readecuándolos en función de los nuevos desafíos (temáticas, contexto, necesidades); fijando y monitoreando flujos, criterios y estándares de intervención".

Objetivo Zonal:

- Realizar una estrategia de trabajo que permita caracterizar el proceso de las reformas legales en la línea de RAC a fin de readecuar la intervención profesional en el nuevo contexto.

Con el propósito de cumplir con este objetivo y contribuir al cumplimiento de esta meta se realizó el presente seminario de título.

**d. Meta 4 "Prevención y Promoción de Derechos":** "Contribuir a difundir y promover la labor de la C.A.J, a través del desarrollo de acciones de prevención y promoción de derechos y del fortalecimiento de los vínculos con las redes locales tanto comunitarias como institucionales".

Objetivos Zonales:

- Difundir la labor de la C.A.J en las redes locales

e. Meta 5 "Postulantes": "Involucrar al postulante como participe del equipo de trabajo de la Corporación y posicionarlo como prestador de servicios a la comunidad".

Objetivos Zonales:

- Hacer partícipe al postulante de las líneas de acción de la C.A.J bajo supervisión de los profesionales de la C.A.J.
- Potenciar los conocimientos teóricos de los postulantes.

f. Meta 6 "Trabajo en Equipo": "Fortalecer la calidad del servicio (interno y externo) homogenizando criterios, procedimientos y lenguaje, y desarrollando políticas de autocuidado institucionales".

Objetivo Zonal:

- Realizar actividades tendientes a mejorar, prácticas laborales, comunicación interna y el trabajo en equipo.

**Capítulo II**  
**DISEÑO DE INVESTIGACION**

En el presente capítulo se expone el diseño de investigación elegido para la investigación que se llevó a cabo en este seminario de título, el cual contemplo los objetivos de la investigación, la formulación y delimitación del problema a abordar, la metodología usada y el marco teórico que respalda este trabajo.

## **2.1 OBJETIVOS DE INVESTIGACION**

### **2.1.1 Objetivo General N° 1:**

Conocer la estructura de la línea de intervención extrajudicial desarrollada por profesionales Asistentes Sociales y Abogados que ejercen en los Centros de Atención Jurídico Social de la Dirección Zonal Sur- Costa de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

Objetivos Específicos:

- Conocer las Fases y Métodos de Trabajo que se desarrollan a través de los procesos de la línea extrajudicial de la Dirección Zonal Sur - Costa.
- Conocer los criterios de intervención, de tiempos y materias de intervención en la línea extrajudicial de los Centros de Atención de la Dirección Zonal Sur - Costa de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

### **2.1.2 Objetivo General N° 2:**

Conocer la estructura de la vía extrajudicial de la Ley N° 19.968, para solución de conflictos familiares

Objetivos Específicos:

- Conocer las Fases y Métodos de Trabajo que se desarrollan dentro de los Centros Licitados de Mediación Familiar.
- Conocer los criterios de intervención, tiempos y materias de intervención en los Centros Licitados de Mediación Familiar.

### **2.1.3 Objetivo General N° 3:**

Caracterizar los efectos del proceso de RAC en los usuarios de línea extrajudicial de los Centros de Atención de la Dirección Zonal Sur - Costa de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana

Objetivos Específicos:

- Caracterizar a los Usuarios de los Servicios Entregados por los Centros de Atención de la Dirección Zonal Sur - Costa de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana.
- Conocer las opiniones de los usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM, respecto a la calidad del servicio RAC entregado por los profesionales de la institución.

## **2.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

La Corporación de Asistencia Judicial posee dentro de sus líneas de acción una alternativa a la solución de conflictos por vía legal, esta línea es denominada RAC la cual utiliza métodos no adversariales para la solución de conflictos y trabaja principalmente con casos de índole familiar.

Debido a la entrada en vigencia de la ley 19.968, el escenario en el cual se implementan métodos no adversariales para la solución de conflictos en el área familia se modificó, por la creación de los Tribunales de Familia y los Centros Licitados de Mediación Familiar, donde los primeros son los encargados de regular aquellos temas de familia que necesitan intervención de un tercero encuentren solución y los segundos que ésta sea a través de métodos no adversariales, estableciéndose por ley utilizar la técnica de mediación, en la cual las partes en conflicto tienen un rol fundamental.

## **2.3 DELIMITACIÓN DEL TEMA**

El presente seminario de título se centrará en conocer los aspectos fundamentales del funcionamiento de la línea de intervención de Resolución Alternativa de Conflicto de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, específicamente dentro de los Centros de Atención Jurídico - Social de la Dirección Zonal Sur - Costa, esta línea consiste en la utilización de Métodos No Adversariales para la resolución de conflictos.

Dicha línea de intervención es denominada RAC (Resolución Alternativa de Conflicto) y es desarrollada por profesionales Asistentes Sociales y Abogados, en diferentes áreas de competencia, acorde a la formación profesional de los profesionales encargados de implementar la línea; pero, en el caso particular de esta experiencia, se trabajará con casos ingresados a la institución en el área familiar, por ser el área afectada con la entrada en vigencia de la Ley 19.968, creadora de los Tribunales de Familia y los Centros Licitados de Mediación Familiar.

## 2.4 FUNDAMENTACIÓN

Desde el año 1995 los requerimientos para dar solución a conflictos de connotación jurídica en forma oportuna y acorde a los recursos institucionales y de los usuarios, motivaron a los Asistentes Sociales a utilizar formas alternativas de resolución de conflictos, aplicando metodologías similares a las del mediador, conciliador y/o negociador, pero adecuando su utilización al tipo de conflicto, la idiosincrasia de las partes involucradas y a los recursos institucionales existentes. De este modo, y en el transcurso del tiempo, fue posible afirmar que la Resolución de conflictos a través de éstas técnicas de resolución de conflictos, junto a la representación legal ante los tribunales de justicia, constituyeron alternativas efectivas para facilitar el acceso a la justicia. Ambas se identificaban como funciones propias de la Asistencia Jurídica - Social y hasta la fecha forman parte de los servicios que proporciona a la población la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (Corporación de Asistencia Judicial, 2003).

Hasta el año 2005 los métodos de solución no adversarial para casos de conflictos familiares estuvieron a merced de los criterios de diagnóstico y evaluación de esta institución, sin un respaldo legal para estas líneas de trabajo. Sin embargo a finales de ese año, se implementó una nueva legislación, la Ley 19.968, que presenta, en materia de familia, como único enfoque alternativo a un juicio en tribunales la "Mediación", dejando fuera las otras posibilidades extrajudiciales como la conciliación, la negociación y el arbitraje, estableciéndose además una serie de requisitos para que una persona pueda utilizar este método tales como: poseer un título profesional idóneo de una institución de educación superior del Estado o reconocida por el Estado, determinado en el Reglamento, y no haber sido condenado u objeto de una formalización de investigación criminal, en su caso, por delito que merezca pena aflictiva, por alguno de los delitos contemplados en los artículos 361 a 375 del Código Penal, ni por actos constitutivos de violencia intrafamiliar. El reglamento podrá considerar requisitos complementarios de especialización en mediación familiar.

De acuerdo a lo anterior el trabajo alternativo que realiza la Corporación de Asistencia Judicial no cumpliría con lo establecido con esta nueva ley, donde el trabajo de RAC lo realizan profesionales que utilizan técnicas no contempladas en esta ley y sin intervención de los Tribunales de Familia.

Por lo anterior es importante realizar una revisión a este servicio desarrollado por los profesionales de la Corporación y de esta manera

determinar si constituye una herramienta eficiente en la solución de conflictos de índole familiar y readecuarlo al nuevo contexto que constituyen las reformas jurídicas del año 2005.

Además el realizar esta experiencia permitirá sistematizar y comparar los resultados obtenidos por distintos procesos de RAC desarrollados en los Centros de Atención de la Dirección Zonal Sur - Costa de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y los profesionales de la institución podrán retroalimentarse con la visión que poseen tanto los usuarios del sistema como entre ellos, respecto a este enfoque extrajudicial.

## **2.5 METODOLOGÍA**

Este punto tiene relación con la necesidad de entregar una estructura y un enfoque a la investigación llevada a cabo por la alumna seminarista.

### **2.5.1. Tipo de investigación**

La investigación social que se llevará a cabo, como parte del presente Seminario de Título, será Descriptiva - Explicativa ya que tiene como finalidad caracterizar una línea de intervención desarrollada dentro de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, específicamente en los centros de atención de la Dirección Zonal Sur - Costa y analizar los factores que influyen en los procesos que se desarrollan dentro de ella.

La caracterización tendrá como razón el describir los diferentes aspectos que convergen en la línea de intervención extrajudicial de la institución, aclarando las fases y métodos con los cuales trabajan los profesionales Asistentes Sociales y Abogados encargados de implementarla, especialmente en lo referente a casos de orden familiar.

Será explicativa por cuanto pretende analizar los factores influyentes en el desarrollo e implementación de la línea RAC, desde el punto de vista de los profesionales que se desempeñan en la institución y de los usuarios del servicio.

Además la investigación tendrá un carácter cuantitativo para facilitar el momento de establecer las diferencias entre los procesos de las instituciones que implementan métodos no adversariales para la solución de problemas de índole familiar, en este caso en particular los Centros de Atención de la Dirección Sur - Costa y los Centros licitados de Mediación Familiar existentes en la jurisdicción de la Dirección Zonal.

Los resultados de esta experiencia serán presentados al departamento de Planificación y Estudio y la Coordinación Técnica de RAC de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, departamentos en los cuales se desempeñan profesionales con diferentes formaciones, lo cual hace indispensables presentar datos que puedan ser entendidos y analizados ellos.

El producto final de este seminario, presentado a la Subdirección Técnica, consiste en un plan con propuestas de reorientación a la línea de intervención que se investigó y estrategias para llevarlo a cabo, el cual fue construido con la intervención de los profesionales de los diferentes centros de la zonal (abogados y Asistente Sociales) y la alumna seminarista.

### **2.5.2. Técnicas de investigación**

Para llevar a cabo la investigación social que se desarrolla en el presente seminario se utilizarán las siguientes técnicas para la recolección de datos:

- Entrevista (semi estructuradas, en profundidad)
- Mesa Redonda y
- Foro de Discusión.

Todas ellas orientadas a recabar la información necesaria para lograr describir y analizar el tema de investigación desde la perspectiva de los profesionales que trabajan en él.

En lo referente al objetivo general N° 3 se utilizará un Test Antes – Después para realizar un sondeo de las opiniones que tienen los usuarios del servicio y así poder analizar la línea de trabajo desde la perspectiva de estos.

Para respaldar el análisis de la línea RAC se realizará una constante revisión bibliográfica de los conceptos y materias que influyen dentro del tema de investigación, lo cual ayudará a reforzar con bases teóricas y conceptuales la información entregada por lo profesionales y usuarios del servicio.

### **2.5.3. Unidad de Análisis**

En la realización de la presente investigación las unidades de análisis serán:

- Los profesionales, tanto Asistentes Sociales como Abogados, que participan en la implementación de la línea de intervención RAC y se desempeñan dentro de los Centros de Atención de la Dirección Zonal Sur

- Costa de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.
- Los profesionales que se desempeñan en los Centro Licitados de Mediación Familiar y utilizan Métodos no adversariales para solucionar los conflictos que ingresan a dichos Centros.
- Usuarios de las líneas de intervención de los Centros de Atención de la Dirección Zonal Sur - Costa de la de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

#### **2.5.4. Selección de Muestra:**

En la realización de la presente experiencia se trabajará con una muestra de las diferentes unidades de análisis expuestas anteriormente:

- Respecto a los profesionales que implementan la línea intervención de Resolución Alternativa de Conflictos se seleccionó una muestra de 6 Asistentes Sociales y 5 Abogados que representen a cada uno de los Centros de Atención. Conformando así una mesa RAC que trabajará para el cumplimiento del objetivo propuesto por la dirección zonal.
- Respecto de los profesionales de los Centros Licitados de Mediación Familiar se trabajará con 2 centros que funcionan dentro de la jurisdicción de la Dirección Zonal Sur - Costa, la elección de los profesionales se realizó en coordinación con los Asistentes Sociales de los Centros de Atención quienes se encargaron de contactar a la alumna seminarista con los centros de mediación interesados en participar de este proceso.
- Respecto a los usuarios de los servicios de los centros de atención se trabajó con usuarios que ingresaron a la línea de trabajo entre los meses de Septiembre y Octubre. Debido a la falta de recursos materiales, humanos y financieros no fue posible realizar una selección de muestra representativa por lo tanto, los resultados del instrumento aplicado son catalogados como un sondeo de la opinión de los usuarios del servicio.

## 2.6 MARCO REFERENCIAL

### 2.6.1. Conflictos

#### a. Definición de Conflicto:

El término conflicto ha sido definido desde diversos puntos de vista, sin embargo para efectos de este seminario, se tomarán en cuenta aquellas definiciones referidas a relaciones interpersonales.

Conflicto según la Real Academia de la Lengua Española (2006) es un problema, cuestión, materia de discusión o la coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.

Otra definición es la entregada Hockert y Wilmont (1991) donde conflicto es una lucha manifiesta entre al menos dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos escasos e interferencias de la otra parte para lograr sus objetivos.

Boulding por su parte dice que conflicto es una situación de competencia en que las partes están conscientes de la incompatibilidad de futuras posiciones potenciales, en la que cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra.

Por otro lado Deutsch (1973) señala que el conflicto existe cuando se producen actividades incompatibles. Otro autor que define conflicto es Miguel Morales (2002), quien dice que conflicto es una situación de quiebre, de intervención en la comunicación o del funcionamiento del grupo, individuo o comunidad

Desde una perspectiva sociológica, Ralf Dahrendorf define el conflicto como un hecho social<sup>2</sup> universal y necesario que se resuelve en el cambio social y en Karl Marx es una interpretación económica en la dialéctica de la superestructura como ideología, el poder de la clase dominante, medios de producción y lucha de clases.

Tomando en cuenta las diferentes definiciones de conflicto entregadas, para efecto de este seminario se entenderá conflicto como una situación en la cual actúan por lo menos dos partes cuyos intereses están en distintas posiciones o persiguen diferentes objetivos y forman parte central en la construcción de la sociedad.

---

<sup>2</sup> **Nota de la Autora:** Hecho Social es toda manera de hacer, fijada o no, susceptible de ejercer sobre el individuo una coacción exterior, que no se pueden explicar desde una

**b. Características del Conflicto**

Los Conflictos poseen las siguientes características:

- Es un Proceso Interaccional.
- Se da entre dos o más partes.
- Existe predominio de las relaciones antagónicas, sobre las interacciones atrayentes.
- Las personas intervienen en tales acciones.
- Es un proceso co - construido por las partes.
- Es un proceso que puede ser conducido por las partes o un tercero.

**c. Fases del Conflicto**

Según Rummel (1976) los conflictos tienen su propio “ciclo de vida” dividiéndolo en cinco fases:

- El conflicto Latente: existen intereses opuestos, forman una estructura de conflicto.
- Iniciación del Conflicto: la estructura del conflicto permanece latente hasta que surge una situación que la desencadena.
- Búsqueda del equilibrio de poder: las partes entran en un conflicto manifiesto, esta situación requiera que cada interés opuesto se equilibre a través de medios de coacción o por medio de métodos no coercitivos de resolución de conflictos
- Equilibrio del poder: los contendientes alcanzan un punto de equilibrio a través del proceso de resolución de conflictos.
- Ruptura del equilibrio: las condiciones se modifican con el tiempo, y el equilibrio de poder y balance que se habían establecido cambian.

**d. Clasificación de Conflictos**

Los conflictos pueden ser clasificados en función de distintos elementos (Suarez, 1996):

**d.1 En función del elemento de Agresividad:**

- Conflictos Agresivos: Cuando hay intención de daño entre las partes, en muchos casos el daño no sólo es intencional sino también efectivo.
- Conflictos No Agresivos: el daño no es efectivo ni está en las intenciones.

---

perspectiva psicológica. (Fernando Lobos, U. de Valparaíso, Cátedra de Sociología General, 2001)

**d.2.** En función del elemento “Interés por el Otro”:

- Cooperación: Alto interés por el uno y por el otro.
- Acomodación: Bajo interés por el uno y alto interés por el otro.
- Competición: Alto interés por el uno y bajo interés por el otro.
- Evitación del Conflicto: Bajo interés por los dos.

**d.3** En función del elemento Contenido:

- Conflicto de Objetivos: centrado en aquello a lo que se quiere llegar, en la meta. El conflicto puede desencadenarse tanto porque los dos quieren lo mismo o cosas distintas.
- Conflicto de Valores: cada parte justifica su posición basándose en un “valor” diferente, por ejemplo: belleza o rentabilidad.
- Conflicto de Creencias: cada parte sostiene su posición en función de su sistema de creencia.
- Conflicto de Principios: entendiéndose éstos como pautas implícitas o explícitas para la adopción de decisiones, que por definición no pueden ser abandonados, cambiados y ni siquiera revisados ni aún ser reconfirmados.

**d.4** En función del elemento Flexibilidad:

- No Flexibles: las historias que se narran son cerradas, solo se está interesado por sí mismo, el otro no aparece y están posicionados rígidamente, no hay lugar para alternativas.
- Flexibles: historias abiertas, hay interés por sí mismo, por el otro y los otros.

**d.5** En función del elemento Conducción:

- Conducción destructiva de conflictos: implica la aniquilación de por lo menos una de las partes, también el aniquilamiento de las relaciones colaborativas entre las partes. Estos se subclasifican a su vez en:
  - Dominación: una de las partes intenta imponer su voluntad sobre la otra.
  - Capitulación: una parte unilateralmente cede la victoria a la otra.
  - Inacción: una parte no hace nada o aparenta no hacer nada.
  - Competición: las dos partes quieren imponerse aunque signifique la destrucción del otro.

- Conducción constructiva de conflictos: implica la supervivencia de la relaciones colaborativas entre las partes.

**d.6** En función de la forma como se ha construido el conflicto:

- Disputas incompatibles: son aquellas que se generan cuando se enfrentan las diferencias manteniendo un acuerdo sobre el tema, pero cada parte tiene opiniones diferentes sobre él.
- Conflictos Morales: son aquellos en los cuales no sólo están en desacuerdo en un tema sino que también existe desacuerdo en la forma de tratar los desacuerdos.

**e.** Teoría del Conflicto Social:

La teoría del Conflicto Social, según lo explica Gilbert (1997), sirve para explicar como la sociedad necesita orden e integración, que puede conseguirse con consenso o con coacción. En cualquier caso, el conflicto es el factor del cambio social, que funciona con la formación de grupos de cambio y acción social, para la integración, por la vía del cambio de estructuras, que propician los grupos de presión o interés mediante pactos con el resto de los artífices del cambio

La formulación del conflicto social es un paradigma teórico basado en el entendimiento de la sociedad como un sistema que se caracteriza por la desigualdad social, elemento generador del cambio. Tiene sus orígenes en los trabajos de Karl Marx y sus teoría acerca del conflicto entre clases sociales, siendo sociólogos norteamericanos quienes introdujeron una serie de modificaciones a esta teoría incluyendo elementos que afectan a grupos segmentos de la sociedad, no necesariamente de la misma clase social.

De acuerdo al sociólogo Ralf Dahneford, los elementos básicos contenidos en la teoría del conflicto pueden resumirse de la siguiente manera:

- Las sociedades siempre cambian.
- El conflicto y la carencia de consenso o acuerdo general, existe en todos los sistemas sociales.
- En todo sistema social existen elementos o segmentos que contribuyen a su transformación y cambio.
- La coerción está siempre presente en la sociedad debido a que ciertos individuos tienen acceso a una cuota mayor de poder que otros.

Por esta razón la sociedad se puede entender como un ente en constante cambio, como resultado de las acciones cometidas por los grupos sociales que la forman. De esta manera los conflictos sociales son vistos como elementos que están esparcidos en la sociedad debido a continuas luchas de poder entre grupos, entendiéndose poder como capacidad de influjo que una persona ejerce sobre diversas alternativas de conducta que otras personas tienen a su disposición.

Además otra característica de la perspectiva del conflicto social consiste en interpretar los valores, las ideas y la moral como elementos de racionalización de los grupos de poder existentes en la sociedad. Las causas básicas del cambio social, por lo tanto, no se encuentran en los individuos y sus valores son en la estructura misma de la sociedad, debido a que el poder está adscrito a la posición que el o los individuos desempeñan en dicha estructura social.

### **2.6.2. Conflicto Índole Familiar**

#### **a. Definición de Familia:**

El concepto familia se puede definir desde por lo menos tres perspectivas:

- Familia como Grupo Social: grupo formado por los miembros de un hogar emparentados entre si por sangre, adopción o matrimonio, incluyéndose las consensuales cuando son estables. La familia como grupo social incluye tanto a la familia de residencia como la familia de interacción.
- Familia como Institución Social: es decir, como conjunto de valores y normas compartidas que guían las formas de pensar, sentir y actuar de las personas que forman las familias.
- Familia como Sistema Social: conjunto de elementos en interacción que se influyen mutuamente, de tal forma que los cambios en uno de ellos alteran a los otros, generando una nueva configuración.

Aún cuando existen diferentes conceptos de familia, se pueden reconocer distintas funciones, como:

- Función Reproductora: creación de nuevos miembros.
- Función Afectiva: apoyo emocional para sus integrantes.
- Función Socializadora: transmisión de las pautas culturales correspondientes.

**b. Clasificación De Familia:**

**b.1. Según Composición:**

- Familia Nuclear: Constituida por una pareja adulta, con o sin hijos, por uno de los miembros de la pareja y sus hijos, dentro de ella existen las siguientes subclasificaciones:
  - Familia Nuclear Simple: Compuesta por una pareja sin hijos.
  - Familia Nuclear Biparental: Compuesta por ambos padres con uno o más hijos.
  - Familia Nuclear Monoparental: Compuesta por uno de los padres con uno o más hijos.
  
- Familia Extendida: Constituida por una pareja o uno de sus miembros, con o sin hijos y por otros miembros que pueden ser parientes o no, tiene las siguientes subclasificaciones:
  - Familia Extendida Simple: integrada por una pareja sin hijos y por otros miembros, parientes o no parientes.
  - Familia Extendida Biparental: integrada por ambos padres con uno o más hijos, y por otros parientes.
  - Familia Extendida Monoparental: integrada por uno de los miembros de la pareja con uno o más hijos, y por otros parientes.
  - Familia Extendida Amplia: integrada por ambos padres o un de sus miembros, con uno o más hijos, y por otros miembros que pueden o no ser parientes.

**b.2. Según modelo del Ciclo Vital**

La idea básica que subyace a la noción del ciclo vital familia es que todas las familias experimentan cambios a lo largo del tiempo y que estos cambios observan unas determinadas regularidades, es decir, que se ajustan a un patrón previsible que se puede describir en términos de etapas.

Una premisa fundamental a la hora de adoptar la perspectiva del ciclo vital es que el ciclo familiar es algo diferente que la mera suma de las biografías de los individuos miembros de la familia. No es sólo el individuo el que va atravesando una serie de etapas en el transcurso del tiempo, sino la familia como tal también evoluciona; por lo tanto al momento de clasificar la

familia desde el punto de vista del ciclo vital se entiende familia como sistema, donde el todo es más que la suma de las partes.

- Ciclo Vital Familiar Según Erik Erickson:

Una de las formas que existe para explicar los cambios que suceden en una familia a través del tiempo es la planteada por Erik Erickson (1959), en la cual define etapas y tareas evolutivas para fase, que deben ser cumplidas por la familia para desarrollar su ciclo vital:

Tareas evolutivas según la fase el Ciclo Vital

Fase del Ciclo Vital	Proceso Emocional de Transición	Cambios de Segundo Orden Requeridos	Habilidades Requeridas
El adulto joven independizado.	Aceptación de la responsabilidad emocional y económica por uno mismo.	Diferenciación de si mismo respecto a la familia de origen. Desarrollo de las relaciones con los iguales. Afirmación profesional.	De relación social. De competencia profesional.
Matrimonio.	Compromiso con el nuevo sistema.	Formación del sistema marital: negociación de reglas. Retroalimentación de las relaciones con la familia extensa y amigos.	De comunicación. De negociación.
La familia con hijos pequeños.	Aceptación de nuevos miembros en el sistema.	Reajuste del sistema marital: dar cabida a los hijos, redistribuir roles.	Parentales: Crianza de los hijos. De comunicación. De negociación.
La familia con adolescentes.	Aumento de la flexibilidad en los límites del sistema para permitir la independencia de los hijos y la fragilidad de los abuelos.	Cambios de relaciones padres - hijos para permitir las entradas y salidas del sistema. Refocalización sobre las cuestiones maritales y parentales del periodo medio. Comienza preocupación por la generación mayor.	De comunicación. De negociación.
Emancipación de los hijos y periodos posteriores.	Aceptación de múltiples entradas y salidas del sistema familiar.	Renegociación del sistema marital como diada. Desarrollo del sistema adulto - adulto. Realineamiento de las relaciones para incluir familia política y nietos. Aceptar la enfermedad y muerte de padres y familiares.	Capacidad de asumir el impacto de la marcha (duelo). De comunicación. De negociación.

El paso de una fase a otra supone más que un cambio cuantitativo, exige una verdadera transformación del sistema familia. Desde este punto de vista para de etapa a la siguiente dentro del ciclo evolutivo ofrece tanto oportunidades como peligros, y constituye un momento privilegiado para la intervención terapéutica.

Otra forma de describir la discontinuidad de estos cambios es en términos de las transformaciones del sistema considerado. Las diferentes

etapas exigen cambios instrumentales, la creación de nuevos repertorios de habilidades (de comunicación, de resolución de problemas, de crianza, etc.) o el manejo de procesos emocionales potencialmente difíciles, sino que implican también un replanteamiento del contrato relacional básico (y en especial de las pautas de distancia e intimidad). Estos cambios en la definición de la relación diádica (en especial la relación de pareja) incluyen transformaciones profundas en dimensiones interpersonales tan amplias como pueden ser la cohesión y la adaptabilidad.

El hablar de procesos supraindividuales no debe llevar a ignorar las variaciones individuales: la mujer, por ejemplo, puede encontrarse ya en la etapa de “nido vacío” mientras que su pareja no ha pasado aún a esa etapa; un hijo puede ya haberse independizado mientras que su hermano mayor que padece una deficiencia congénita, se encuentra aún en una etapa previa de escolarización. En otras palabras, las fases se entrelazan y rara vez se dan en “estado puro”.

- Cambios en el ciclo vital:

La noción de ciclo evolutivo familiar conlleva la idea de una cierta estabilidad y predicibilidad en la secuencia evolutiva de las familia, o al menos la forma de entenderlo, ha sufrido considerables modificaciones a lo largo de la historia, del mismo modo en que las definiciones de ciclo vital e incluso las definiciones de familia han sido siempre fluctuantes y cambiantes.

Cabe consignar que en las sociedades occidentales han ocurrido drásticos cambios que se han producido de modo bastante acelerado fundamentalmente en las últimas décadas. Estos cambios se pueden categorizar de la siguiente manera:

- Los referidos a la duración, característica e importancia relativa de las diversas fases del ciclo vital (Disminución en los nacimientos y defunciones)
- La presencia cada vez mayor de lo que se podría denominar “ciclos vitales alternativos”(ciclo de divorcio, familias reconstruidas, etc.).

Finalmente es necesario consignar que variables como la raza y la religión, fenómenos como la migración o la pobreza originan también considerables variaciones en el ciclo familiar. Unidas estas fuentes de variabilidad a todos los cambios que se acaban de enumerar, parece

evidente que en la actualidad es difícil hablar de un solo estilo de ciclo vital familiar y que, por el contrario, coexisten en nuestra sociedad una multiplicidad de ciclos de desarrollo familiar.

c. Áreas de Conflicto en la Familia

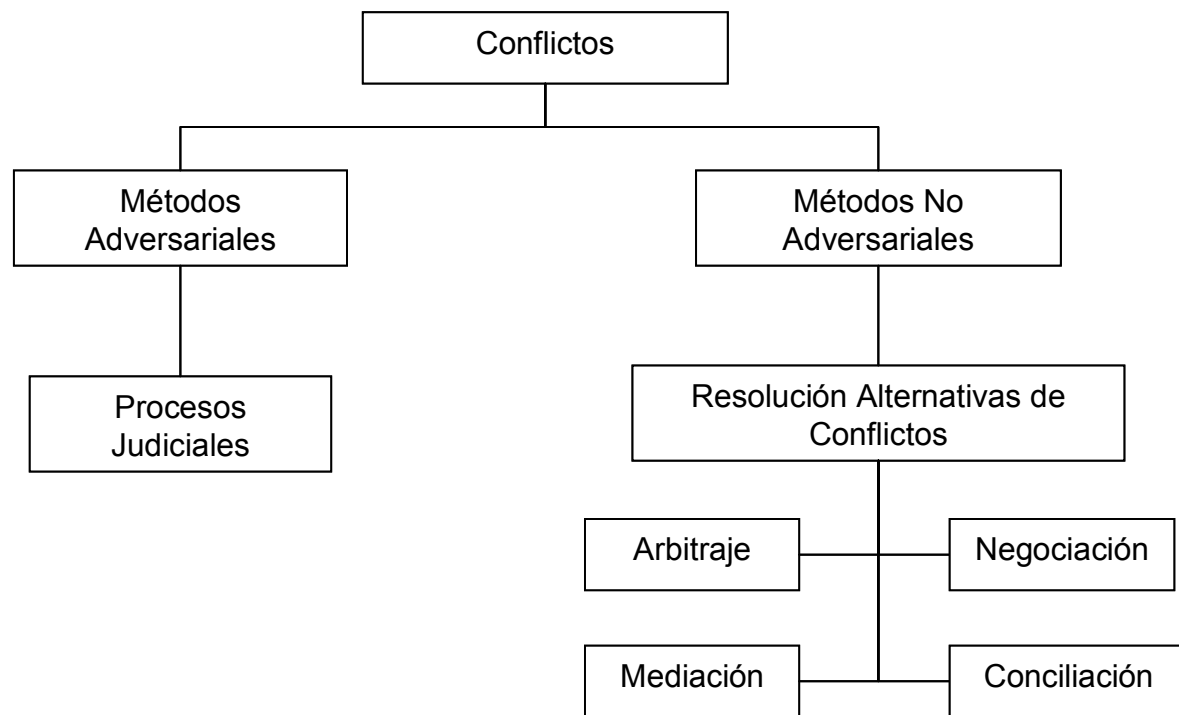
- Diferencias propias del ser hombre y ser mujer: en la realidad hombres y mujeres tienen distintas formas de resolver y negociar problemas. Estas diferencias afectan la relación como un todo. Cada género tiene su propia versión y da un significado diferente a aquello que constituye su mundo y su verdad.
- Comunicación: la comunicación puede ser basada en la igualdad o en la diferencia, lo que constituye relaciones simétricas o complementarias. Ambas cuando se mantienen permanentemente sin flexibilizarse, generan conflictos de distinta índole.
- Sexo: decir que la sexualidad es todo en el matrimonio es una exageración, pero también lo es decir lo contrario y pensar que ésta puede ser soslayada.
- Poder: toda relación requiere de un grado de mutua dependencia e independencia. El poder ni es algo simple, toma distintas connotaciones y expresa algo diferente para cada persona. Puede dar un sentido de dominio, un sentimiento de seguridad, sensación de control sobre ciertas decisiones. En la pareja el poder adquiere un matiz especial que lo complejiza aún más al vincularse a la necesidad del otro.
- Dinero: existen diferentes formas de conceptualizarlo y diferentes significados acerca de él, los que están generalmente vinculados e influenciado por patrones aprendidos, donde los valores culturales, el género y otras características pueden determinar su importancia o interés.
- Lealtad con las Familias de Origen: puede empujar hacia direcciones distintas, puede ser difícil decidir ser leal con la propia familia, la del otro, o aquella de propia procreación.
- Intimidad e Identidad: entendiendo la intimidad como participación personal profunda, e identidad como la imagen de sí mismo. No es fácil equilibrar los límites aceptables entre la mantención de la identidad personal, la intimidad de la pareja, la apertura hacia los hijos y al mundo exterior. El desarrollo armónico de la identidad y la

intimidad ayudan a ser uno mismo en la relación y permitir ser al otro, reconociéndole su forma de sentir, creer y pensar aunque sea diferente, no teniendo que cambiarlo, convencerlo o dominarlo.

Ninguna relación es inmune a tener conflictos en cualquiera de las áreas mencionadas o en otras que deriven de la elección de la pareja y la relación particular de ella.

Por lo anterior, para solucionar estos conflictos existen varios enfoques que se pueden utilizar, siendo los que se nombran a continuación una de las tantas opciones que existen.

**2.6.3. MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:**



**a. Métodos Adversariales de Resolución de Conflictos.**

Se caracterizan porque las partes están enfrentadas y son contendientes, un tercero supe sus voluntades y toma una decisión por ellos, la que generalmente pone fin a los litigios. La decisión se basa en la ley o la aplicación de algún precedente. Ejemplo: el proceso judicial.

**a.1 F.O.D.A. Método Adversarial:**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Unitario en el sentido de que se dirige a resolver una cuestión controvertida, pero que admite la discusión de cuestiones secundarias al interior del mismo.	Las partes adscriben un rol ganador o perdedor.
Resuelve conflictos en la cual las partes no pueden ponerse de acuerdo, o alguna de ellas ha resultado perjudicada.	Las sentencias pueden ser No Equitativo para una de las partes.
Sentencias acordes a la derechos y deberes de las partes: se entrega a las partes beneficios garantizados en la legislación.	La voluntad de las partes está supeditada por la voluntad de un tercero (juez).
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Oral y Transparente: como regla general los procesos de métodos adversariales serán orales y públicos.	Son intervenciones más lentas y costosas por la necesidad de un representante legal.
Acercamiento al sistema Judicial: la concurrencia a tribunales permite la retroalimentación; por ende, se generan precedentes y/o jurisprudencias, lo cual permite que se dicten leyes más acordes con la realidad social.	
La adecuada preparación y supervisión técnica de los terceros representantes de las partes.	

**a.2 Técnica de Método Adversarial**

**a.2.1 Proceso Judicial:**

Conjunto de procedimientos y trámites judiciales tendientes a la obtención de una decisión por parte del tribunal de justicia llamado a resolver la cuestión controvertida. Proceso y juicio no son sinónimos, ya que el juicio es el litigio entre dos o más partes, y determinados procesos no necesariamente derivan en un juicio. El ejemplo más claro son los actos judiciales no contenciosos.

En un proceso se pueden discutir cuestiones de hecho o cuestiones de derecho, o ambas simultáneamente. En el primer caso se discuten los antecedentes de los cuales derivan los derechos reclamados por las partes, mientras que en el segundo caso ambas partes están de acuerdo en los hechos, pero discuten la interpretación jurídica que debe darse a los mismos.

El proceso puede abrirse cuando el demandante ejerza su acción, o bien de oficio, por iniciativa del propio tribunal. Terminando usualmente en una sentencia judicial de término, aunque también puede acabar por vía de equivalente jurisdiccional.

El proceso judicial tiene las siguientes características:

- No es voluntario

- No se elige al juez, es público
- Es adversarial
- Es formal
- Es costoso
- Es de larga duración
- Hay ganadores y perdedores
- Hay decisión de primera instancia apelable

**b. Métodos No Adversariales de Resolución de Conflictos.**

Los Métodos o Formas No Adversariales se caracterizan porque las partes actúan juntas y cooperativamente, ellas mantienen el control del procedimiento y acuerdan una solución que las beneficiará de igual manera. La decisión que pone fin al conflicto se basa en los propios intereses de las partes, sin importar las decisiones jurídicas o precedentes legales.

**b.1. F.O.D.A. Métodos No Adversariales:**

FORTALEZA	DEBILIDADES
<p>Voluntarios: las partes pueden ingresar, continuar o retirarse del proceso.</p> <p>Tienen Inclusión de un Tercero: actúa para ayudar a las partes a alcanzar un acuerdo, pero su intervención no tiene obligatoriedad de ser aceptadas por las partes en conflictos.</p> <p>Autocompositivos: son las partes, con la orientación de un tercero, las que construyen, de acuerdo a sus recursos y capacidades.</p> <p>Participativos: las partes son activas e intervienen directamente en el proceso.</p> <p>Confidenciales: el facilitador establecer en conjunto con las partes "las reglas del juego", comprometiéndose a resguardar los contenidos de las sesiones.</p> <p>Informales: el proceso no está regido por la legislación ni plazos, lo que permite a las partes actuar y relacionarse basándose en los parámetros establecidos en el proceso.</p> <p>Flexibles: porque dependen de la disposición de las partes. Su desarrollo no está condicionado a normas preestablecidas. Se respetan códigos comunicacionales de las partes; aun cuando existe una estructura, ésta es lo suficientemente flexible para adecuarse y respetar la idiosincrasia de las partes.</p> <p>Restitución de la comunicación y relación: el esquema "ganador - perdedor", comúnmente aplicado a los procedimientos judiciales, daña las</p>	<p>Alejamiento del sistema Judicial: La falta de concurrencia a tribunales no permite la retroalimentación; por ende, no se generan precedentes ni jurisprudencias, lo cual limita que se dicten leyes más acordes con la realidad social. La flexibilidad e informalidad de estos mecanismos pueden confundir a las partes, induciéndolas a considerar el proceso como un espacio terapéutico y/o a delegar su poder de decisión al tercero facilitador responsabilizándolo de la solución del conflicto.</p>

<p>relaciones pues una de las partes asume el costo de la pérdida, mientras la otra disfruta su triunfo.</p> <p>Intervención en otros conflictos: estas técnicas alternativas de resolución de conflictos permiten hacerse cargo de un sinnúmero de problemas que no tienen cabida dentro del sistema legal formal.</p> <p>Incorporación de la Cultura del Diálogo: las partes conocen y aprenden las ventajas que traen aparejadas una racional y pacífica comunicación y dialogo con sus partes.</p>	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Son intervenciones más rápidas y económicas que el proceso judicial, ya que permite que las partes lleguen de una manera más expedita a un acuerdo respecto del conflicto presentado.</p> <p>Transparencia: las personas que intervienen están perfectamente informadas de las etapas que lo forman, sus características y consecuencias, pues en mayor o menor medida son ellas las que hacen este proceso.</p> <p>Intervención Directa de la Partes: se privilegia la participación e intervención de las partes en la búsqueda de la solución del conflicto que los aqueja.</p> <p>Soluciones más Adecuadas: basadas en los intereses de ambas partes, permiten solucionar eficazmente algunos problemas que, estando incorporados al sistema legal en general y judicial en particular, no logran ser resueltos total y satisfactoriamente para las partes.</p> <p>Tiene Énfasis en el Futuro: el facilitador conmina a las partes a construir acuerdos en un escenario futuro en cambio; no obstante, la revisión del pasado es necesaria durante el proceso.</p>	<p>La inadecuada preparación y falta de supervisión técnica de los terceros facilitadores del proceso influyen directamente en la calidad de los acuerdos que se alcancen. Como consecuencia de lo anterior, las partes pueden ser seriamente afectadas en sus derechos e intereses.</p> <p>Los acuerdos pueden ser No Equitativos para una de las partes.</p> <p>Acuerdos Poco Justos: es posible que las partes cedan beneficios garantizados en la legislación, en pos de un acuerdo inmediato, o dejen de percibir parte de ellos.</p>

**b.2 Técnicas de Método No Adversarial**

Las técnicas de Métodos No Adversariales más difundidas son:

- **Negociación:** Es un proceso en el que dos o más partes, previo reconocimiento de sus divergencias, dialogan directamente y deciden intentar llegar a un acuerdo sobre un asunto o disputa. Las partes pueden negociar frente a frente sin un intermediario. Se caracteriza por ser Autocompositivo, Voluntario, Informal, Flexible y está basado en el trabajo conjunto entre las partes, dirigido a resolver la controversia planteada.
- **Arbitraje:** El arbitraje es por su estructura parecido a un juicio, en cuanto es un tercero quien decide acerca de un caso que se presenta, y las partes aceptan esa decisión: sentencia, en caso de un juicio; laudo, en

caso de un arbitraje. No existe comunicación directa entre las partes sino a través de los abogados. La diferencia sustancial con un juicio es que el árbitro lo escogen las partes, las reglas de procedimiento privado, las partes se aseguran la confidencialidad, lo que contribuye a preservar una mejor relación.

- **Mediación:** Es un procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable. El mediador puede sugerir fórmulas de acuerdo y soluciones alternativas, mas no actúa como juez, ya que no tiene poder sobre las partes. Ayuda a los contrarios a identificar los puntos de controversia, a explorar las posibles soluciones y puntualizar las consecuencias de no llegar a ningún acuerdo. Insta a las partes a acomodar sus intereses a los de su contrario. Constituye un esfuerzo para facilitar la comunicación entre las partes. Un aspecto importante de la mediación es que la relación entre las partes debe plantearse sobre la base de la cooperación, de un alejamiento de la tensión y de una buena comunicación con enfoque de futuro y con un resultado en que ambas se beneficien.
- **Conciliación:** La conciliación es un mecanismo no adversarial en el cual las partes actúan en forma conjunta en la búsqueda de opciones, existe una devolución del conflicto a las partes, pues ellas son quienes controlan el contenido del proceso y acuerdan la decisión del asunto según sus intereses. De ahí que se diga que la conciliación es un mecanismo resolutivo y autocompositivo. También puede definirse como un mecanismo de resolución de conflicto por el cual dos o más partes buscan soluciones mutuamente satisfactorias a sus intereses, con la intervención de un tercero imparcial que facilita la comunicación del proceso. Se distingue la conciliación de la mediación básicamente en la función que desempeña el conciliador frente al mediador.

### c. Negociación:

La negociación forma parte del día a día en la mayoría de las personas y está presente cada vez que debemos interactuar con otra persona para conseguir algo, una manera sencilla de definirlo es que negociación es un proceso por medio del cual dos o más partes dialogan en forma directa con el objetivo de alcanzar acuerdos preferentemente beneficiosos para todos, sobre temas en los cuales se tienen algunas diferencias, disputas o controversias.

Por su parte Hernan, Yolanda (2004) en un curso a distancia de resolución de conflictos en el ámbito internacional y comunitario, dictado a través del Instituto de estudios para la paz y la cooperación, trabajó con otras definiciones de Negociación, entre las cuales se encontraban las siguientes:

- Según A. Schoonmarker (1989) las negociaciones son un método para llegar a un acuerdo con elementos tanto cooperativos como competitivos. Método significa que hay una serie de pasos que deben seguirse de cierta manera y en cierto orden. El elemento cooperativo resulta del deseo de ambas partes de llegar a un acuerdo mutuamente conveniente, sin este deseo no se negociaría: se exigiría, se pelearía, se recurriría a la autoridad. El elemento competitivo se deriva del deseo de cada una de las partes de lograr el mejor acuerdo para sí misma.
- Por su parte Gómez-Pomar (1991) dice que la negociación es una forma de alcanzar nuestros objetivos cuando éstos no dependen exclusivamente de nosotros sino que, por el contrario, requieren una interacción con otros sujetos. La negociación no es un fin en sí mismo, sino un procedimiento de conseguir unos objetivos y satisfacer unos intereses.
- Por otra parte, para Martínez de Murgia (1999) la negociación consiste en que las partes se reúnen, solas o con la asistencia de sus abogados, pero sin la participación de un tercero, y buscan resolver por sí mismas el o los asuntos que suscitaron el conflicto, dialogando e intentando persuadir a la otra parte para llegar a algún acuerdo. El objetivo que cada parte busca en la negociación y la estrategia que para ello adopta determinan la dinámica del encuentro.

Todas estas definiciones dejan en claro que para que exista una negociación debe existir un tema en común entre dos o más partes, las

cuales necesitan ponerse de acuerdo acerca de las ganancias de cada uno respecto al tema en cuestión.

### c.1. Métodos de Negociación

#### c.1.1 Negociación sin Perdedor o Método De Gordon

Plantea el respeto de las necesidades de cada representación en la mesa de negociación, la exclusión de las relaciones de fuerza, el desarrollo de la autonomía en vista a una mayor creatividad y de un sentido de responsabilidad acrecentado.

Para Gordon escuchar y negociar es lo esencial, lo mismo que considerar a los otros protagonistas como personas, y así no ignorar que tienen necesidades. Este modelo pasa por dos fases:

- La identificación de las necesidades de los negociadores y la forma de satisfacerlas, y
- La fase de escucha activa y el mensaje Yo.

En lo que respecta a la primera, plantea que las necesidades pueden ser producto de un estado psicológico (hambre, sed, de un deseo o una intensión), y por lo tanto se pueden deducir de la conducta: necesidad de agradar, dominar, ser independientes, etc.

La escucha activa consiste en manifestar aceptación y empatía respecto a los negociadores. La aceptación debe ser sobre la expresión de los sentimientos expresados y su tratamiento constructivo.

En el mensaje Yo, se sustituye la descalificación por una comunicación sincera, sin buscar como manipular al otro, detectando al mismo tiempo cuáles son las necesidades que el protagonista implicado en la divergencia busca como satisfacer.

De esta forma, se intenta contribuir a situar la interacción fuera de los mecanismos de resistencia tales como: sometimiento y conformismo, rebelión o reto, adulación, rivalidad, espíritu de competencia, replegarse sobre sí mismo o fuga.

Gordon propone seis puntos, no para resolver los problemas, sino para que los problemas encuentren sus soluciones y que las necesidades de los oponentes sean satisfechas al mismo tiempo:

- Identificar el problema
- Buscar en común las soluciones
- Evaluar las soluciones

- Escoger las soluciones
- Definir las modalidades de aplicación
- Reevaluar a plazo la eficiencia de la solución.

Gordon tiene el mérito de fundar sus opciones sobre una representación positiva de la persona: Confianza, posibilidad de cooperación, satisfacción en común y enumera en ello una serie de ventajas:

- Un compromiso aumentado en la ejecución de las decisiones
- Decisiones de mejor calidad
- Relaciones más calurosas
- Decisiones tomadas con mayor rapidez

#### c.1.2 Método de Negociación por Principios

Este método fue desarrollado en el proyecto de negociación de la Universidad de Harvard. Plantea que cualquier método de negociación se puede evaluar justamente mediante tres criterios:

- Debe llegar a un acuerdo inteligente.
- Siempre que sea posible, llegar a un acuerdo.
- Debe ser eficiente y mejorar, o por lo menos no dañar las relaciones entre las partes.

Según este método, la negociación acontece a dos niveles: En un nivel toca la sustancia, y en el otro, se enfoca en forma implícita, en el procedimiento para tratar la sustancia.

El método puede reducirse a cuatro puntos básicos que definen un método de negociación directo que se puede utilizar en cualquier circunstancia. Cada punto trata un elemento básico de la negociación, y sugiere que se debe hacer al respecto.

- Personas: Separar el problema de las personas, aquí las emociones se confunden en forma característica con los méritos objetivos del problema, por eso es necesario antes de trabajar sobre éste. Los participantes deben verse trabajando lado a lado, atacando el problema, no el uno contra el otro.
- Intereses: Concentrarse en los intereses, no en las posiciones, lo que se pretende es superar los inconvenientes de centrarse en las posiciones tomadas por los participantes cuando el objetivo de la negociación es, satisfacer los intereses subyacentes. Las posiciones ocultan lo que uno realmente quiere. El compromiso con posiciones no garantiza un acuerdo

que efectivamente satisfaga necesidades humanas que llevaron a la persona a tomar una posición.

- Opciones: Generar variedad de alternativas antes de decidir qué hacer. Corresponde a idear soluciones óptimas bajo presión. Tratar de decidir en presencia del adversario reduce la visión, se arriesga mucho, inhibe la creatividad y lo mismo sucede con la búsqueda de una solución correcta. Esto se supera dejando un tiempo para pensar en una amplia gama de soluciones posibles, que aprovechen intereses comunes y reconcilien intereses en conflicto. Lo básico aquí es generar alternativas para beneficio mutuo.
- Criterio: Insistir en que los resultados se basen en criterios objetivos, en que los acuerdos se basen en un patrón justo, independiente de la voluntad de cada parte. El patrón justo puede ser el valor de mercado, la opinión de un experto, la ley, el análisis y la evaluación de datos científicos y objetivos. Si se discute sobre esos criterios en vez de lo que cada parte quiera o no quiera, ninguna tiene que ceder a la otra; ambas pueden remitirse a una solución justa. Entonces lo básico en este punto es insistir en criterios objetivos.

Así pues el método de negociación de principios o negociación en los méritos, propone una forma nueva de negociar, ni suave ni dura, que resuelve los problemas basándose en los méritos y no en un regateo, buscando beneficios mutuos, resolviendo los intereses en conflicto con base en patrones justos e independientes de la voluntad de cada parte. Recomienda ser duro con los problemas y suave con las personas, y sin emplear trucos ni posiciones, lograr los objetivos manteniendo la decencia y dignidad.

## **c.2. Modelos de Negociación**

### **c.2.1 Negociación Distributiva:**

Este tipo de negociación corresponde a comportamientos competitivos. Es una negociación agresiva donde se juega el todo por el todo.

La negociación distributiva es típica de las sociedades occidentales, donde la competencia tiene un valor primario como medio de superación productiva y de autorrealización, en un contexto de sistema de mercado.

Las características del modelo de negociación distributiva son las siguientes:

- Posiciones iniciales extremas: Las negociaciones se inician con pedidos irracionales e intransigentes, o se realizan ofertas ridículas, afectando las expectativas del oponente.
- Los negociadores tienen muy poca autoridad para hacer concesiones, estas son tardías y mezquinas, se ofrecen después de muchas sesiones de trabajo, representando cambios intrascendentes de la posición original.
- Se utilizan tácticas emocionales como gritos, llantos, golpes, etc., actúan como víctimas de las posiciones del negociador contrario.
- Las concesiones son tomadas como síntomas de debilidad del contrario, no existiendo reciprocidad.
- Existe una indiferencia total a fechas y límites en la actuación de los negociadores, hasta que uno se desploma.

Este tipo de negociaciones corre el riesgo de que los acuerdos sean de muy poca calidad y exista una clara tendencia al deterioro de las relaciones. Las negociaciones distributivas son típicas de situaciones donde es manifiesto el desbalance de poder, y que da como resultado la imposición.

- Modo de Empleo:

Tal y como señala Moore (1989) este tipo de negociación se suele emplear cuando:

- El recurso que se negocia es limitado (tiempo, dinero, etc.)
- Una parte quiere quedarse con la mayor parte del recurso.
- Los intereses de las partes no son interdependientes, sino contrapuestos o mutuamente excluyentes.
- Las relaciones actuales o futuras tienen menor prioridad que las ganancias sustanciales inmediatas.

- Técnicas de Negociación:

Moore (1989) a través de siete puntos nos muestra cómo realizar este tipo de negociaciones:

- Definir el objetivo: la solución que satisface todos los intereses y supone un completo éxito para las partes.
- Plantear el objetivo como posición inicial.

- Definir un tope inferior (Bottom line) o punto de resistencia, es decir, la solución más desfavorable que se está dispuesto a aceptar.
  - Estimación más baja, suposición menos optimista
  - La Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado (MAAN). Es decir, si esto fracasa qué otras vías alternativas se tienen y que se puede obtener en dichas vías.
- Considerar los bottom line de los otros negociadores.
- Considerar una gama de posiciones entre el objetivo y el tope inferior: tratar de tener las posiciones siguientes para cada uno de los temas que se negocie:
  - Posición de apertura
  - Posición secundaria
  - Posición subsiguiente
  - Posición de retirada (cerca del tope inferior)
  - Tope inferior.
- Decidir cuando se cambiará de una posición a otra
- Ordenar los temas a negociar en una secuencia lógica y ventajosa.

#### **c.2.2 Negociación Integrativa:**

El comportamiento de los negociadores, es buscar la cooperación en concordancia con los objetivos que cada uno se ha fijado; el objetivo es encontrar un balance, un acuerdo ventajoso en el que no existen ni vencedores ni vencidos.

Según Munduate y Martínez (1994), la negociación integrativa consiste en realizar una mejor distribución de los beneficios entre las partes, buscando soluciones conjuntas a sus problemas. En la negociación integrativa, la cuestión es buscar alternativas que puedan beneficiar a ambos, con la seguridad de que el conflicto no acarreará consecuencias deteriorantes.

En este tipo de negociación las posiciones iniciales solo representan un punto de partida y estarán sujetas a discusión y por lo tanto a cambios. Otra característica importante es que toma en cuenta las necesidades buscando las alternativas más variadas e integrales, descubriendo el interés verdadero detrás de las posiciones, teniendo como principio ceder en las posiciones manteniendo intacto el interés.

Este método posee tres características fundamentales:

- Se intenta lograr confianza mutua, generando una relación en la que cada negociador cree en la honestidad y la confiabilidad de su oponente. Esta confianza no se alcanza exclusivamente en el acto de la negociación, sino que debe ser generada y alimentada a lo largo de las relaciones interpersonales, que existen previamente a la actitud negociadora.
- Se intenta lograr compromisos de la contraparte, haciéndolo sentir que están en el mismo barco, y que es responsabilidad mutua llegar a un buen puerto, caminando como un equipo cuyo objetivo es alcanzar un acuerdo aceptable y querido por todos.
- Se intenta controlar al adversario: es importante tener bajo un adecuado control al oponente, para tomar rápido conocimiento cuando éste decida modificar su estrategia cooperativa por otra competitiva posterior.

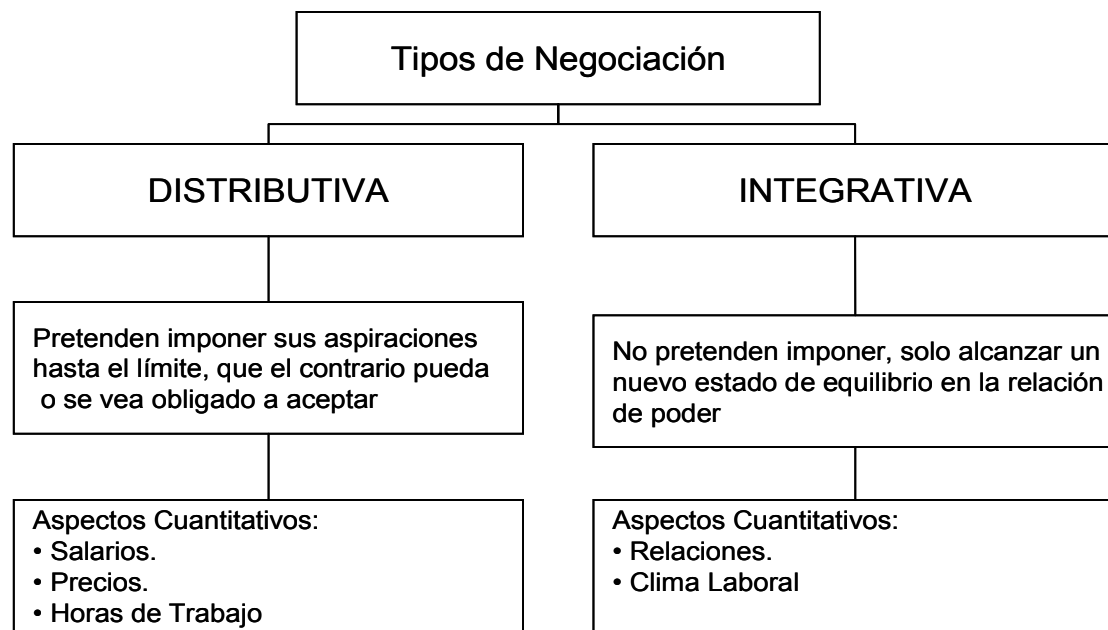
Según Moore (1989) este tipo de Negociación se utiliza:

- Cuando son interdependientes los intereses de las partes en conflicto.
- Cuando no está claro que el tema que se negocia sea de suma cero (recursos limitados), se basa más en aspectos cuantitativos.
- Se da más prioridad a las relaciones futuras que a la materia conflictiva.
- Cuando las partes quieren trazar una solución a la medida de necesidades o intereses específicos.

Forma parte del comportamiento característico en las negociaciones de principios:

- Exposición clara de lo que se desea y receptividad a los intereses de las otras partes.
- Comportamiento generador de confianza, transparencia y cooperación.
- Suave con la persona y duro con el problema, separa a las personas del problema o materia conflictiva.
- Considera que la otra parte conoce sus intereses y explora los de la contraparte y juntos inventan opciones de mutuo beneficio. Solo cede ante principios o criterios de legitimidad, no ante imposiciones

- Técnicas de Negociación
  - Buscar los intereses (sustanciales, de procedimiento, psicológicos) que están detrás de las posiciones y se espera satisfacer, además se asignan prioridades a estos intereses.
  - Especular con los intereses (sustanciales, de procedimiento y psicológicos) de la otra parte.
  - Definir el problema de forma integradora, es decir, que sea solucionable por medio de ganancia para ambas partes.
  - Elaborar opciones múltiples para el acuerdo.
  - Respetar y encontrar valor en la diferencias, no son obstáculos, son oportunidades.
  - Trabajar hacia el acuerdo, identificar los puntos de sintonía y remarcarlos.
  - Demostrar confianza; escuchar y transmitir a las partes que han sido escuchadas y comprendidas; demostrar compromiso con el proceso.



**d. Mediación:**

En el Curso a Distancia de resolución de conflictos en el ámbito internacional y comunitario del Instituto de estudios para la paz y la cooperación, dictado en el año 2004 por Yolanda Hernan se enunciaron definiciones de algunos de los autores y autoras más destacadas en esta disciplina:

- Según J.F. Six (1997), la mediación, contrariamente a lo que sería un juicio, un arbitraje o una negociación, que son situaciones duales, es una situación "triangular"; implica necesariamente una tercera persona, un tercero estrictamente independiente de ambos protagonistas o antagonistas. La mediación es un no poder. El mediador debe suscitar la libertad.
- Para Grover, K; Grosch, J y Olczak, P. (1996) mediación es la intervención en un conflicto de una tercera parte neutral que ayuda a las partes opuestas a manejar o resolver su disputa. La tercera parte imparcial es el mediador, quien utiliza técnicas para ayudar a los contendientes a llegar a un acuerdo consensuado con el fin de resolver su conflicto. Este acuerdo es con frecuencia un contrato mutuamente negociado, de obligatoriedad jurídica entre los contendientes. La palabra "ayuda" es importante en este contexto. Se supone que los mediadores no fuerzan ni imponen la resolución. En lugar de ello, un mediador capacita a los contendientes para llegar a su propio acuerdo sobre el modo de resolución del conflicto, propiciando la discusión cara a cara, resolviendo el problema y desarrollando soluciones alternativas.
- Por su parte Folger, J. y Taylor, A. (1992), se refieren a mediación como una alternativa a la violencia, la autoayuda o el litigio, que difiere de los procesos de negociación y arbitraje. Es el proceso mediante el cual los participantes, 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. La forma más útil de observar la mediación es considerarla como una intervención de solución de problemas dirigida a una meta. Tiene el propósito de resolver desavenencias y reducir el conflicto, así como proporcionar un foro para la toma de decisiones. Tanto la resolución de desavenencias como el manejo de conflictos son metas complementarias y realistas de la mediación.

La mediación es un proceso de tratamiento de conflictos en el que se cuenta con la ayuda de una tercera persona neutral que no ofrece la solución. El conflicto es propiedad de las partes y ellas son quienes tienen que generar las opciones y alternativas para desatascar la situación. Según Reina, Valero y Altaba (2001) el mediador lo que desea y hace principalmente es ponerlas en relación y procurar que los lenguajes y las compatibilidades sean las máximas y minimizar, en todo lo posible, las incompatibilidades.

Estas definiciones nos aclaran el concepto de la mediación como método que ayuda a dos o más partes a solucionar conflictos de diferentes índoles, con el apoyo de un tercero neutral a través de técnicas que estimulen a la colaboración por parte de los participantes para llegar a un acuerdo.

#### **d.1 Fases y pasos de la mediación**

La mediación es un procedimiento y como tal tiene fases, pasos que facilitan el avance, siendo estos los siguientes:

- Los previos o "premediación"
  - Ambas partes han hablado y acordado la necesidad de recurrir a una mediación que les ayude a desbloquear la situación. Esta es la situación ideal, ya que se parte de un acuerdo gestado por las partes y del reconocimiento de bloqueo de la situación.
  - Derivación de un profesional o de otros servicios de la comunidad. En este caso es importante valorar qué expectativas tienen las partes, qué conocen sobre la mediación o qué se les ha explicado.
  - Una de las partes acude a solicitar ayuda, y las otras partes no saben nada. El equipo mediador podrá ponerse en contacto con las otras partes implicadas y ofrecer el servicio. En este caso, es presumible que los otros protagonistas del conflicto se muestren inicialmente reticentes. El primer contacto será especialmente importante para conseguir su participación.

- Reunión individual

Previo al proceso "formal" de la mediación, se puede realizar una reunión individual con cada una de las partes, con varios objetivos:

- Valorar si la mediación es la herramienta apropiada para el caso.

- Valorar quién debe estar presente en la mediación.

Cuando se trabaja con grupos el proceso de decidir quienes representarán al grupo es uno de los puntos más importantes a trabajar. Conviene que estos representantes tengan la legitimidad del grupo y que no sean las personas que hayan estado liderando la confrontación, por la hostilidad que podría generar en la otra parte. Asimismo conviene que tenga muy claro cuáles son los objetivos de sus representados y que se creen canales constantes de comunicación entre el representante y el grupo. La elección de los representantes puede conllevar varios encuentros.

- Formalización/Encuadre

Si se les reúne, hay que buscar un espacio relajado en el que se puedan sentir bien las dos partes. Un espacio libre de poder, que sea informal y cómodo, sin interrupciones y con un mínimo de tranquilidad.

El proceso comienza delimitando el encuadre, las reglas que nos guiarán:

- Presentación personal.
- Explicar brevemente el proceso. En qué va a consistir (fases)
- Establecer las normas básicas. Cada parte podrá contar su historia sin interrupciones. Se pueden añadir otras normas que se consideren importantes.
- Clarificar el rol de los mediadores. Los mediadores no juzgan ni toman decisiones. El acuerdo sale de las partes. Los mediadores ayudan a mejorar la comunicación, a transformar la relación y a buscar puntos de acuerdo.
- 5. Recordar la importancia de la confidencialidad del proceso.

- Cuéntame

En esta fase, se pide a cada parte que exponga su visión del conflicto tal y como lo ha vivido. Es una fase de libertad. Uno de los valores importantes de esta fase es la oportunidad que ambas partes tienen de escuchar ininterrumpidamente la historia desde otro punto de vista. Raramente esto es posible en otros contextos.

Es importante que las partes se sientan escuchadas. Para la parte que escucha puede resultar complicado escuchar sin matizar o añadir algunos elementos. Insistir en que tendrán su espacio pero si la emoción les bloquea

y casi no puede escuchar, se recomienda dejar un espacio a esta expresión y continuar con el relato.

En esta fase es importante escuchar e invitar a que cuenten más, a que se desahoguen. Lo que para una parte es un detalle nimio, para la otra puede ser una señal de identidad. El equipo mediador no define qué es verdad o mentira, no valora ni aconseja. Escucha, parafrasea y anima a las personas a que cuenten cada vez más.

Es necesario acceder a las causas del conflicto para poder resolverlo en profundidad y no cerrarlo en falso. Sin embargo no se debe dar la sensación de estar interrogando a las partes.

En algunos casos en conversaciones previas a la sesión las partes han hablado de temas que parecen importantes pero que no han mencionado todavía. A veces estos incidentes o sentimientos son cruciales para la discusión. El equipo mediador debe hacerse consciente de estas omisiones y ayudar a las partes a poner sobre la mesa estos asuntos.

Cuando ya se han expresado las emociones y se ha transmitido información suficiente y se comienza una nueva relación, se pasa a la fase siguiente.

- Qué tratamos

En esta fase se intenta poner un poco de orden sobre toda la información que se ha manejado en la fase anterior. Consiste en establecer la "agenda": centrar problema, clasificar y ordenar los temas más importantes para las partes, aunque a lo largo del proceso pueden aparecer otros puntos.

El objetivo es ponerse de acuerdo sobre cuáles son los temas que se quieren, solucionar, los puntos que desbloquean la situación.

Hacer una lista con demasiados temas puede provocar desesperanza. En esta lista deberían aparecer los aspectos principales que preocupan a cada parte. Conviene enunciar los temas de tal forma que sean aceptables para las partes.

Una vez realizada la lista, se pregunta a las partes si los temas cubren los puntos que se desea tratar para avanzar hacia una solución o hacia una transformación positiva del conflicto y se distingue cuáles son temas de interés común y cuáles conciernen a una de las partes. Consensuados los temas y organizados por prioridades, se pasa a la fase de proponer alternativas.

- Propongamos: Elementos

Se va tratando cada tema de la agenda y se hace una lluvia de ideas, propuestas de arreglo. Se recogen todas las alternativas, sin juzgar, ni seleccionar. Es importante insistir en abrirse a la espontaneidad y a la creatividad a la hora de generar ideas.

Se pueden utilizar algunos criterios:

- Pedir que generen ideas.
- Buscar que colaboren, que se apoyen en la generación de propuestas.
- Pedir a las partes que digan qué quieren y qué rechazan.
- Buscar soluciones que son aceptables para ambas partes.
- Distinguir soluciones a corto plazo

En esta fase el equipo mediador:

- Subrayan las áreas que comparten las partes, los puntos de acuerdo.
- Una vez más reconocen los sentimientos asociados a cada punto a través del parafraseo.
- Apoyan el diálogo directo entre las partes.
- Enfatizan "los gestos de proceso" cualquier comentario u acción positiva que una parte realice sobre la otra o que muestre una voluntad de acercamiento. Estos gestos tienen un poder simbólico y desbloqueante muy importante. El equipo mediador les otorgará relevancia.
- Respetan los silencios y se fijan en qué se dice antes y después del silencio.

Una de las tareas permanentes del equipo mediador es dirigir el diálogo en términos de intereses, necesidades y valores y no de posiciones.

Algunos elementos que ayudan en esta tarea son:

- Hacer una lista de los intereses, necesidades y valores de cada parte tal y como van apareciendo.
- Reformular posiciones incompatibles explorando a qué intereses responden.
- Preguntar porqué una propuesta no es aceptable para comprender sus aspiraciones mejor.
- Señalar intereses comunes.

- Ayudar a pensar en otro tipo de soluciones que puedan satisfacer sus intereses.

- **Hacia el acuerdo: Ensamblaje de las propuestas**

Se recogen todas las propuestas elaboradas para cada uno de los temas de la agenda. Se evalúan los pros y contras de cada una y las posibles dificultades en su puesta en práctica. Realizándolo así porque se busca un acuerdo global, no segmentado en cada uno de los puntos, sino que en su totalidad las partes implicadas se vean escuchadas y reconocidas.

- **Cierre**

Una vez ordenadas las ideas, se repasa una por una y redacta. Cuanto más propio sientan las partes el acuerdo, mayor es la probabilidad de cumplimiento y de una futura reconciliación. El acuerdo debe ser:

- **Específico:** Es importante que quede bien claro cómo se concreta el acuerdo. Debemos evitar expresiones ambiguas como "pronto", "razonable", "frecuentemente", etc. que pueden tener significados distintos para cada una de las partes. Debe responder con la mayor exactitud a preguntas: quién, cuándo, cómo, dónde....
- **Equilibrado:** Todas las partes deben comprometerse en algo.
- **Realista:** Hay que reflexionar sobre en qué medida lo acordado es realmente factible y qué dificultades puede presentar, lejos de dejarse llevar por la ilusión de buena "armonía" con la que pueden llegar a este punto. La relación todavía es frágil y unas expectativas poco realistas o una sobreestimación de las capacidades puede llevarla nuevamente a dificultades.
- **Claro y simple:** Es bueno utilizar un lenguaje que resulte natural a las partes y evitar jergas legales o de otro tipo.

Se da una copia a cada parte y se les recorda que si encuentran cualquier dificultad se pueden volver a reunir para retomar el asunto.

- **Seguimiento**

Conviene hacer un seguimiento del acuerdo bien de manera formal o informal. En algunos casos, que las partes sepan que el equipo mediador va a seguir interesado en el caso ayuda a que se mantengan los compromisos.

FACETA	FUNCION	FORMA	FORMULA
Previos	<p>Qué sucede, a quienes afecta, como les afecta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centramos en el caso.</li> <li>• Diseñar el proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuo.</li> <li>• Por separado.</li> <li>• Informal.</li> </ul>	<p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear confianza.</li> <li>• Mostrar neutralidad.</li> <li>• Contener emociones.</li> </ul>
Entrada Encuadre.	<p>Quien y Como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escoger el Mediador.</li> <li>• Definir el Proceso.</li> <li>• Dar Expectativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuo/ Equipo.</li> <li>• Mediar - Arbitrar.</li> <li>• Por separado - Cara a Cara.</li> <li>• Formal - Informal.</li> </ul>	<p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear confianza.</li> <li>• Mostrar neutralidad.</li> <li>• Contener emociones.</li> </ul>
Cuéntame	<p>Qué ha pasado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresar y desahogarse.</li> <li>• Ser escuchado.</li> <li>• Reconocer: verdades, sentimientos, responsabilidad y preocupaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear Foro.</li> <li>• Conversar: en privado, en grupo.</li> <li>• Escuchar.</li> <li>• Sondear</li> <li>• Excavar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parafrasear.</li> <li>• Resumir.</li> <li>• Preguntas abiertas.</li> <li>• Nivelarse al otro.</li> <li>• Empatizar.</li> <li>• No juzgar, ni solucionar.</li> </ul>
Qué tratamos	<p>Dónde estamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar propósitos, procesos, etc.</li> <li>• Crear marco de avance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear Marco Común.</li> <li>• Compaginar preocupaciones.</li> <li>• Crear definición común del conflicto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar agenda.</li> <li>• Pasar de "yo/tú" a "nosotros".</li> <li>• Lenguaje conciliador.</li> </ul>
Propongamos: Elementos.	<p>Cómo salimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vías de Avance.</li> <li>• Encarar relación.</li> <li>• Crear marco de Avance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de relación.</li> <li>• Nivel de contenido: Interés/posición, fraccionar paquete global.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ellos parafrasean.</li> <li>• Hablar en yo.</li> <li>• Identificar sentimiento clave.</li> <li>• Replantear asuntos.</li> <li>• Lluvia de ideas.</li> <li>• Intercambio/ valorar soluciones.</li> </ul>
Hacia el acuerdo: Ensamblaje de propuestas	Concretar		<ul style="list-style-type: none"> <li>• compromiso de futuro.</li> </ul>
Cierre	<p>Quién hace qué, cuando</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escrito</li> </ul>	<p>Valorar si es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realista.</li> <li>• Equilibrado.</li> <li>• Concreto.</li> <li>• Claro.</li> </ul>
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorar el cumplimiento de los acuerdos.</li> <li>• Detectar dificultades en la implementación.</li> <li>• Actualizar el acuerdo.</li> </ul>		

## **d.2. Modelos de mediación**

### **d.2.1 Modelo Harvard**

Este modelo nace de la negociación de principios expuesta con anterioridad. En líneas generales se define como una negociación por intereses asistida por un tercero, procurando resolver el conflicto que los llevó a requerir esa intervención. En esta perspectiva el conflicto es entendido como un obstáculo para la satisfacción de los intereses, algo negativo a resolver.

EL rol del mediador se basa en controlar la interacción, es alguien que se define como experto en la materia y guía un proceso que está estructurado.

La comunicación es bastante lineal, puesto que la génesis de este método es la negociación bilateral. Definen como necesario abrir el conflicto, "airear todos sus componentes", frenando la vuelta al pasado y poniendo énfasis en el futuro. Se tiende a desactivar las emociones negativas y reforzar los puntos de acuerdo.

- **Método**

Inicialmente este método se asentaba sobre cuatro pilares:

- Personas: Separar problema y personas.
- Intereses: Centrarse en los intereses (no en las posiciones).
- Opciones: Antes de intentar ponerse de acuerdo; inventar opciones de beneficio mutuo.
- Criterios: Insistir en que el resultado se base en algún tipo de criterio objetivo.

En la actualidad han ampliado estas bases hasta siete, "los siete elementos del método Harvard"

- Alternativas: Valorar qué alternativas se tienen, cuáles son los márgenes de actuación. Es el MAAN (Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado), este es el punto de inflexión en el que se apoyará el mediador o mediadora para destrabar posibles bloqueos durante el proceso.
- Intereses: Profundizar en los intereses, de procedimiento, sustanciales o psicológicos.

- Opciones: Generar acuerdos en los que todas las partes ganen. Lo cual requiere de trabajo en equipo y de una buena dosis de creatividad.
- Criterios (legitimidad): Establecer criterios que permitan determinar si las soluciones propuestas son legítimas o no, por ejemplo recurriendo a evaluadores externos expertos en la materia en cuestión. Se busca máxima objetividad.
- Compromiso: Después de que las opciones hayan sido evaluadas y estudiadas, las aceptadas, pasaran a formar parte del acuerdo.
- Comunicación: Apoyar y potenciar todos los elementos que faciliten la comunicación entre las partes.
- Relación: El mediador debe tener como objetivo mixto tratar de forma exitosa los asuntos, pero también mantener una buena relación.

Los autores más destacados de esta escuela son, entre otros, Roger Fisher William Ury, Scout Brown, Danny Artel.

#### **d.2.2** Modelo Circular Narrativo

Este modelo nace del paradigma sistémico por lo que tiene en éste gran importancia la comunicación, especialmente el elemento circular que existe en toda comunicación, está orientado tanto al acuerdo como a la modificación de las relaciones.

Una de las premisas de las que se parte es que con el lenguaje se construye y reconstruye la realidad, por lo tanto modificando las narraciones modificamos la percepción de esa realidad.

Según Suarez (1996) el contexto de mediación es un contexto de adversidad. Cuando las partes concurren a la mediación ya se han definido a sí mismas como adversarias, por lo tanto esto contribuye a la producción de historias o narraciones de acusación, reproche, justificación y negación. La persona es el resultado de las narrativas, de las historias que se cuentan en primera persona a sí mismo y de las historias que se escuchan y aceptan (a gusto o a disgusto) de las otras personas sobre ellos.

- **Método**

Este método se basa en cuatro etapas, que cada una de ellas puede estar compuesta por varias sesiones de mediación. El eje central es la comunicación y el manejo de ésta.

- Pre-reunión: Esta etapa no la realiza el mediador que llevará el resto del proceso y se realiza con las partes por separado. Se quiere evitar la interacción y que se produzca una "colonización de las narrativas". Esta reunión es básicamente explicativa de:
  - Las características del proceso de mediación
  - De la importancia y a qué nos referimos con la confidencialidad.
  - Firma del acuerdo de confidencialidad
  - Honorarios (si los hubiera)
  - Tiempo
  
- Primera etapa: reunión conjunta
  - Encuadrar el proceso
  - Establecer las reglas (confidencialidad, todos van a hablar, todos tendrán reunión individual, todos tendrán reunión conjunta, no deben interrumpirse, cualquiera, si quiere, puede irse y explicitar las alternativas que tienen).
  - Aceptado el procedimiento se comienza, normalmente preguntando quién contactó con el servicio de mediación, una vez recogido, se les pregunta quien quiere comenzar con la reunión individual.
  
- Segunda etapa: reunión individual
  - Conocer bien el problema
  - Ver cuáles son los objetivos, recursos, necesidades, peticiones a la otra parte, contribuciones para solucionar el problema
  - Borrar el discurso de los derechos con el que normalmente argumentan cada una de las partes.
  - Circularizar
  - Conocer qué soluciones han intentado y que evidentemente no han funcionado.
  
- Tercera etapa: reunión interna o del equipo
  - Reflexionar en el caso
  - Construir una Historia Alternativa que reúna los siguientes requisitos: legitimar a las personas que tiene problemas, contextualizar el conflicto, establecer una historia positiva para todas las partes, predecir las dificultades.

- Cuarta Etapa: Reunión conjunta
  - Narrar la Historia Alternativa
  - Construir el acuerdo: nuevas opciones, ventajas y desventajas de cada una de ellas; encontrar una solución nueva
  - Escribir un acuerdo provisional: De forma positiva; Muy claro, con conductas que puedan ser observables; temporal, estableciendo criterios de evaluación.

El nacimiento de este modelo se le atribuye a Sara Cobb. Marinés Suares es otra de las grandes teóricas del modelo Circular Narrativo. Su manejo requiere conocimiento de la Teoría de la Comunicación Humana, de la primera y segunda cibernética, de la teoría del cambio, de la teoría de los tipos lógicos y del construccionismo social.

#### **d.2.3** Modelo Transformativo

Parafraseando a Diez y Tapia (1999), el objetivo de la mediación transformativa no es el acuerdo sino el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades. Se centran en las relaciones humanas para fomentar el crecimiento moral, promover la revalorización y el reconocimiento de cada persona.

Entendiendo que una parte resulta revalorizada en la mediación cuando: alcanza una comprensión más clara de lo que le importa y por qué, de cuáles son sus metas y sus intereses (Baruch y Folger, 1996). Se busca potenciar la revalorización respecto a las metas, a las alternativas, a las habilidades, a los recursos y con respecto a la decisión.

El reconocimiento hace referencia a la voluntad de abrirse más, ser más empáticas y sensibles a la situación del otro. Baruch y Folger (1996) hipotetizan que aprovechando su experiencia en la propia mediación transformadora, las partes pueden traspasar a otras situaciones más capacidad y disposición a relacionarse con otros de modo menos defensivo, más respetuosamente y con más empatía; a mostrar una actitud menos severa frente a otros; a conceder a otros el beneficio de la duda; a hallar elementos de experiencia común y de preocupación común con otros; a mostrarse más tolerante frente a otros que tienen experiencias y preocupaciones diferentes. Como objetivo y como efecto de la mediación, el

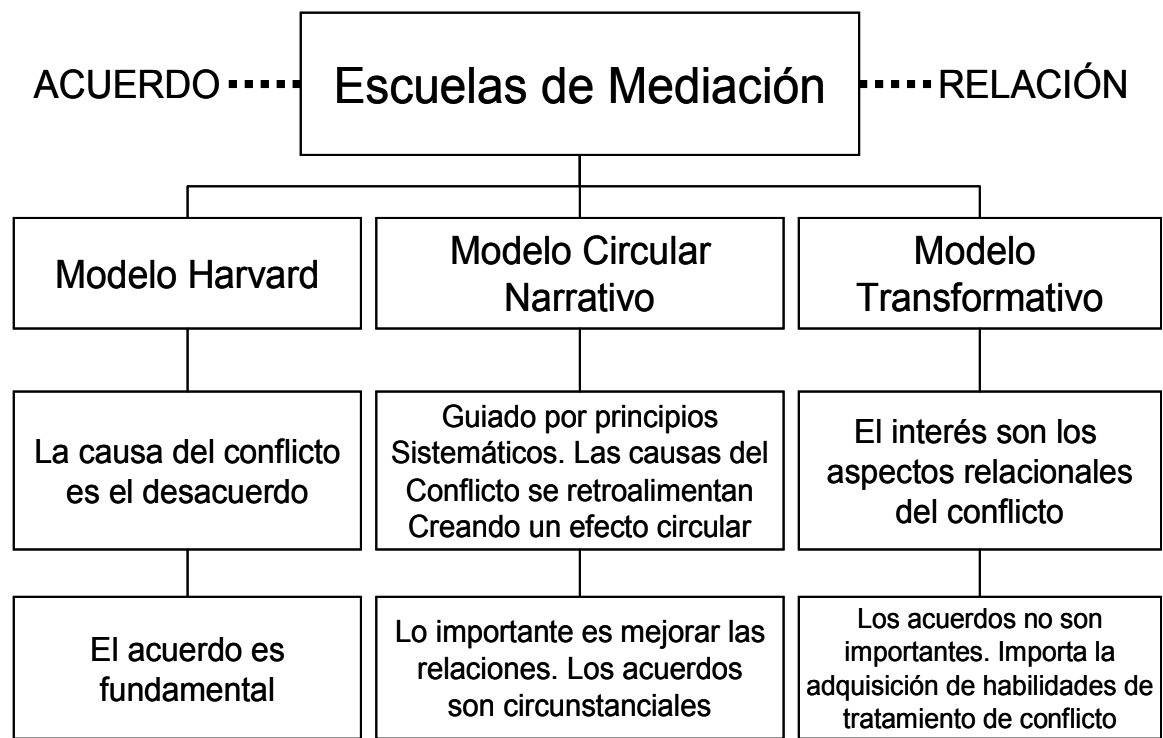
reconocimiento puede sobrepasar el caso inmediato para extenderse a otros aspectos de la vida.

El acuerdo solo se lograra en la medida que los participantes encuentren una nueva mirada del otro y de si mismos. En la mediación transformativa se alcanza el éxito cuando las partes como personas cambian para mejorar, gracias a lo que ha ocurrido en el proceso de mediación. A diferencia del modelo de Harvard, en el transformativo los conflictos no son considerados como problemas, sino como oportunidades de crecimiento y "transformación moral".

Baruch y Folger (1996), a quienes se les atribuye el desarrollo de este marco teórico, buscan "cambiar a la gente, no solo las situaciones, esta es la fuerza de la visión transformadora del conflicto y de la mediación".

Para lograr el objetivo se programan reuniones preferentemente conjuntas aunque el equipo mediador puede introducir alguna individual si así lo estimara. El equipo mediador trata de introducir una comunicación relacional de causalidad circular. En las entrevistas se procura que cada parte potencie su protagonismo y pueda reconocer su cuota de responsabilidad en el desenvolvimiento de la controversia y la que corresponde a su oponente.

Esta escuela tiene un fuerte predominio terapéutico y sus postulados son seguidos preferentemente por los mediadores con formación psicoanalítica. Con la utilización de este método se busca que la sociedad vaya cambiando, que se humanice, y que las personas entiendan el objetivo de la mediación es volver a unir las partes, conciliando sus diferencias para siempre.



### d.3. Mediación Familiar

De acuerdo con Haynes, J., (1995) la mediación familiar es una forma de poner fin al matrimonio sin convertir a los miembros de la pareja en adversarios. Este marco de trabajo ofrece la oportunidad de negociar su propio acuerdo de separación o divorcio, presuponiendo que la decisión de separarse o divorciarse ya ha sido tomada.

Inicialmente la mediación familiar se concibe como una forma alternativa de disolución del vínculo de pareja. Cuando la pareja no tiene hijos e hijas, las claves se sitúan en frenar la escalada del conflicto y en los beneficios psicológicos para las partes, a saber, el control sobre el proceso propicia una mejor elaboración del duelo, menor sentimiento de fracaso, mejor autoestima, etc. Cuando la pareja tiene hijos e hijas se trabaja para fomentar la co-parentalidad además de los beneficios anteriormente citados.

En la actualidad con Mediación Familiar se hace referencia a la mediación entre hermanos/as, padres e hijos/as, familia extensa (abuelos, herencias, etc.). En definitiva cualquier conflicto que pueda surgir en el seno de la familia. Teniendo en cuenta que los vínculos emocionales y el sentimiento de pertenencia es una necesidad que los seres humanos tenemos, el buscar alternativas a los conflictos que, inexorablemente, surgen en la convivencia familiar, de forma que no rompa la relación, hacen de la mediación la herramienta más idónea. Sin embargo el mediador familiar debe tener claro cuáles son sus límites, conocer bien cuáles son los mecanismos

familiares, manejar el pensamiento sistémico y saber cuándo derivar a una terapia familiar.

Este campo de acción sigue creciendo, por citar un ejemplo en estos momentos también se está empleando para propiciar, en las mejores condiciones posibles, el reencuentro entre padres y madres biológicas con los hijos e hijas que cedieron en adopción. El ser humano necesita respuestas y entre estas respuestas está la búsqueda de los orígenes. Esto motiva que muchas personas adoptivas inicien la búsqueda de sus progenitores biológicos, pero cuando los encuentran, cómo se dirigen a ellos, de qué manera establecen esa primera cita, cómo se los toman los padres adoptivos, nuevamente la mediación (entendida en un sentido amplio) puede facilitar este proceso.

La mediación familiar seguirá creciendo y llegando a nuevos ámbitos en la medida en la que vayan surgiendo nuevas realidades y se detecten nuevos problemas en los que desde esta disciplina se pueda aportar.

#### **2.6.4. INSTANCIAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE ÍNDOLE FAMILIAR EN CHILE**

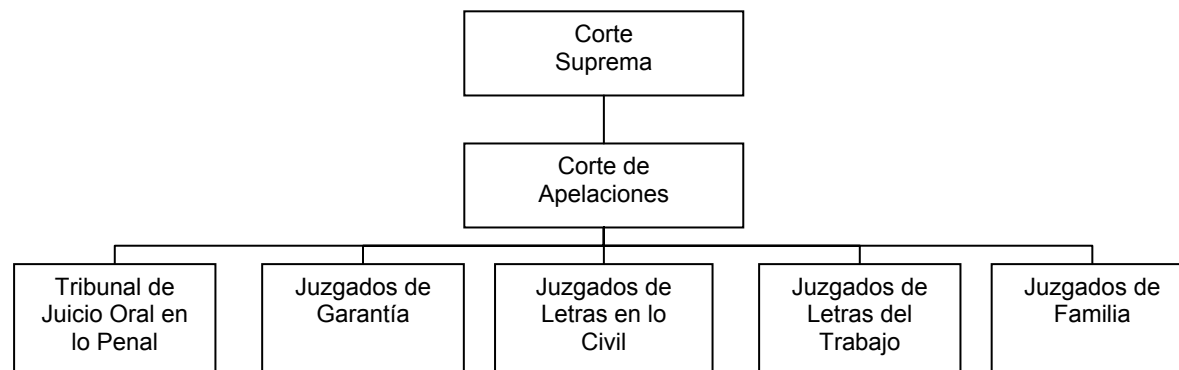
##### **a. Poder Judicial**

En Chile el Poder Judicial es aquel que hace cumplir la ley y aplica la cohesión al imperio de la ley, está integrado por todos los siguientes tribunales: la Corte Suprema, la Corte de Apelaciones y los tribunales de letras y otros especializados.

El 1º de Octubre de 2005 el Poder Judicial dio otro paso en el proceso de la Reforma del Sistema Judicial, ese día entró en vigencia la ley N° 19.968 la cual creó los tribunales de familia y tiene como finalidad guiar los casos en materia de familia y niños, niñas y adolescentes. En los nuevos juzgados de familia los conflictos serán abordados de manera interdisciplinaria. Para mejores decisiones contará con la asesoría de profesionales especializados en temas de familias, pudiendo ser Trabajadores Sociales, Psicólogos u otros profesionales afines.

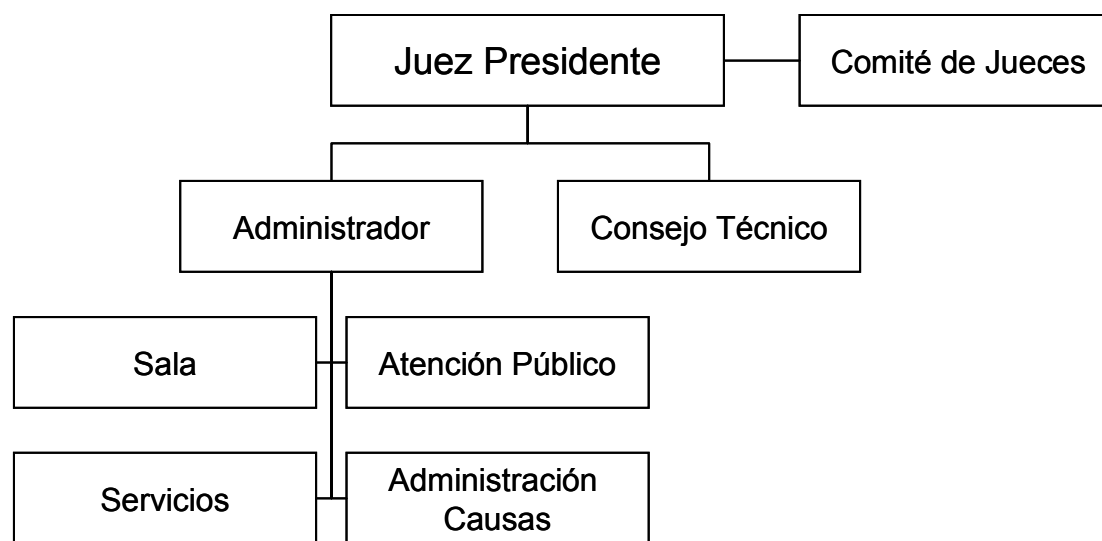
En los juzgados de familia se promoverá que las personas solucionen sus conflictos por la vía de acuerdos pacíficos, en especial a través de la mediación. El objetivo es aminorar los costos emocionales del conflicto y comprometer personal y voluntariamente a las partes en la solución de sus problemas. Se busca también que, a pesar del conflicto, se establezca entre las partes una relación pacífica en el futuro.

Con la incorporación de estos nuevos Juzgados el Poder Judicial Chilena agrega un nuevo organismo a las instituciones de primera instancia, quedando con la siguiente estructura jerárquica:



**a.1 Tribunales de Familia:**

Los tribunales de familia contarán con la siguiente estructura:



- El Comité de Jueces: El Comité de Jueces constituye el nivel superior de decisión dentro del tribunal, integrado por un número variable de tres a cinco Jueces, dependiendo de la dotación del juzgado. El Código Orgánico de Tribunales asigna al Comité de Jueces las siguientes funciones: Aprobar el procedimiento objetivo y general de distribución de causas entre los jueces de los juzgados de familia; Designar, de la terna que le presente el Juez Presidente, al Administrador de Tribunal;
- Juez Presidente: El objetivo general del cargo es velar por el adecuado funcionamiento del juzgado, con las siguientes atribuciones y deberes: Presidir el Comité de Jueces; Relacionarse con la Corporación Administrativa del Poder Judicial en todas las materias

relativas a la competencia de ésta; Aprobar los criterios de gestión administrativa que le proponga el Administrador de Tribunal y supervisar su ejecución;

- Consejo Técnico: son organismos auxiliares de administración de justicia, compuesto por profesionales en el número y con los requisitos que establece la ley y cuya función es asesorar a los jueces en el análisis y mejor comprensión de los asuntos sometidos a su conocimiento.
- Administrador: para el cumplimiento eficaz de las siguientes funciones
  - Sala: consistirá en la organización y asistencia a la realización de las audiencias
  - Atención de Público: destinada a otorgar una adecuada atención, orientación e información al público que concurra al juzgado, especialmente a los niños, niñas y adolescentes
  - Servicio: reunirá las labores de soporte técnico de la red computacional del juzgado, de contabilidad y de apoyo a la actividad administrativa, y la coordinación y abastecimiento de todas las necesidades físicas y materiales para la realización de las audiencias.
  - Administración de Causas: consistirá en desarrollar toda labor relativa al manejo de causas y registros de los procesos en el juzgado, incluidas las relativas a las notificaciones; al manejo de fechas y salas para las audiencias; al archivo judicial básico, al ingreso y al número de rol de las causas nuevas; a la actualización diaria de la base de datos que contenga las causas del juzgado, y a las estadísticas básicas del mismo.

**a.2. Características de los Procesos en los Tribunales de Familia:**

- Procedimientos Orales y Transparentes.
- Sin Intermediarios entre el Juez y las Partes: todas las audiencias y todas las pruebas que se presentan deben realizarse siempre ante la presencia del juez.
- Se realizan audiencias continuas que sólo se interrumpirán por fuerza mayor.
- Garantiza la protección a la intimidad: aunque los juicios son públicos, el juez debe preocuparse durante todo el proceso por el respeto a la intimidad de las partes en conflicto, especialmente de los niños, niñas y adolescentes.
- Resguarda el interés superior del niño, niña y adolescente y su derecho a ser oído: se tendrá como consideración principal los intereses de los niños, niñas y adolescentes y el derecho de éstos a ser oídos en los temas que los afecten.

**a.3 Ventajas del Proceso:**

Algunas de las ventajas de los procesos que se desarrollan en los juzgados de familia:

- Las causas son vistas en un solo tribunal y no en múltiples: los jueces deciden en un solo proceso sobre los diversos asuntos que se presenten. La sentencia que emitan será igualmente sobre todas las materias debatidas en el proceso.
- Más rápidos y eficientes: se establecen plazos para la tramitación de las demandas y se fijan procedimientos adecuados para cada tipo de conflicto.
- Buscan acuerdos pacíficos entre las partes: el juez buscará las alternativas para mitigar la confrontación entre las partes en conflicto, privilegiando las soluciones acordadas, ya sea a través de la conciliación o la mediación.

**a.4. Materias de Competencia de los Tribunales de Familia:**

Según la ley N° 19.968 (artículo N° 8), los juzgados de familia tendrán competencias en las siguientes materias:

- Cuidado Personal: El cuidado personal es el derecho y deber que tienen los padres de cuidar, criar y educar personalmente a los hijos(as). En caso de separación le corresponde a la madre. El juez de familia puede alterar la regla anterior en casos calificados.
- Derecho y Deber de mantener una relación directa y regular con los hijos: es el derecho y deber del padre o madre que no vive con sus hijos(as) de mantener una relación directa y regular con ellos. El juez de familia puede regular la forma y frecuencia de ésta.
- Alimentos: derecho a que los familiares más cercanos provean a una persona - de cualquier edad - de los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades, cuando no pueden hacerlo por sí mismas. El juez de familia puede regular el monto.
- Patria potestad: conjunto de derechos y deberes que el padre y/o madre tienen sobre los bienes de sus hijos(as) menores de edad.
- Autorización de salida de los niños y niñas del país: facultad que tiene el juez de autorizar la salida de un menor de 18 años para viajar al extranjero en diversas circunstancias, como cuando no se cuenta con la autorización de ambos padres, cuando uno de ellos niega la autorización o no es habido.
- Guardas: solicitud que se hace al juez para que defina quién se hará cargo del cuidado y/o de los bienes de un niño, niña y adolescente menor de 18 años cuando sus padres han muerto o no están en condiciones de hacerse cargo de ellos. Se refiere también a la solicitud que se le puede realizar al juez para que nombre un representante legal a una persona mayor de 18 años que no está capacitada para administrar sus bienes.
- Filiación: los juzgados de familia llevarán las demandas que se interpongan para establecer la paternidad o maternidad de una persona cuando no se haya podido determinar.
- Medidas de protección de niños, niñas y adolescentes: los jueces de familia podrán - a solicitud de cualquier persona - decretar medidas para proteger y resguardar a niños, niñas y adolescentes que se encuentren en una situación de vulnerabilidad, ya sea por maltrato, abuso, explotación, abandono u otros.
- Separación judicial: un matrimonio que ha cesado la vida en común y que no obstante ello no quiere divorciarse, puede solicitar al juez que dictamine la separación judicial y regule los efectos jurídicos de esta

situación. La separación judicial puede solicitarla cualquiera de los dos cónyuges al juez si es que ya no viven juntos; sin embargo, ello no permite contraer un nuevo matrimonio.

- Divorcio: Toda solicitud de divorcio será tramitada ante los juzgados de Familia. El juez antes de dictar la sentencia de divorcio regulará lo relativo a las relaciones mutuas y respecto de los hijos(as) si los hubiera, por ejemplo, derecho de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular. Lo mismo en lo relativo a los bienes que existan en el matrimonio. Existen tres tipos de divorcio:
  - Cuando ambos cónyuges están de acuerdo (lo pueden solicitar cuando haya transcurrido un año desde el cese de la vida en común).
  - Por incumplimiento grave de las obligaciones y deberes que impone el matrimonio y aquéllos que se tienen respecto a los hijos(as).
  - Cuando sólo uno de los cónyuges lo pide (deben haber transcurrido tres años desde el cese de la vida en común).
- Nulidad: Solicitud que se le hace al juez para que declare nulo el matrimonio; es decir, que nunca existió y que los cónyuges nunca estuvieron casados. Para ello se tienen que haber dado circunstancias muy precisas al momento de contraer el vínculo, como por ejemplo: si uno de los cónyuges al momento de casarse tenía menos de 16 años, si se encontraba privado de uso de razón, entre otras.
- Adopción: Es la solicitud que se le hace al juez con el objeto de proporcionarle una familia a aquellos niños y niñas que carecen de ella, o que teniéndola no cuentan con padres o familiares capacitados o en condiciones para hacerse cargo responsablemente de ellos.
- Violencia Intrafamiliar: Se entiende por violencia intrafamiliar todo maltrato que afecte la salud física o síquica de un miembro de la familia. Cuando hay delito (por ejemplo, lesiones) es de competencia de la justicia penal.
- Separación de Bienes: Solicitud que se hace al juez, a petición de la mujer, para que se ponga término al régimen de sociedad conyugal o, a solicitud de cualquiera de los cónyuges, de poner fin al régimen de participación en los gananciales. Para acceder a esta petición deben darse determinadas situaciones entre las que se encuentra, por ejemplo, la separación de hecho por más de un año.

- Bienes Familiares: Se trata de asegurar que la casa o inmueble que sirve de residencia principal de la familia no pueda ser vendida, hipotecada u otro, por el cónyuge dueño sin la autorización del otro.
- Declaraciones de Interdicción: Solicitud que se realiza al juez para que declare que determinada persona está incapacitada de administrar sus bienes, ya sea porque tiene algún tipo de demencia o porque dilapida los bienes que posee. Declarada la interdicción se hará necesario pedirle al juez que nombre un guardador que se encargue de administrar los bienes y representar los intereses de esa persona.
- Autorizaciones Judiciales: Solicitud que se hace al juez para que dé su consentimiento para realizar ciertos actos que requieren la aprobación del otro cónyuge a propósito de la sociedad conyugal, de la participación en los gananciales, de los bienes familiares y de la patria potestad.
- Infracciones penales cometidas por niños, niñas y adolescentes que están exentos de responsabilidad penal: Los jueces de Familia tendrán conocimiento de las infracciones que cometan niños, niñas y adolescentes que no tengan responsabilidad penal. Los jueces deberán tomar medidas y acciones para intentar su rehabilitación y reinserción social.
- Y toda otra cuestión personal derivada de las relaciones de familia.

Para la resolución de estas materias la ley otorga a los tribunales la posibilidad de enfrentar los procesos a través de la vía judicial o vías extrajudiciales, para acceder a ellas se puede concurrir al juzgado (sin necesidad de abogado) y presentar la demanda. Ésta podrá ser presentada de manera oral (un funcionario del juzgado la redactará) o por escrito, pudiendo acompañar los documentos relativos a la causa. Los jueces conocerán los diversos asuntos que una o ambas partes en conflicto sometan a consideración.

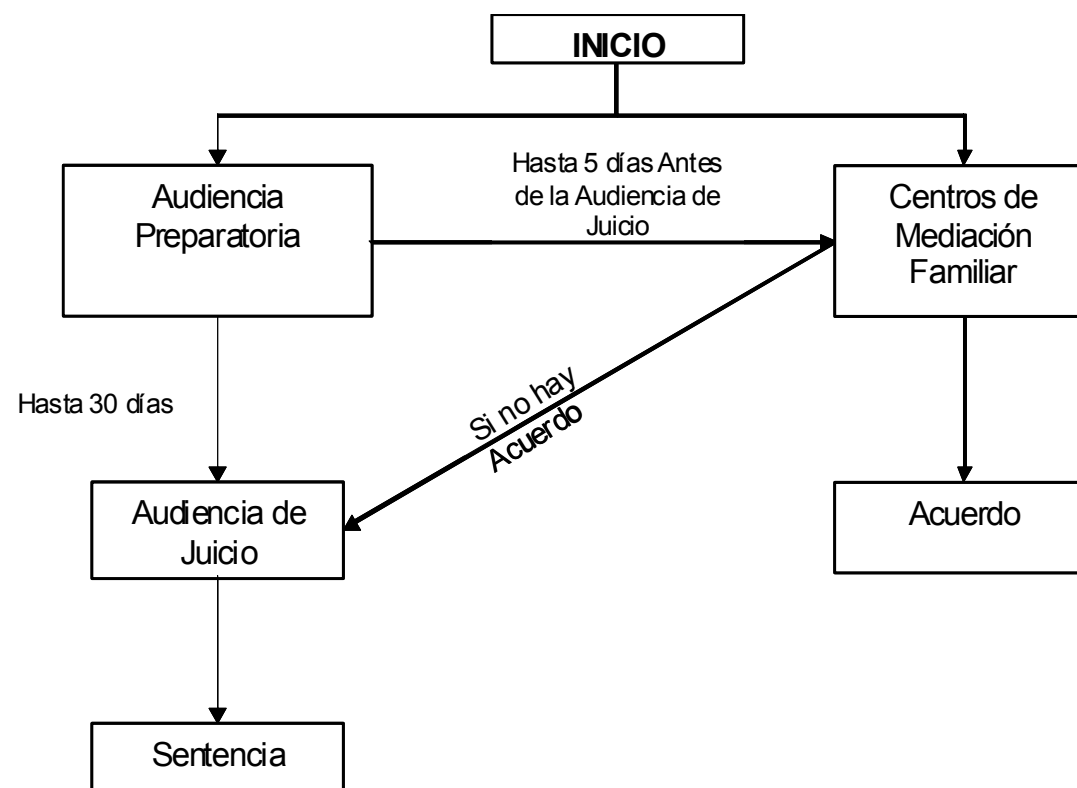
#### **a.5. Vía Judicial para Solución de Conflictos:**

En la vía judicial en los Tribunales de Familia existen diferentes tipos de procedimientos para llevar las causas en materia de familia, pero los principales son:

- Procedimiento Ordinario
- Procedimiento por Violencia Intrafamiliar.

- Procedimiento de aplicación de medidas de protección de niños, niñas y adolescentes

**a.5.1** Procedimiento Ordinario:



Se aplica en todos los casos en que la ley no establece un procedimiento especial. Asimismo, se utiliza cuando alguno de los procedimientos especiales deja un aspecto del proceso sin regular. Se basa en dos audiencias que se caracterizan por ser orales y siempre con la presencia del juez y las partes. En todo momento se intentará mantener un clima de colaboración.

- Audiencia Preparatoria: Se trata de la primera audiencia, la que debe ser fijada por el juzgado en el más breve plazo una vez presentada una demanda. En ella se citan al demandante y al demandado, los que pueden asistir solos o asesorados jurídicamente. En esta audiencia se ratifica la demanda y se contesta. El juez también resuelve sobre las medidas cautelares y, si es factible y procede, le ofrece a las partes en conflicto la posibilidad de ir a mediación o de conciliar.

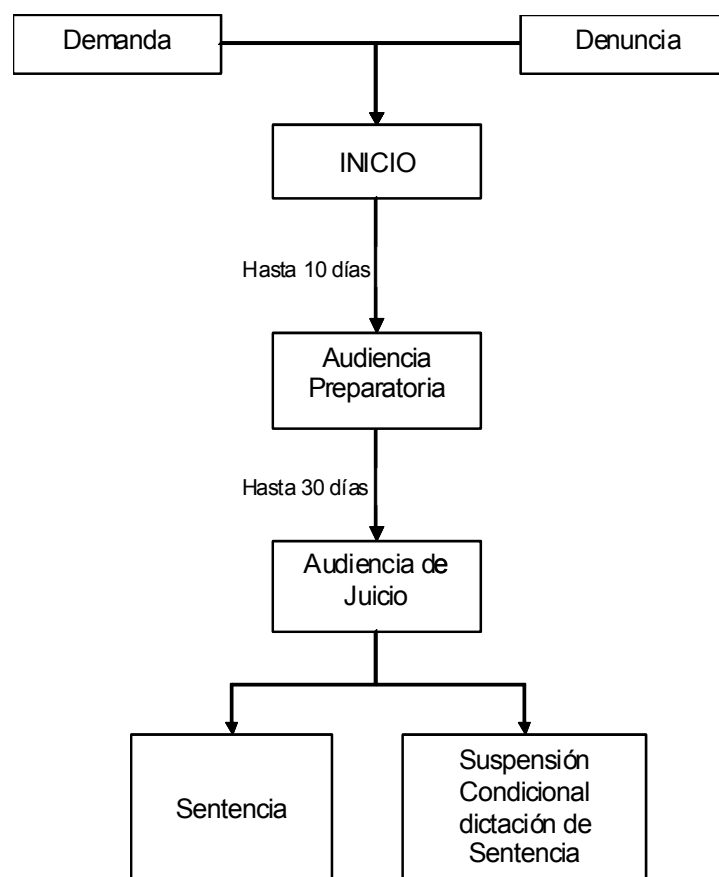
De la misma forma, el juez determina el objeto del juicio, qué hechos hay que probar y cuáles no, determina los medios para

probarlos, recibe las pruebas que traen las partes y fija la audiencia de juicio.

- Audiencia de Juicio: Se trata de la segunda audiencia. Debe realizarse en un plazo no superior a los 30 días de ocurrida la audiencia preparatoria. Las partes en conflicto concurren personalmente, con o sin asesoría jurídica, y presentan sus pruebas ante el juez (testigos, documentos, informes periciales, declaración de las partes y otros medios de prueba no regulados).

Al final de la audiencia el juez dicta sentencia en forma oral tomando en cuenta todo lo que presencié durante las audiencias, pudiendo redactarla de inmediato o en un plazo de 5 días.

**a.5.2** Procedimiento de Violencia Intrafamiliar:



- Audiencia Preparatoria: Una vez interpuesta una demanda o hecha una denuncia se fija, en un plazo no superior a 10 días, la audiencia preparatoria. Este procedimiento puede iniciarse a petición de la víctima o de un tercero que tenga conocimientos de los hechos constitutivos de violencia intrafamiliar. El juez puede fijar medidas cautelares de

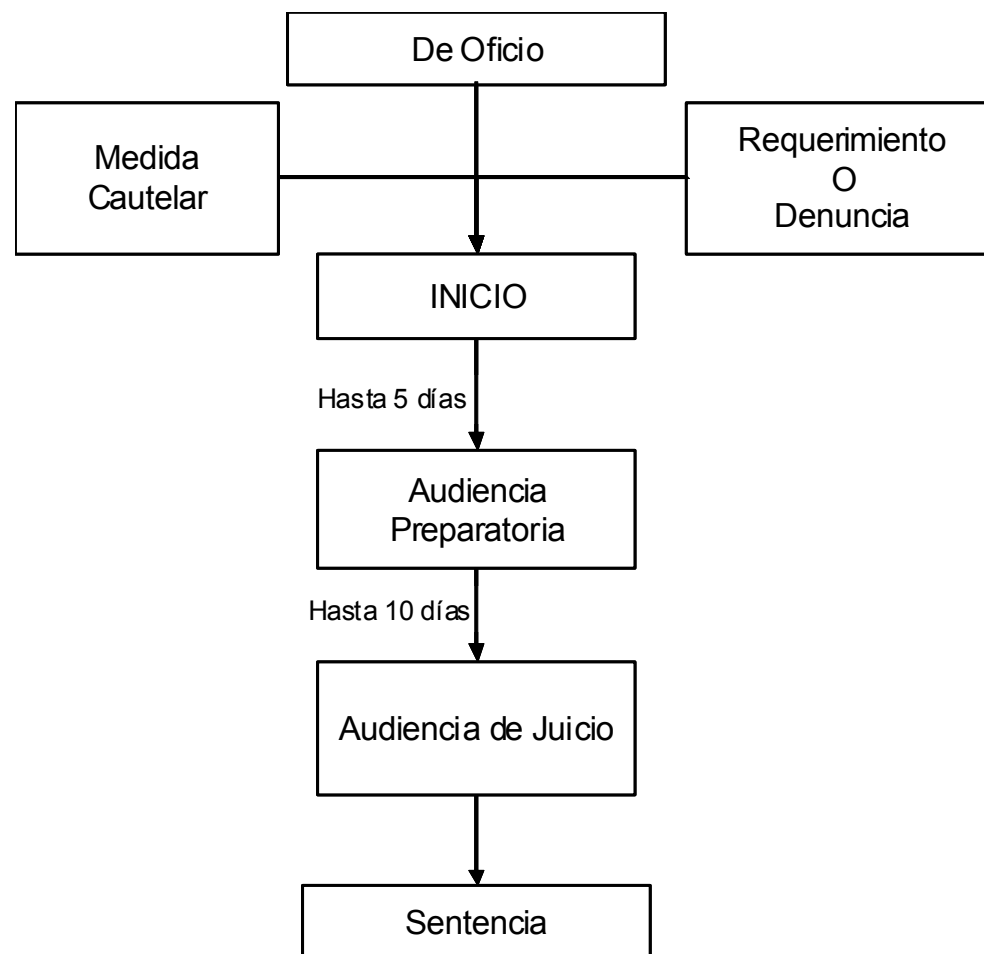
protección a la víctima, entre otras: prohibir o restringir la presencia del ofensor en el hogar común; fijar alimentos provisorios; determinar régimen provisorio de cuidado personal o de relación directa y regular de niños, niñas y adolescentes; prohibición de celebrar actos o contratos y decretar la reserva de identidad del denunciante.

Se otorga facultades a la policía para actuar en lugares cerrados donde haya indicios de que se están realizando agresiones y si hay meritos, se puede detener al agresor.

- Audiencia de Juicio: se trata de la segunda audiencia. Debe realizarse en un plazo no superior a los 30 días desde la audiencia preparatoria y se desarrolla de manera similar a la audiencia de juicio del procedimiento ordinario. También termina con una sentencia.

Excepcionalmente, dependiendo del caso, también puede terminar con la figura de suspensión condicional de la dictación de la sentencia, pero para ello debe darse lo siguiente: que el agresor(a) reconozca los hechos y que existan antecedentes para presumir que no los repetirá; que se hayan acordado entre la víctima y el agresor(a) obligaciones específicas y determinadas respecto de sus relaciones de familia y aquellas de carácter reparatorio; y que el denunciado(a) adquiera el compromiso de observar una o más medidas cautelares por no menos de 6 meses ni más de 1 año. Si no cumpliera o reincidiera se procederá a dictar la sentencia.

e.3 Procedimiento de aplicación de medidas de protección de niños, niñas y adolescentes



- Audiencia Preparatoria: Para asegurar una rápida solución a los casos de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, la audiencia preparatoria se realiza dentro de los 5 días de presentado el requerimiento o denuncia. Deben ser citados el niño, niña o adolescente, sus padres o personas que lo tengan bajo su cuidado y todos los que puedan aportar antecedentes para resolver acertadamente.

Se utilizará un lenguaje comprensible para los niños. Se podrán dictar en cualquier momento del procedimiento, medidas cautelares o medidas de protección especiales para proteger al menor de edad (confiarlo al cuidado de una persona o familia en caso de urgencia, ingreso a un programa de familia de acogida o centro residencial por un periodo estrictamente necesario, prohibir la presencia del agresor en el hogar o en otro lugar u otras). Este procedimiento lo puede iniciar el juez de oficio o las siguientes personas: el niño, niña o adolescente; los padres; las personas que lo tengan bajo su cuidado; los profesores

o director del establecimiento educacional al que asista; los profesionales de la salud donde se atiendan niños, niñas y adolescentes; el Servicio Nacional de Menores o cualquier persona que tenga interés.

- Audiencia de Juicio: Se trata de la segunda audiencia. En este caso debe realizarse en un plazo no superior a los 10 días desde la audiencia preparatoria. El juez debe explicar claramente a las partes la naturaleza y los objetivos de la medida que adopte y sólo cuando sea estrictamente necesario podrá separar al niño, niña o adolescente de quien tenga su cuidado, optando especialmente por parientes consanguíneos o personas que tengan una relación de confianza. Se desarrolla de manera similar a la audiencia de juicio del procedimiento ordinario.

**f. Vía Extrajudicial para Solución de Conflictos:**

Representada por procesos de Mediación, entendida como 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. Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán designar de común acuerdo una persona que ejerza entre ellas sus buenos oficios para alcanzar avenimientos en las materias en que sea procedente de acuerdo a la ley. (Artículo N° 103)

Se pueden someter a mediación las siguientes causas:

- Derecho de alimentos para los hijos o hijas.
- Cuidado personal de los hijos o hijas.
- Relación directa y regular del padre o la madre con los hijos o hijas que no tienen bajo su cuidado.
- Los aspectos educativos en la crianza de los hijos e hijas
- Patria potestad
- Relaciones mutuas entre los cónyuges, especialmente los alimentos que se deben mutuamente
- Pensión compensatoria para el cónyuge que la solicita
- Materias vinculadas al régimen de bienes del matrimonio
- Infracciones penales cometidas por niños y niñas.

No se puede llevar a mediación las siguientes materias:

- Asuntos relativos al estado civil de las personas, por ejemplo, las causales de divorcio o de separación judicial
- Las solicitudes que sirven para que una persona sea declarada interdicta
- Maltrato de niños, niñas o adolescentes
- Los procedimientos sobre adopción.

La implementación de esta técnica no adversarial de solución de conflictos debió someterse a licitación pública con lo cual los diferentes tribunales de familia quedaron ligados a los Centros de Mediación Familiar que ganaron el concurso público. Con la entrada en vigencia de esta ley se le otorgó a la Mediación el respaldo que la constituyó como la única forma legal en Resolución Alternativa de Conflictos, dejando fuera de la plataforma legal las restantes prácticas de instituciones que no ganaron la licitación y/o no desarrollan esta técnica.

En los juzgados de Familia se promoverá que las personas - voluntariamente y por sí mismas - solucionen sus conflictos por la vía de acuerdos pacíficos, en especial a través de la mediación. Así, antes de iniciar un juicio, al momento de interponer una demanda o cuando una causa ya se haya iniciado, las personas podrán acceder a la mediación. El objetivo es aminorar los costos emocionales del conflicto y comprometer personal y voluntariamente a las partes en la solución de sus problemas. Se busca también que, a pesar del conflicto, se establezca entre las partes una relación pacífica en el futuro.

La mediación será de costo de las partes; sin embargo, la ley de Juzgados de Familia establece que podrá ser gratuita para aquellas personas que cuenten con un informe favorable otorgado por las Corporaciones de Asistencia Judicial y demás entidades públicas o privadas destinadas a prestar asistencia jurídica gratuita. Para otorgar el informe favorable se tomarán en cuenta los antecedentes socioeconómicos del grupo familiar. La gratuidad en la mediación operará a partir del momento en que una persona acude al tribunal a interponer una acción judicial, donde se le informará de la posibilidad de ir a mediación. Cuando se trata de personas que cuentan con recursos, éstas pagarán al mediador un arancel por sus servicios, el que no podrá exceder los valores máximos que serán fijados periódicamente por el Ministerio de Justicia.

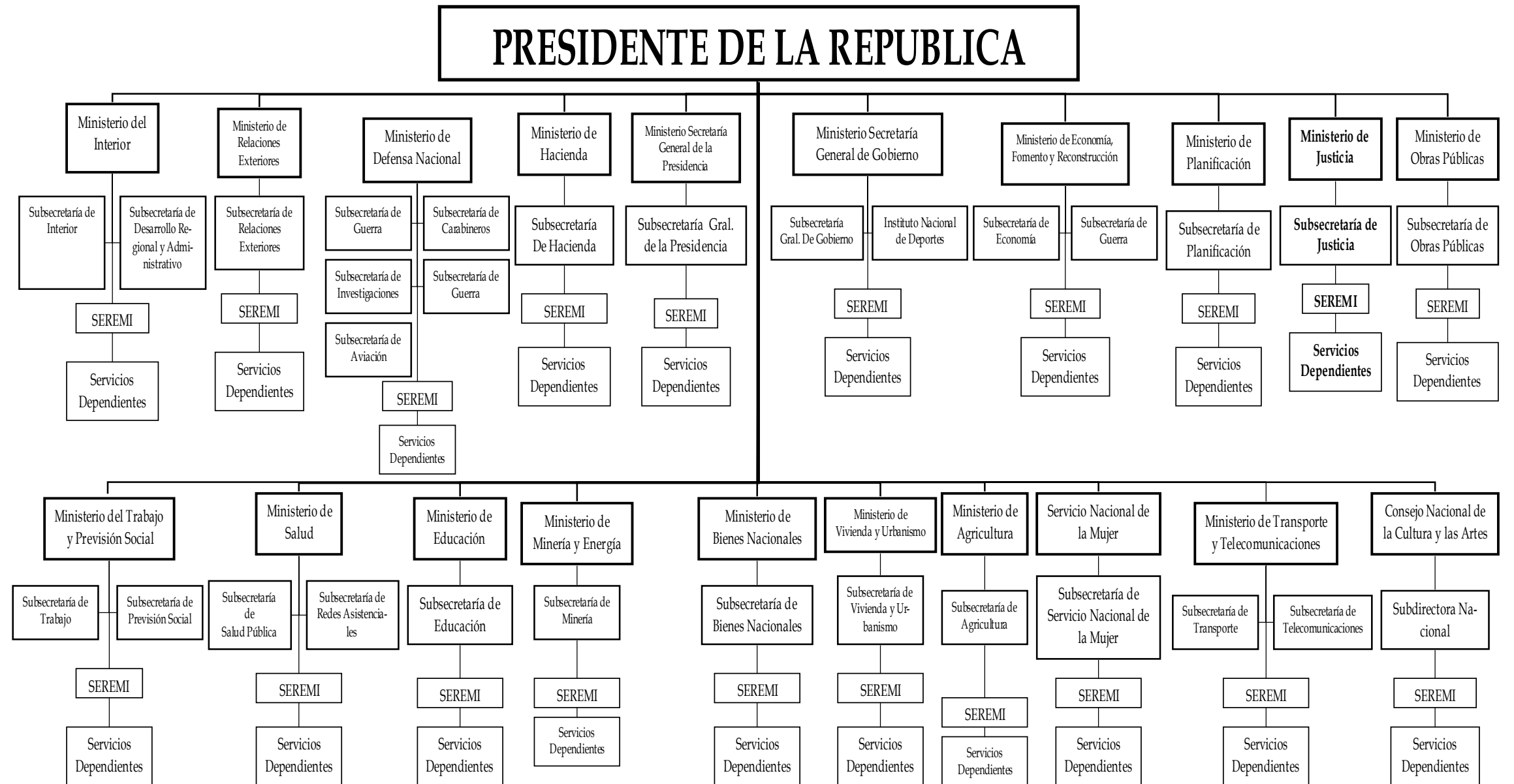
Se puede acceder a la Mediación:

- Antes de interponer una acción judicial: Las partes llegan a acuerdo y firman un acta, luego presentan el acta de acuerdo ante el juez de Familia.
- Al momento de interponer una acción judicial: Un funcionario del Juzgado informará a las partes sobre la posibilidad de mediar; Si las partes están de acuerdo, se inicia la mediación y se deja pendiente la interposición de la demanda. La mediación puede extenderse por un máximo de 60 días, prorrogable por otros 60 días, al llegar a acuerdo se firma un acta si no hay acuerdo se reactiva el juicio.
- Durante el juicio: Una causa puede derivarse a mediación hasta 5 días antes de la audiencia de juicio, se suspende el juicio mientras dure la mediación.

**b. Poder Ejecutivo**

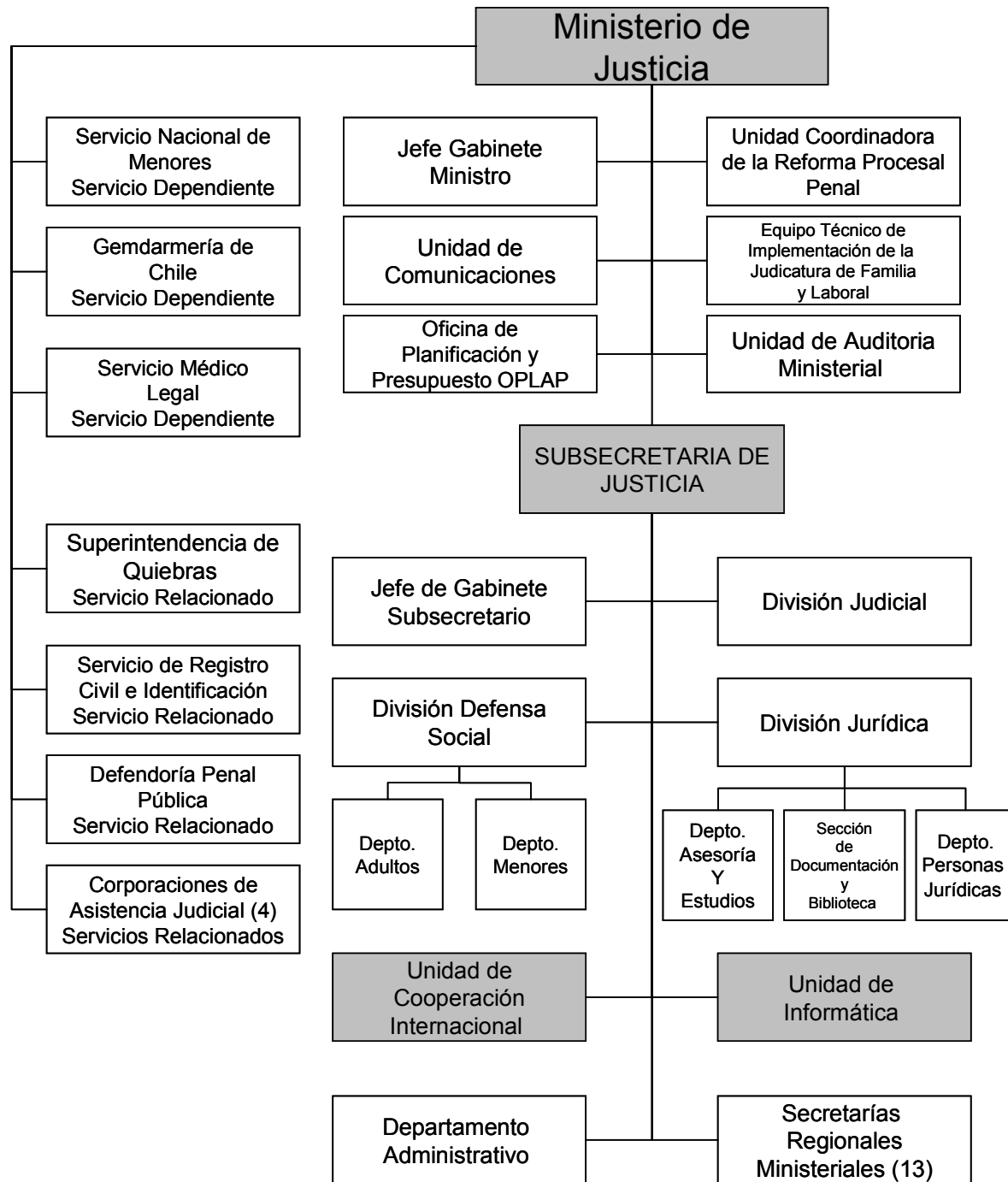
El poder Ejecutivo en Chile está compuesto por el Presidente de la República, quien gobierna y administra el Estado, y por 20 Ministros de Estado son los colaboradores directos e inmediatos del Presidente de la República en el Gobierno y administración del Estado. La ley determinará el número y organización de los Ministerios, como también el orden de precedencia de los Ministros titulares. La estructura del Poder Ejecutivo en Chile es la siguiente:

ORGANIGRAMA PODER EJECUTIVO EN CHILE



**b.1 Ministerio de Justicia.**

El Ministerio de Justicia es uno de los Ministerios que forma parte del Poder Ejecutivo y esta encargado esencialmente de relacionar al Poder Ejecutivo con el Poder Judicial y de ejecutar las acciones que la ley y el Presidente de la República encomienden. Su estructura es la siguiente:



**b.2 Corporación de Asistencia Judicial**

Tal como se mencionó en el Marco Institucional la Corporación de Asistencia Judicial es una entidad de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y sin fines de lucro. Sus objetivos primordiales son: Entregar Asistencia Jurídica Gratuita a personas de escasos recursos y Proporcionar a los egresados de derecho, postulantes a obtener el título de

Abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la ley. Al ser denominada por ley "Corporación" tiene como definición:

**b.2.1 Materias de Competencia de la Corporación Asistencia Judicial:**

Los Profesionales de los Centros de Atención de la Corporación de Asistencia Judicial trabajan en diferentes materias que fueron divididas en áreas, estas son: Familia, Civil, Laboral, Penal y Otros. Dentro del área familia, con el cual trabajará el presente seminario, las materias se refieren principalmente a algunas de las siguientes:

- Pensiones de Alimentos Menores y Mayores.
- Relación Directa y Regular con los Hijos y/o Régimen comunicacional (Visitas).
- Cuidado y crianza personal del hijo (tuición)
- Reclamación de filiación.
- Regímenes patrimoniales.
- Conflicto en relaciones familiares.
- Violencia Intrafamiliar.
- Interdicción.
- Divorcio Unilateral por cese de convivencia.
- Divorcio de mutuo acuerdo.
- Divorcio por culpa.
- Adopción
- Separación Judicial

**b.2.2 Vías solución de Conflicto:**

En la actualidad, es posible afirmar que la representación legal ante los tribunales de justicia y la resolución de conflictos a través de aplicación de técnicas no adversariales, constituyen alternativas para facilitar el acceso a la justicia. Ambas se identifican como funciones propias de la Asistencia Judicial Gratuita, y forman parte de los servicios que proporciona a la población la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

- Vía Judicial de Solución de Conflicto: Dentro de las materias de competencia en el área familiar existen algunos que por ley deben tratarse de manera directa con los tribunales de familia, a través de procesos judiciales, estas materias están referidas a: Violencia

Intrafamiliar, Adopción, Protección y Vulneración de Derechos del Niño, y aquellas contempladas en la Ley de Matrimonio Civil. Por otra parte, también ingresan a la vía judicial todos aquellos casos que por decisión propia no quisieron ingresar a la vía extrajudicial. Para esta vía de solución la Corporación de Asistencia Judicial entrega la asesoría, orientación y representación legal necesaria.

- Vías Extrajudiciales de Solución de Conflictos: La Resolución Alternativa de Conflictos, que se implementa en la Corporación de Asistencia Judicial, consiste en:
  - La aplicación de un método no adversarial alternativo en el que participan voluntariamente dos o más personas/sujetos que enfrentan un conflicto de connotación jurídico social, en el que a través del proceso se aborda el problema y se construyen soluciones mutuamente satisfactorias a los intereses de las partes.
  - La participación de un tercero facilitador del proceso (profesional trabajador social y/o abogado), cuyo rol principalmente consiste en equiparar las partes y asesorarlas en la clarificación e identificación de los factores intervinientes en el conflicto, el marco legal vigente y las alternativas de solución.
  - La utilización en el desarrollo de las sesiones de elementos técnicos tales como: observación (participante y no participante), entrevista (estructurada, semi estructurada, en profundidad, etc.) y técnicas de negociación.
  - Si las partes logran acuerdos, éstos se formalizan en un documento denominado transacción y se solicita su aprobación al tribunal.



**Capítulo III**  
**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente capítulo se muestra la sistematización de la información recolectada durante los meses de Mayo a Octubre del presente año como parte de del seminario de título para Trabajo Social de una alumna de la Universidad de Valparaíso, cuyo objetivo general es “Generar propuestas de adecuación a la línea de intervención RAC, de la Dirección Sur - Costa de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, en vista del actual escenario socio judicial enmarcado en la ley N° 19.968”. para esto se establecieron una serie de objetivos específicos y actividades que permitieron reunir la información a continuación detallada, mostrando el resultado de la aplicación de las actividades<sup>2</sup>.

**3.1 OBJETIVO GENERAL N°1: CONOCER LA ESTRUCTURA DE LA LÍNEA DE INTERVENCIÓN EXTRAJUDICIAL DESARROLLADA POR PROFESIONALES ASISTENTES SOCIALES Y ABOGADOS QUE EJERCEN EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL DE LA DIRECCIÓN ZONAL SUR – COSTA DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA.**

En la realización de este objetivo se trabajó con 11 centros de atención jurídica social de la Dirección Zonal Sur Costa de la Corporación de Asistencia Judicial R.M., los cuales están dispersos dentro de cinco provincias de la Región Metropolitana.

**3.1.1 Objetivo Especifico N° 1:** Conocer las fases y métodos de trabajo que se desarrollan a través de los procesos de la línea de resolución alternativa de conflictos de la dirección zonal sur - costa.

La línea de resolución alternativa de conflictos consiste en la utilización de métodos colaborativos para la solución de conflictos en distintas materias de competencia. Para establecer las fases que se desarrollan dentro de esta línea de intervención primero se describirá el “Proceso Institucional” compuesto por las etapas que siguen los casos que ingresan a la Corporación de Asistencia Judicial de la región Metropolitana y luego se describirán los “Procesos RAC” compuestos por las fases de las sesiones/comparendos de las intervenciones RAC.

---

<sup>2</sup> Ver Anexos.

a. Proceso Institucional: Proceso desarrollado desde que la persona llega a la institución hasta que se soluciona el problema.

Dentro de la institución están establecidos los pasos que cada persona debe seguir para acceder a los servicios de esta. El proceso institucional se puede dividir en 4 etapas:

Primera Etapa: Ingreso a la Institución

- La persona llega a la institución.
- Recibe atención de la secretaria o algún profesional y se identifica al potencial patrocinado de la institución.
- La persona espera Primera Atención, la modalidad de esto depende de los diferentes centros.

Segunda Etapa: Primera Atención.

- Se realiza una entrevista en profundidad, la cual tiene como finalidad:
  - Dar a conocer los servicios de la institución.
  - Recoger antecedentes personales y socioeconómicos.
  - Evaluar la situación, problema o conflicto planteado por el usuario y analizan las posibles vías de intervención profesional.
  - Determinar la pertinencia y posibilidad de resolver el conflicto mediante formas alternativas, planteando al usuario la opción de abordar el conflicto por vía adversarial (judicial) y no adversarial (Resolución Alternativa de Conflicto), dando a conocer las ventajas y desventajas de cada procedimiento respecto al conflicto presentado.
- Si la persona cumple con los requisitos determinados por la institución se establece la línea de intervención por la cual será solucionado el caso.
- Por el contrario si la persona no cumple con los requisitos determinados por la institución para acceder a sus servicios, de todas maneras se entrega información y orientación acerca de su caso y se le informa que por no cumplir con los requisitos debe acceder al sistema judicial en forma independiente.

Tercera Etapa: Ingreso a RAC.

- Durante esta fase, en primer lugar, se realiza una calificación socioeconómica para establecer al usuario como patrocinado de la institución, se respalda la información entregada con liquidaciones de sueldo, declaraciones juradas, finiquitos, etc., y si existe duda por parte de los profesionales entre lo declarado y la percepción que se posee del usuario se realiza una visita domiciliaria por parte de los Asistentes Sociales, realizando este procedimiento tanto en la línea RAC como en la línea judicial.
- Luego se determina una fecha para la primera sesión/comparendo.
- Se envía una citación por correo o a través de la persona patrocinada (según metodología del profesional o Centro de Atención) a la contra parte para que participe del proceso.
- El proceso RAC es desarrollado por una profesional de los Centros de Atención y no siempre es el mismo que realizó la primera atención, esto depende de: el tema a trabajar y la disponibilidad horaria del profesional en cuestión.
- Cuando llega la fecha y hora señalada si ambas partes asisten se procede a realizar la sesión de RAC (Como se explica más adelante). Si algunas de las partes no asiste se procede en consecuencia, según criterio del profesional en conjunto con el patrocinado. Dándose las siguientes situaciones:
  - Si la parte contraria al patrocinado no asiste a la reunión se puede actuar de dos formas diferentes:
    - Enviar nuevamente una citación para una segunda oportunidad de comenzar con un proceso RAC, esto siempre que la ausencia de la parte tenga justificativo como: Permiso en Trabajo, Urgencias Familiares, Desconocimiento Justificado, etc.
    - Enviar el caso a la vía judicial por no contar con la voluntad de la parte contraria para solucionar el problema de forma no adversarial, en caso de ser caso en materia de familia se deriva al Centro Especializa en Familia de existir en la jurisdicción del Centro de Atención.
  - De ser el patrocinado quien no acude se arriesga a que el caso se rotule como abandonado. En el caso que acuda sólo la contra parte se explica el motivo de la citación y se plantean las posibilidades de solución del caso y que se comuniquen con el patrocinado para ello.

- Durante la sesión/comparendo se trabaja para llegar a un acuerdo entre las partes y pueden presentarse las siguientes situaciones:
  - Si se logra el acuerdo: se redacta y firma.
  - Si se acaba el tiempo destinado para la sesión antes de poder redactar y firmar el acuerdo por lo que se cita a las partes para que firmen el acuerdo sin necesidad de una nueva intervención profesional.
  - Si existen de algunos puntos que deban ser reflexionados por alguna de las partes de ser así se determina otra fecha para continuar con el proceso RAC y llegar a un acuerdo.

#### Cuarta Etapa: Acuerdo

- Una vez finalizadas las sesiones/comparendos de RAC entre las partes y se ha llegado a un acuerdo este:
  - Si es materia de familia se ratifica en el tribunal correspondiente a la jurisdicción del centro que ha resuelto el conflicto, principalmente para que sirva como antecedente en caso de surgir otros conflictos de esta índole como Divorcio.
  - Si es otra área puede ser ratificado por el tribunal correspondiente o no, según criterio de los tribunales competentes, o puede ser el Abogado Jefe del Centro quien actúa como Ministro de Fe y ratifica el acuerdo, en los casos en que la legislación lo permita.
- Cuando ha sido ratificado el acuerdo se entrega una copia a cada parte y acaba el proceso de intervención en el Centro de Atención. En la redacción de los acuerdos se utiliza un formato tipo de los acuerdos y se ajusta según los requerimientos del caso en particular.
- Para terminar un abogado de la institución presenta el acuerdo en el tribunal competente, para obtener la aprobación del acuerdo a través de una resolución judicial y luego dar la noticia de esta resolución al patrocinado.

**b. Proceso RAC:** Fases del proceso desarrollado durante las sesiones/comparendos de RAC.

Dentro de los Centros de Atención la intervención desarrollada en la línea extrajudicial es llamada sesión o comparendo dependiendo del Centro de Atención donde se realiza el proceso. Como regla general los Asistentes lo denominan Sesión y los Abogados, por su parte, Comparendos.

En el proceso de recopilación de información acerca de las fases que forman parte del RAC los profesionales expresaron cierta dificultad al momento de modelar su experiencia dentro de una estructura, sin embargo la alumna seminarista logró establecer algunos pasos en común entre los profesionales de los distintos Centros, siendo estos los siguientes:

- Trabajo Previo: Primera Atención y Calificación para acceder a los servicios de la institución.
- Recepción del Patrocinado y la Contra parte (Acogida): Donde se plantean los objetivos de la entrevista, establecer las condiciones en que se va a proceder a trabajar con las partes. Se ubica a las partes en un paradigma extrajudicial.
- Planteamiento del Problema: cada parte plantea el tema que los convoca, según ficha de atención, y se da la posibilidad de plantear nuevos temas, exponiendo cada uno su punto de vista frente al conflicto. En esta fase el profesional aplica técnicas de atención - escucha y parafraseo para guiar a las partes en sus declaraciones y mantener la atención en el tema central de la discusión, declarado anteriormente, y que esta no derive a otros temas no solucionables en el momento. Además el profesional a cargo del proceso realiza una evaluación del ambiente que existe entre las partes y utiliza técnicas de intervención acordes a esta evaluación.
- Establecer Vías de Solución de Conflicto con colaboración de las partes: se mencionan los requerimientos legales que posee cada materia, haciendo prevalecer el interés superior del niño(a) en materias de índole familiar. Si sucede que la contra parte no desea una solución colaborativa se procede a derivar el caso a la vía judicial.
- Desatar el conflicto: Comenzar con la negociación para que ambas partes estén conformes con lo acordado. Cada parte realiza sus descargos

respecto a la situación y su voluntad frente al tipo del acuerdo al cual está dispuesto a llegar. En este paso los profesionales utilizan principalmente técnicas de contención y negociación, debido a la carga emocional que muchas veces presentan las partes que se están interviniendo.

- Solucionar Conflicto: Una vez que se ha llegado a acuerdo este se redacta, entregando una copia a cada parte para establecer su conformidad y firmarlo. Si el profesional juzga que es imposible llegar a un acuerdo a pesar de plantear los diferentes argumentos que sostienen la solución colaborativa se deriva el caso al área judicial.
- Fase Final: Ratificar acuerdo a tribunal o Ministro de Fe.

Los pasos que se declararon anteriormente están basados en la experiencia de los Asistentes Sociales de los Centros de Atención, así como las técnicas son las propias de la profesión en la intervención de casos. Por lo mismo cambian de acuerdo a la formación de cada profesional.

**3.1.2. Objetivo Especifico N° 2:** Conocer los criterios de intervención, de tiempos y materias de intervención en la línea extrajudicial de los Centros de Atención de la Dirección Zonal Sur - Costa de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

**a. Criterios de Intervención:**

En los diferentes centros de atención para realizar una intervención en la línea extrajudicial se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La persona que solicita el servicio es una patrocinado de la institución.
- Las partes se presentan voluntariamente al proceso.
- Existencia de viabilidad de resolver el conflicto con un proceso RAC.

En la elección del profesional que se hace cargo del caso se toman en cuenta los siguientes criterios:

- En caso de ser un conflicto de índole familiar por lo general lo acoge el Asistente Social del Centro de Atención o el Abogado de Familia de existir este. Esta decisión se toma en base de la agenda que presente el Asistente Social, para dar una respuesta rápida en vías a la solución del conflicto.
- Cuando el conflicto no es materia de familia se encarga de él un abogado que realice RAC. Este profesional se asigna de acuerdo al calendario/agenda de cada uno.

**b. Estándares de Tiempo:**

Los Centros de Atención de la Dirección Zonal Sur - Costa de la Corporación de Asistencia Judicial trabajan cada uno independiente en estándares de tiempo del resto de sus pares, pero aún con esta condición los profesionales fueron capaces de establecer ciertos límites de tiempo en común:

b.1 Tiempo del proceso desde la llegada a la institución hasta solucionar el problema:

Primera Fase: Llegada de la persona a la institución y atención de la Secretaria del Centro de Atención.

Tiempo:  
Se atiende en por orden de llegada desde la 08:40 hrs hasta las 13:00 hrs.;  
en general no se demora más de 5 minutos por personas

Tiempo  
Orden de  
llegada a la  
institución

Segunda Fase: Primera Atención con Profesional,  
Tiempo  
Dependiendo de la materia y complejidad del tema 15 a 60 minutos

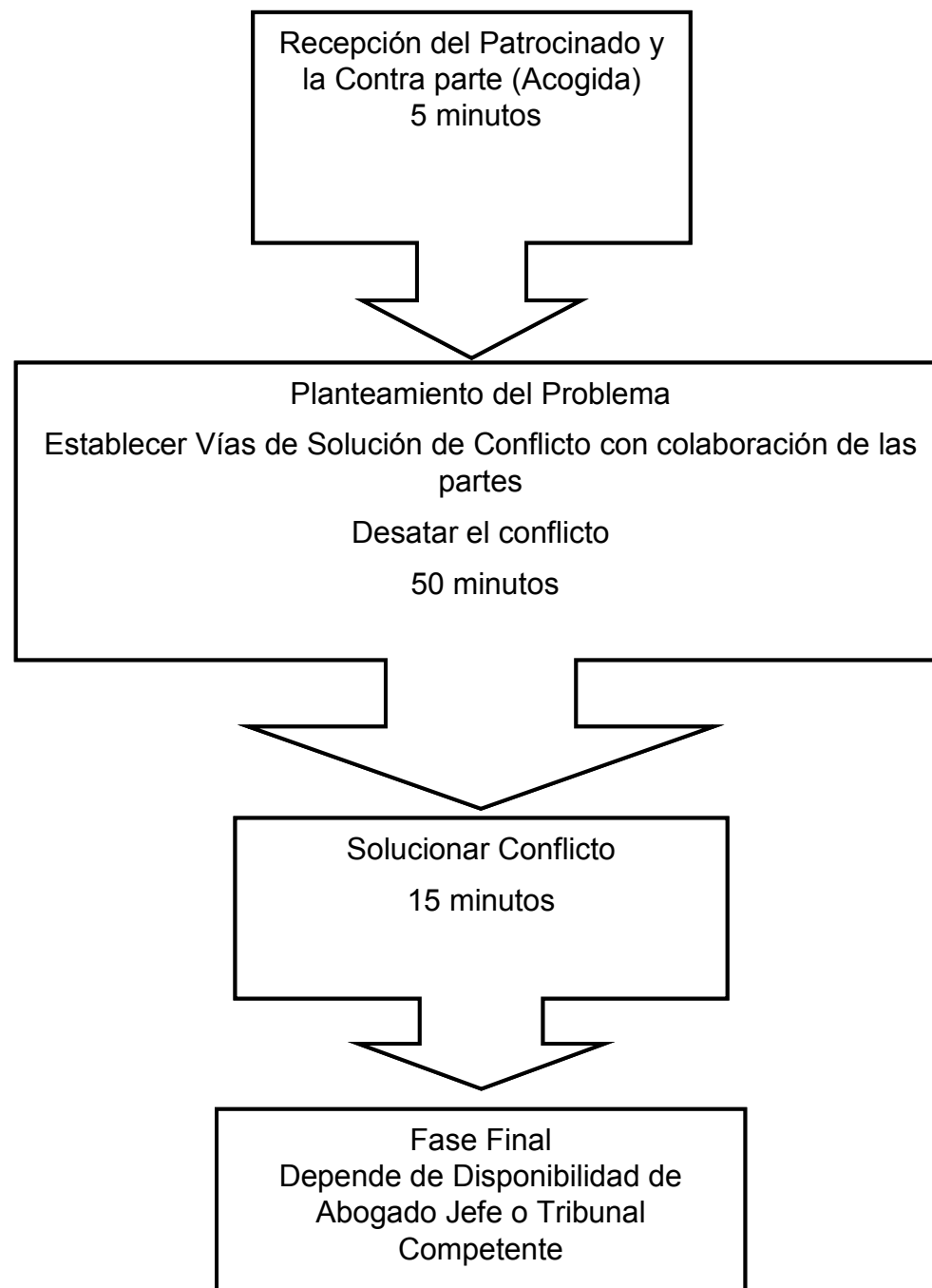
Tiempo  
Desde 5 días hasta 20 días  
hábiles dependiendo  
cantidad de ingresos a RAC  
y calendario/agenda del(os)  
profesional(es).

Tercera Fase: Atención RAC.  
Tiempo  
Dependiendo de la materia y complejidad del tema 15 a 60 minutos.

Tiempo  
Dependiendo del tiempo que demore el  
tribunal competente en aprobar la transacción,  
sin embargo la presentación de esta al  
tribunal, desde su redacción, no debiera  
demorar más 2 o 3 días hábiles.

Cuarta Fase: Ratificación y Resolución Judicial

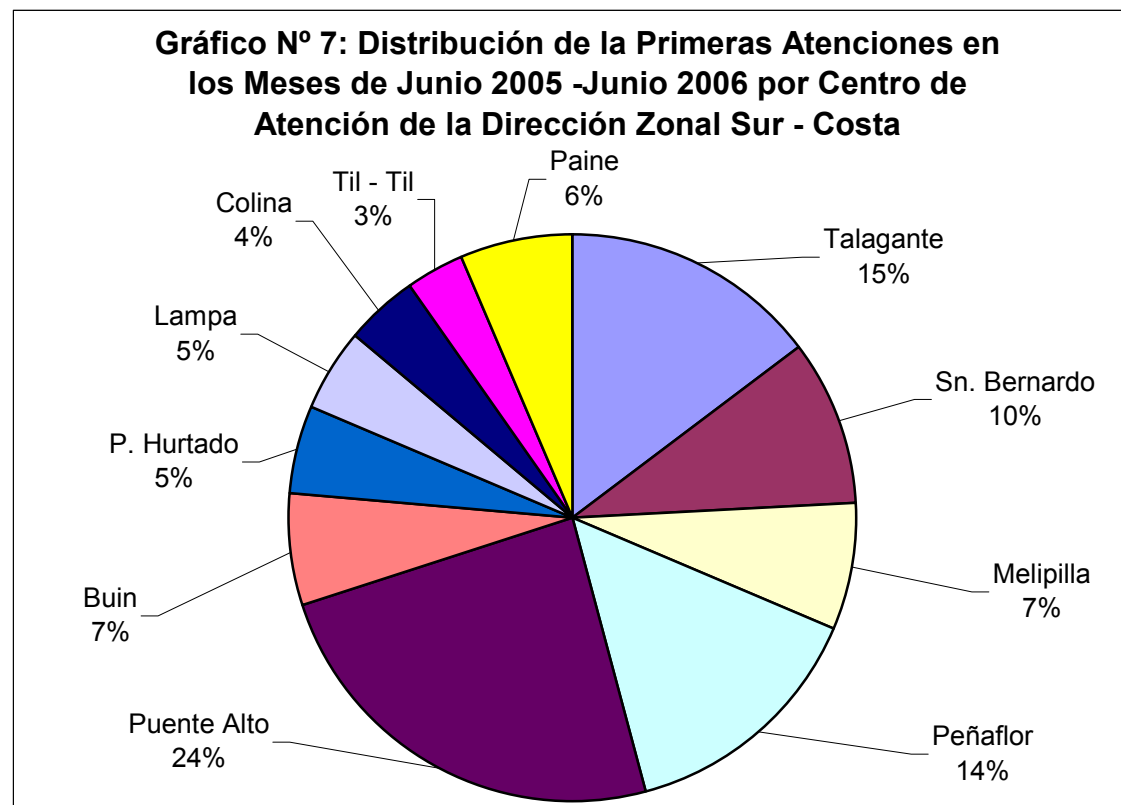
**b.2** Dentro del Proceso de sesiones/comparendo RAC:



c. Flujos de Ingreso y Materias de intervención:

La Dirección Zonal Sur - Costa de la Corporación de Asistencia Judicial está compuesta por 11 centros de atención distribuidos en las provincias de Chacabuco, Cordillera, Talagante y Melipilla de la Región Metropolitana, es decir en la periferia de la Provincia de Santiago.

Las primeras atenciones de Orientación e Información brindadas por los centros de atención entre los meses de Junio 2005 - Junio 2006 suman un total de 28.134, con un promedio de 7 primeras atenciones diarias en cada centro de Atención, distribuyéndose las atenciones de la siguiente manera:



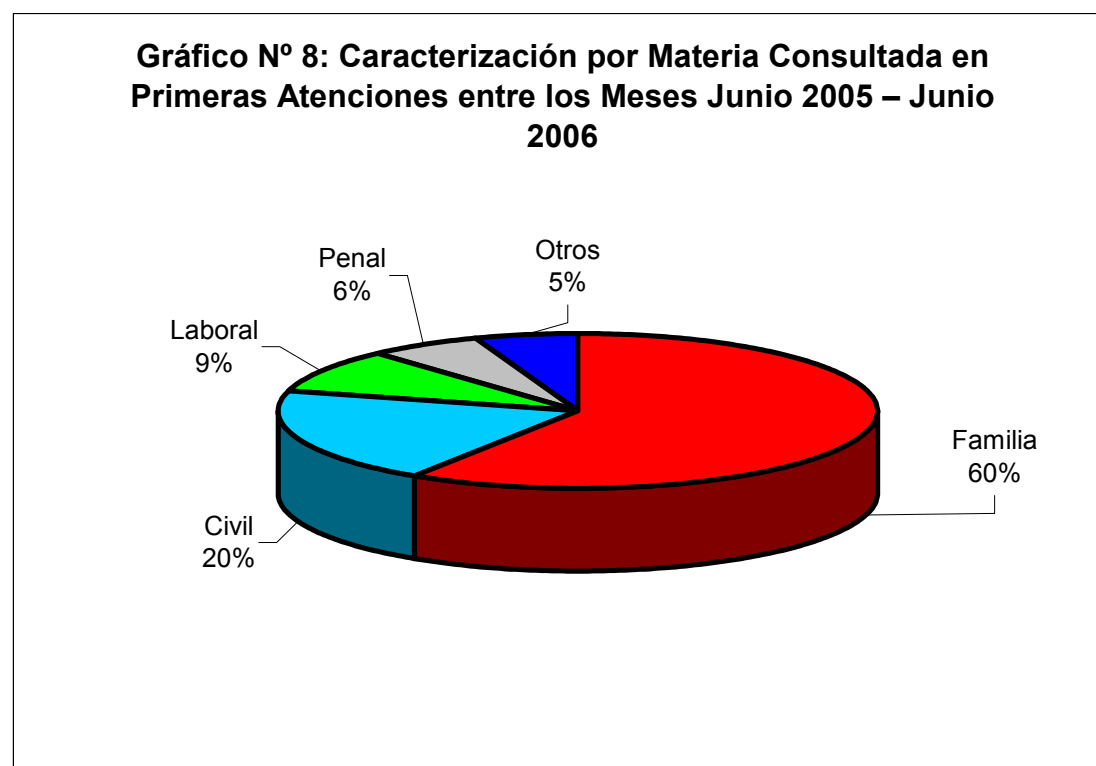
**Fuente:** Datos Estadísticos Centros de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM, año 2005 – 2006.

En base al gráfico anterior se puede decir que la mayor parte de las primeras atenciones realizadas en los meses de estudio correspondieron a las efectuadas por el Centro de Atención de Puente Alto correspondiente a un 24% del total, lo cual está proporcionalmente relacionado con la cantidad de población objetivo que tiene este centro de atención, la cual alcanza a los 639.830 habitantes (según último censo), siendo este consultorio el que mayor cantidad de personas atiende, seguido por Talagante con un 15% de primeras atenciones y en cuyo caso debe atender a un total de 127.203

habitantes. Por su parte Til Til ocupa el último lugar con un 3% de las atenciones pero sólo posee un total de 15.802 habitantes en la comuna, a pesar a la mínima cantidad de atenciones este consultorio debió ser creado en razón a las distancias que deben recorrer las personas para recibir alguna asesoría legal ya que el sector es primordialmente rural y existen asentamientos de población que están demasiado alejados de los centros urbanos como sería colina o Santiago e incluso existe en un consultorio móvil que visita las localidades más alejadas.

Las primeras atenciones que entrega la Corporación de Asistencia Judicial están relacionadas con diferentes materias de índole judicial, éstas se dividen en cinco grandes clasificaciones:

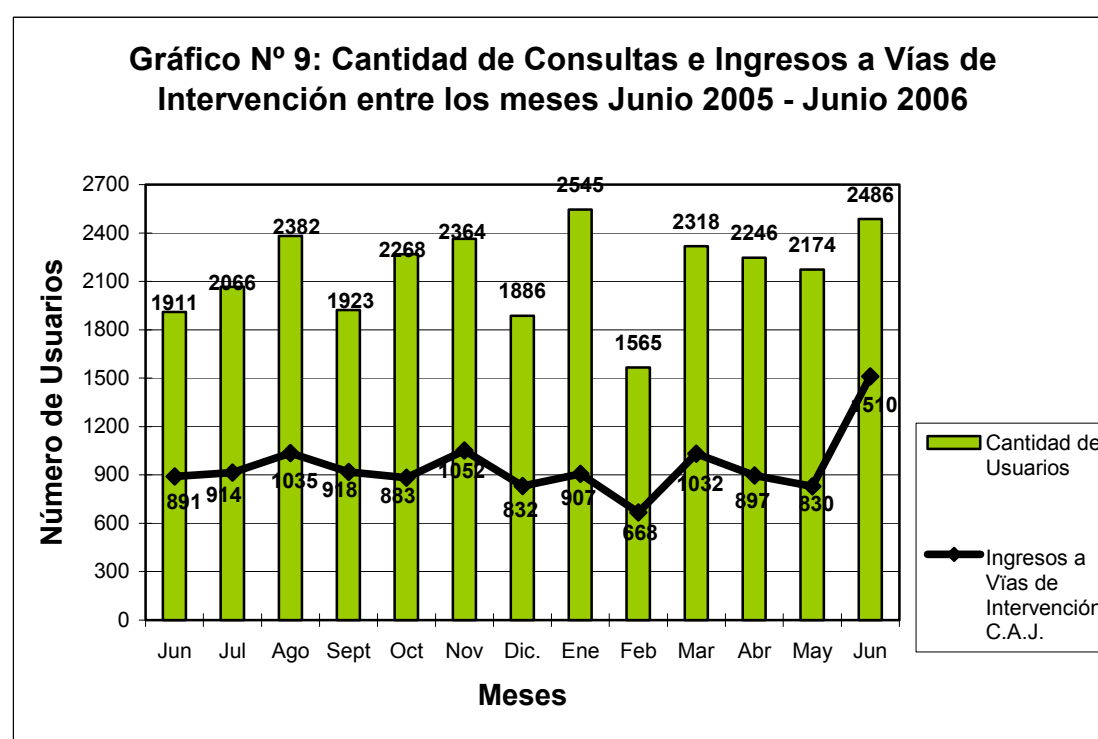
- Familia: Alimentos, Tuición, Visitas, VIF, etc.
- Civil: Patrimonio, Herencias, Conflictos Vecinales, etc.
- Laboral: Término de Contratos, Acoso Sexual, Derechos Sindicales, etc.
- Penal: Delitos contra personas y/o propiedad, ley drogas, etc.
- Otros: Materias no contenidas dentro de los rangos anteriores o acciones voluntarias.



**Fuente:** Datos Estadísticos Centros de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM, año 2005 – 2006.

Como muestra el gráfico N° 8 las consultas son en su mayoría por materias de familia (área con la cual se trabajará en este seminario) y representa un 59% de las consultas efectuadas en el periodo de tiempo estudiado. Seguida por el área civil con un 20% de las consultas. Esto quiere decir que de las 9 atenciones diarias promedio realizadas por los centros de atención 5 corresponden a atenciones a casos de índole familiar.

Por otra parte, todas las consultas realizadas en los meses de estudio (28.124), un total de 12369 fueron ingresadas a las vías de intervención de la Corporación, representando un 44% del total de usuarios que concurrieron a la institución entre Junio de 2005 y Junio de 2006, dividiéndose de la siguiente manera:

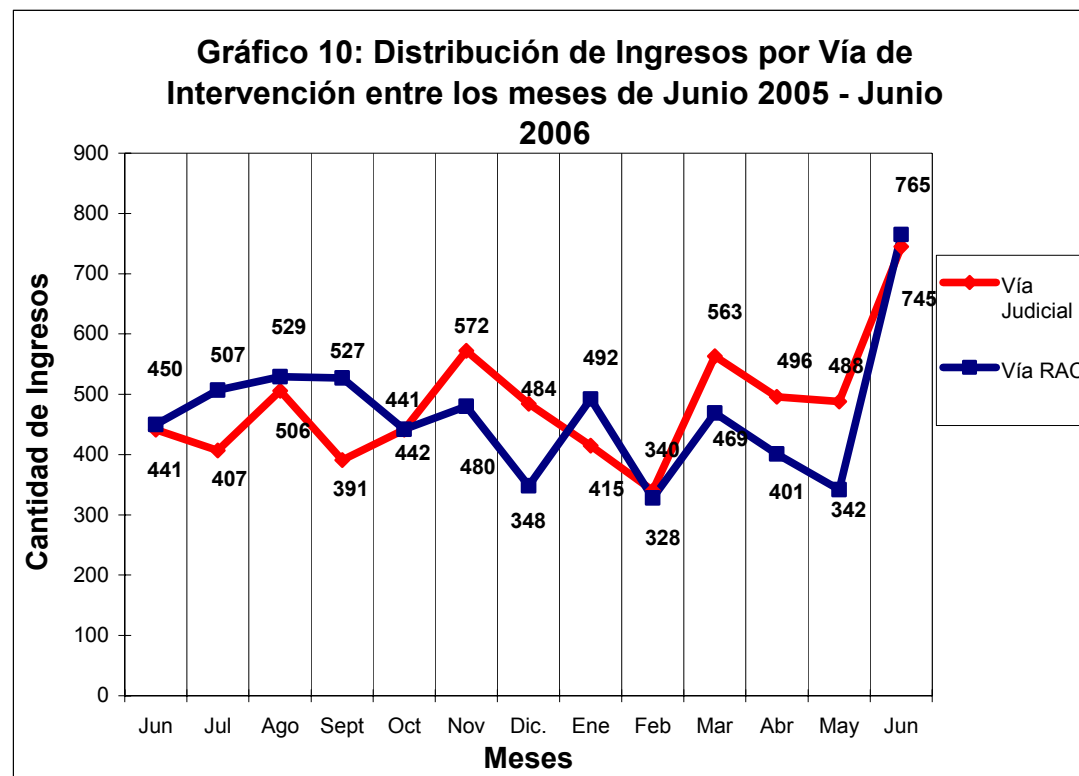


**Fuente:** Datos Estadísticos Centros de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM, año 2005 – 2006.

Las barras muestran el total de consultas realizadas por los usuarios de los servicios de la Corporación de Asistencia Judicial, en las diferentes materias que ésta trabaja, sin embargo, no todos estos usuarios se transforman en patrocinados de la institución ya que su consulta no requiere intervención de los profesionales y sólo necesita Orientación y/o Información para la solución de su problema/situación o bien la persona no cumple con los requisitos de la institución para ser beneficiario de esta. Mientras que la línea representan los ingresos tanto a la línea judicial como extrajudicial de la

institución y corresponde a un 44% del total de la primeras atenciones brindadas dentro de los meses de estudio.

De estos ingresos un total de 51% ingresó a la línea judicial y un 49% ingresó a la línea RAC, distribuyéndose entre los meses en estudio de la siguiente manera:



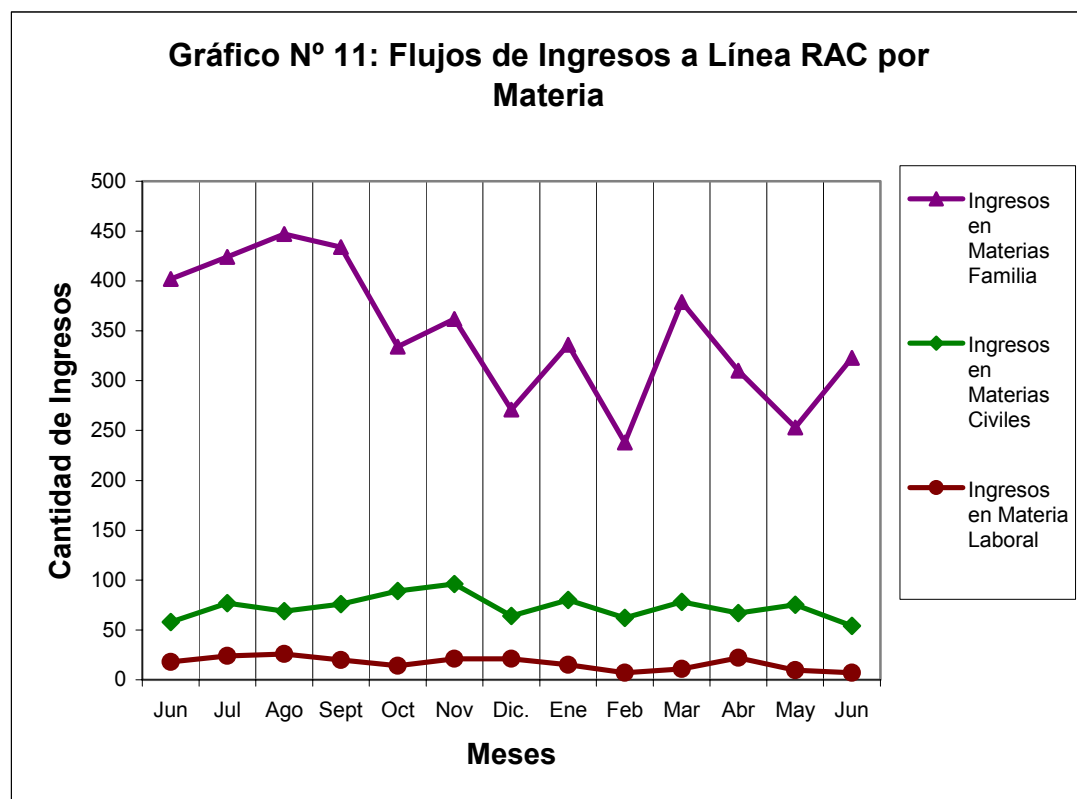
**Fuente:** Datos Estadísticos Centro de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM, año 2005 – 2006.

Los ingresos en la línea RAC muestran algunas fluctuación importantes, como muestra el gráfico N° 10, que se pueden explicar por fenómenos referentes a la épocas del año en que ocurren y no a acciones inherentes a la Corporación de Asistencia Judicial, es decir, el aumento a los ingresos en el mes de Noviembre podría ser la respuesta a la cercanía de las festividades celebradas en Año Nuevo; y los ocurridos durante el mes de Marzo al comienzo del año escolar para los menores. La excepción la constituye lo ocurrido en Junio de este año, que se debe a que por reformas internas los Centros de Atención de la Dirección Zonal Sur - Costa debieron trabajar con más patrocinados del área familia, por cierre del centro especializado que existió en una de sus provincias y todas sus causas fueron reasignadas a sus centros de origen.

Para establecer las posibles causas de estas fluctuaciones se presenta el gráfico N° 11, en el cual se muestran los ingresos a la línea por

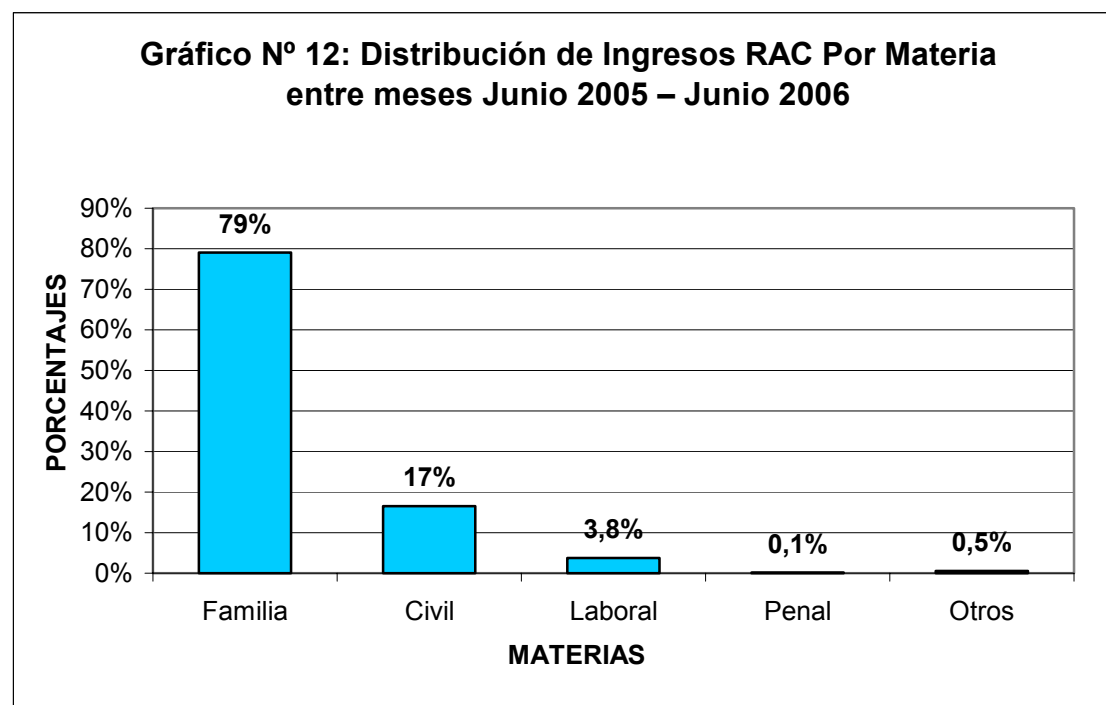
materia, donde los cambios en estos ingresos se presentan en los temas de familia, mientras que los temas civiles y laborales se muestran estables en el periodo de tiempo estudiado.

Esto podría explicarse, además de los argumentos entregados anteriormente, por la entrada en vigencia de la ley N° 19.968 que creó los tribunales de familia e implementó la mediación como método alternativo para la solución de conflictos, causando así que los potenciales usuarios de los servicios del servicio prefieran estas alternativas de solución a sus conflictos familiares.



Fuente: Datos Estadísticos Centro de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM, año 2005 – 2006.

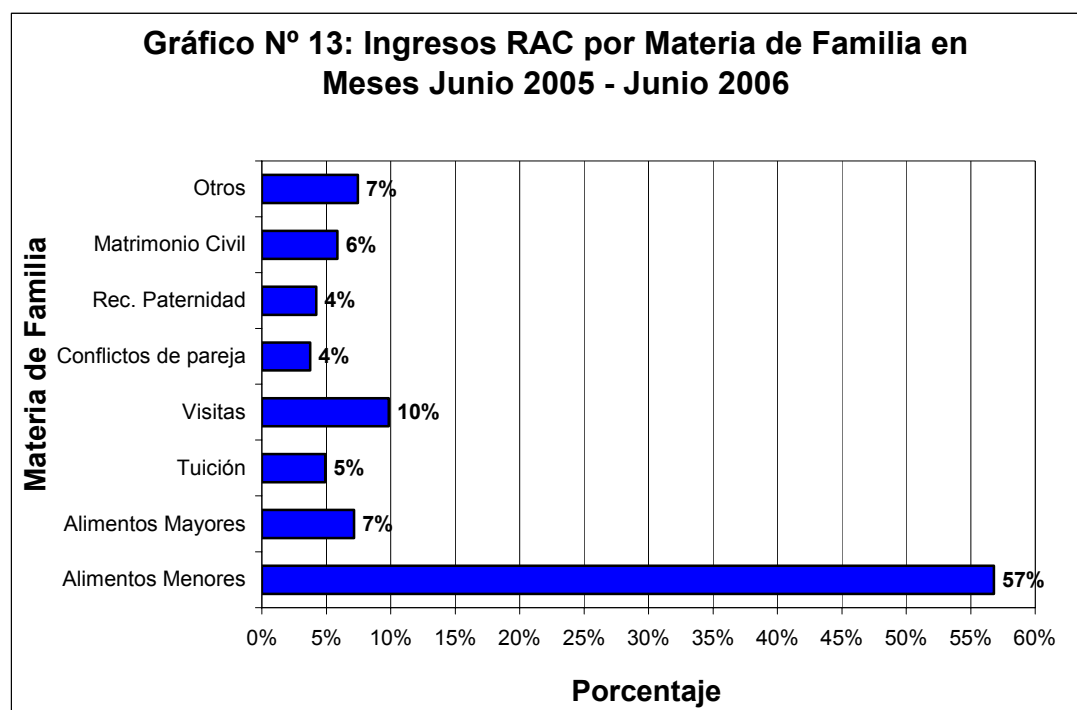
Respecto a los ingresos en la línea RAC, la distribución de las materias que trabaja la institución es la siguiente:



**Fuente:** Datos Estadísticos Centros de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM, año 2005 – 2006.

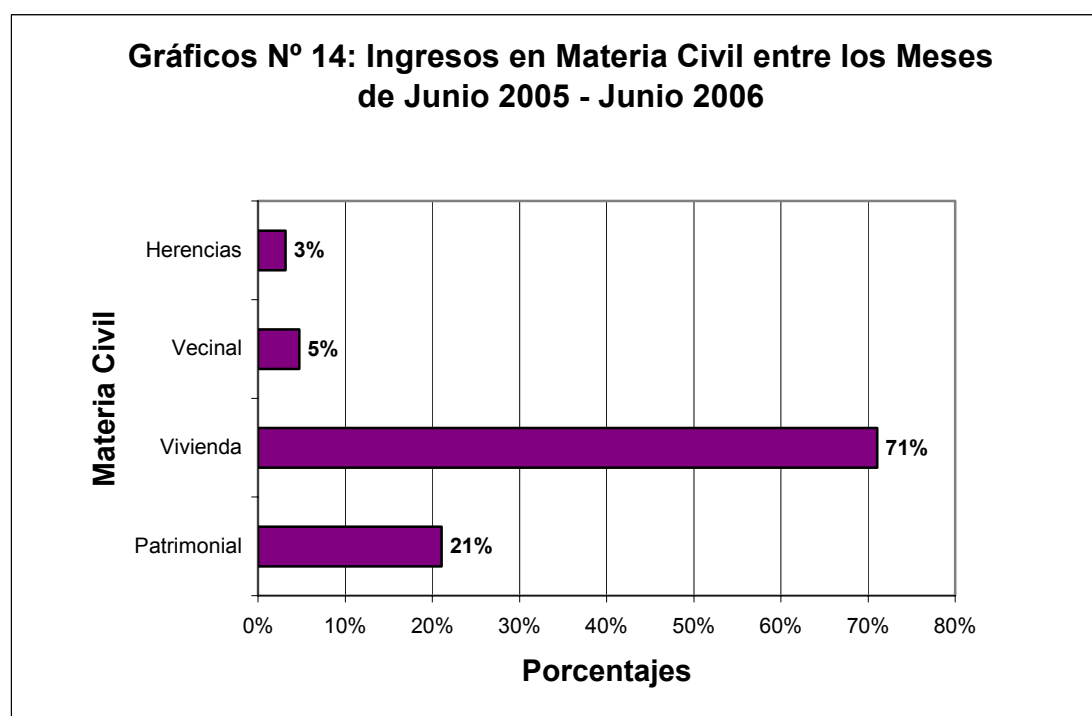
En el caso de la materia Familia en particular, que es el tema del presente seminario, los ingresos a RAC se distribuyeron de la manera que se ve a continuación en el gráfico N° 13, mostrando que la materia con más ingresos son los Alimentos Menores<sup>3</sup>. En segundo lugar se encuentra las visitas o relación directa y regular entre el niño(a) y el progenitor que no está a cargo de su cuidado personal o tuición; seguido por Alimentos Mayores y Matrimonio Civil, que se refiere a transacciones de mutuo acuerdo entre partes que desean disolver el vínculo del matrimonio.

<sup>3</sup> **Nota de la Autora:** Alimentos Menores se refiere a la asignación de un monto en dinero y/o especies, por parte de un progenitor o pariente de un menor, para cubrir los gastos de este respecto a temas de Alimentación, Vestuario, Salud, Educación y otras necesidades que el niño(a) pueda tener. Esta asignación la realiza el progenitor o pariente que no posee la Tuición del niño(a) en cuestión.



**Fuente:** Datos Estadísticos Centros de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM, año 2005 – 2006.

Las materias civiles poseen el segundo lugar dentro de los ingresos a RAC, en los meses de estudio, sumando un total de 945 ingresos.



**Fuente:** Datos Estadísticos Centros de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM, año 2005 – 2006.

El Tercer lugar en ingresos a RAC lo ocupan los temas en materia laboral, siendo los Despidos y Cobros quienes constituyen el 95% de los ingresos en esta materia acumulando una amplia mayoría respecto a los otros temas que los profesionales de la institución están autorizados para trabajar en la línea de Resolución Alternativa de Conflictos, estos son:

- Derechos Sindicales
- Desafueros
- Acoso Sexual
- Accidentes del Trabajo

Por otra parte los procesos RAC llevados a cabo en los meses de estudio tuvieron los siguientes resultados:

**Tabla N° 5:** Resultados de los Procesos RAC en materias de Familia, Civil y Laboral.

	Familia	Civil	Laboral
Casos Terminados con Acuerdo Privado	17%	27%	23%
Casos Terminados con Acuerdo por Instrumento Público	38%	17%	8%
Casos sin Acuerdo	35%	47%	54%
Casos Pendientes.	9%	9%	15%

**Fuente:** Datos Estadísticos Centros de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM, año 2005 – 2006.

Basándose en los datos entregados por la tabla N° 5, el mayor porcentaje de procesos que llegaron a algún tipo de acuerdo lo posee Familia con un 55% de los casos mientras que Civil alcanza un 44% y Laboral sólo en un 31% de sus procesos lograron llegar a algún tipo de acuerdo.

Por su parte, los que están calificados como Casos sin Acuerdo y representan un 36% de estos en caso familia, un 47% en Civil y un 54% en Laboral, son compuestos por: aquellos casos donde efectivamente después de la intervención profesional no se consiguió un avenimiento de las partes, aquellos casos donde alguna de las partes no se presentaron a la sesión, por lo cual se traslada al área judicial o se cataloga como abandonado dependiendo de las circunstancias.

### **3.2 OBJETIVO GENERAL N° 2: CONOCER LA ESTRUCTURA DE LA VÍA EXTRAJUDICIAL DE LA LEY N° 19.968, PARA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES.**

En la realización de este objetivo de investigación se trabajó con dos Centros de Mediación Familiar existentes con jurisdicción dentro del territorio de la Dirección Zonal Sur Costa de la Corporación de Asistencia Judicial, estos Centros fueron:

- Centro de Mediación y Orientación Familiar Colina.
- Centro Complementario de Mediación Familiar Talagante.

Ambos centros ganaron las licitaciones efectuadas por el Ministerio de justicia para entregar los servicios de mediación en las jurisdicciones de los Tribunales de Familia de Colina y Talagante respectivamente.

#### **3.2.1 Objetivo Especifico N° 1: Conocer las fases y métodos de trabajo que se desarrollan dentro de los centros licitados de mediación familiar**

La Mediación en Chile, por medio de la ley N° 19.968, obtuvo respaldo legal como una alternativa diferente para solucionar conflictos de ámbito familiar (Pensiones, Cuidado Personal, Relación directa y regular con hijos(as), entre otros) a los procesos desarrollados en los Tribunales de Familia.

**a. Proceso Institucional:** se refiere a las fases e interfases desarrolladas desde que la persona llega al Centro de Mediación hasta la solución del problema.

Los Centros de Mediación poseen pasos establecidos que se deben seguir para acceder a sus servicios, siendo estos los siguientes:

Primera Etapa: Acceso a la Mediación

- Se puede acceder por diferentes vías:
  - La persona se acerca a los mediadores y solicita el servicio.
  - La persona presenta una demanda en los Tribunales de Familia y los funcionarios del tribunal la derivan a Mediación.

- Una vez que comienza el proceso el Juez deriva el caso a Mediación para que solucione algún conflicto que podría ser resuelto por esta vía.

Segunda Etapa: Primera Atención.

- Se realiza una entrevista en profundidad, donde:
  - Se da a conocer los servicios del centro de Mediación.
  - Se recogen los antecedentes personales y socioeconómicos del interesado(a).
  - Se recogen los antecedentes del(os) conflicto(s)
- Se establece una fecha y hora para la primera sesión con la contraparte.

Tercera Etapa: Sesión Mediación.

- Se establecen las condiciones del servicio.
- Comienzan las sesiones de mediación, si no se presenta cualquiera de las partes se cuenta con dos meses antes de dar el caso de “baja” y realizar el acta de término que establece que el caso a sido abandonado por las partes o que algunas de las partes accedió a los servicios de mediación.
- Se pide que concurran a la Corporación de Asistencia Judicial a sesión con el Asistente Social para realizar a las partes involucradas en la mediación un “Informe Favorable” que estipule que cumplen con los requisitos para acceder al servicio de mediación gratuita.

Cuarta Etapa: Otras Sesiones Mediación

- Se realizan tantas sesiones de Mediación como sean necesarias para solucionar los conflictos que los profesionales estimen convenientes existiendo un promedio de 3 sesiones por caso.
- Una vez finalizadas las sesiones entre las partes y se ha llegado a un acuerdo:
  - Se redacta y lee para que sea corroborado por las partes y no tenga errores.
  - Se ratifica en el tribunal correspondiente a la jurisdicción del centro que ha resuelto el conflicto.

Quinta Etapa: Ratificación.

- Cuando ha sido ratificado el acuerdo se entrega una copia a cada parte y acaba el proceso de intervención en el Centro de Atención. En la redacción de los acuerdos se utiliza un formato tipo y se ajusta según los requerimientos del caso en particular. Estos acuerdos tienen el carácter de resolución judicial por lo tanto, en caso de incumplimiento se pueden hacer efectivos con las herramientas que entrega la ley para estos efectos.

**b. Proceso de Mediación: Fases del proceso desarrollado durante la sesiones de Mediación.**

Dentro de los Centros de Mediación se desempeñan profesionales de diferentes carreras los cuales han sido capacitados en los diferentes enfoques existentes de Mediación pero respecto a las fases del proceso dentro de las sesiones, estas se pueden resumir en las siguientes:

- Trabajo Previo: Concurrencia al Tribunal de Familia para interponer una demanda en temas de familia y luego contactarse con los profesionales de los Centros de Mediación.

- Reunión individual

Previo al proceso "formal" de la mediación, se puede realizar una reunión individual con cada una de las partes, con varios objetivos:

- Valorar si la mediación es la herramienta apropiada para el caso.
- Valorar quién debe estar presente en la mediación.

- Formalización/Encuadre

Si se les reúne, hay que buscar un espacio relajado en el que se puedan sentir bien las partes. Un espacio libre de poder, que sea informal y cómodo, sin interrupciones y con un mínimo de tranquilidad.

El proceso comienza delimitando el encuadre, las reglas que guían éste paso son:

- Presentación personal.
- Explicar brevemente el proceso. En qué va a consistir (fases)
- Establecer las normas básicas. Cada parte podrá contar su historia sin interrupciones. Se pueden añadir otras normas que se consideren importantes.

- Clarificar el rol de los mediadores. Los mediadores no juzgan ni toman decisiones. El acuerdo sale de las partes. Los mediadores ayudan a mejorar la comunicación, a transformar la relación y a buscar puntos de acuerdo.
- Recordar la importancia de la confidencialidad del proceso.

- Cuéntame

En esta fase, se pide a cada parte que exponga su visión del conflicto tal y como lo ha vivido. Es una fase de libertad. Uno de los valores importantes de esta fase es la oportunidad que ambas partes tienen de escuchar ininterrumpidamente la historia desde otro punto de vista. Raramente esto es posible en otros contextos.

- Qué tratamos

En esta fase se intenta poner un poco de orden sobre toda la información que se ha manejado en la fase anterior. Consiste en establecer la "agenda": centrar el problema, clasificar y ordenar los temas más importantes para las partes, aunque a lo largo del proceso pueden aparecer otros puntos. El objetivo es ponerse de acuerdo sobre cuáles son los temas que se quieren, solucionar, los puntos que desbloquean la situación.

- Propongamos: Elementos

Se va tratando cada tema de la agenda y se hace una lluvia de ideas y propuestas para la solución de cada tema. Se recogen todas las alternativas, sin juzgar, ni seleccionar. Es importante insistir en abrirse a la espontaneidad y a la creatividad a la hora de generar ideas.

Se pueden utilizar algunos criterios:

- Pedir que generen ideas.
- Buscar que colaboren, que se apoyen en la generación de propuestas.
- Pedir a las partes que se centren en verbalizar lo que quieren, por sobre lo que rechazan.
- Buscar soluciones que sean aceptables para ambas partes.
- Distinguir soluciones a corto plazo

En esta fase el equipo mediador:

- Subraya las áreas que comparten las partes, los puntos de acuerdo.
- Una vez más reconoce los sentimientos asociados a cada punto a través del parafraseo.
- Apoya el diálogo directo entre las partes.
- Enfatiza "los gestos de proceso" cualquier comentario u acción positiva que una parte realice sobre la otra o que muestre una voluntad de acercamiento. Estos gestos tienen un poder simbólico y desbloqueante muy importante. El equipo mediador le da relevancia a este tipo de gestos.
- Respeta los silencios y se fijan en qué se dice antes y después del silencio.

Una de las tareas permanentes del equipo mediador es dirigir el diálogo en términos de intereses, necesidades y valores, y no de posiciones.

Algunos elementos que ayudan en esta tarea son:

- Hacer una lista de los intereses, necesidades y valores de cada parte tal y como van apareciendo.
  - Reformular posiciones incompatibles explorando a qué intereses responden.
  - Preguntar porqué una propuesta no es aceptable para comprender mejor sus aspiraciones.
  - Señalar intereses comunes.
  - Ayudar a pensar en otro tipo de soluciones que puedan satisfacer sus intereses.
- 
- Hacia el acuerdo: Ensamblaje de las propuestas  
Se recogen todas las propuestas elaboradas para cada uno de los temas de la agenda. Se evalúan los pros y contras de cada una y las posibles dificultades en su puesta en práctica. Realizándolo así porque se busca un acuerdo global, no segmentado en cada uno de los puntos, sino que en su totalidad las partes implicadas se vean escuchadas y reconocidas.
  
  - Cierre
    - Una vez ordenadas las ideas, se repasa una a una y redacta. Cuanto más propio sientan las partes el acuerdo, mayor es la probabilidad de cumplimiento y de una futura reconciliación. Se entrega una copia a

cada parte, recordándoles que si encuentran cualquier dificultad se pueden reunir para retomar el asunto.

Los pasos declarados anteriormente están basados en la experiencia observadas dentro de los centros de mediación con los cuales se trabajó en este seminario de título (Colina y Talagante).

**3.2.2. Objetivo Especifico N° 2:** Conocer los criterios de intervención, de tiempos y materias intervención en los centros licitados de mediación familiar.

**a. Criterios de Intervención:**

En los diferentes centros de atención para realizar una intervención en la línea extrajudicial se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La persona que solicita el servicio debe entablar una demanda en los Tribunales de Familia en temas susceptibles de ser mediados, de acuerdo a los reglamentos establecidos, estos temas son:
  - Pensión Alimentos: Mayores y/o Menores, Rebaja, Cesación o Aumentos.
  - Cuidado Personal del niño(a): Declaración, Modificación. (Tuición).
  - Relación Directa y Regular con el Niño(a): Declaración, Modificación (Visitas).
  - Divorcio Unilateral o De Común Acuerdo, Separación Matrimonial.
  - Separación Judicial de Bienes.
  - Violencia Intrafamiliar por derivación de los Jueces.
  - Otros temas de Procedimiento Ordinario.
- Las partes se presentan voluntariamente al proceso.
- Cumplimiento de los Requisitos establecidos por el Ministerio de Justicia para acceder al servicio de mediación gratuito:
  - Poseer ingreso per capita menor a \$827.000 o ser Indígena, Adulto Mayor, Jefa de Hogar, poseer alguna discapacidad certificada.
- Los profesionales son competentes para asumir el proceso de mediación (no existencia de conflictos éticos, personales, morales, etc).

**b. Estándares de Tiempo:**

Los Centros de Mediación Familiar trabajan cada uno independiente, respecto de estándares de tiempo, del resto de sus pares. Pero aún con esta condición, los profesionales son capaces de cumplir con ciertos requerimientos de tiempo límites en común:

b.1 Tiempo del proceso desde la llegada al Centro hasta solucionar el problema:

Primera Etapa: Acceso a la Mediación, la persona se entera de la existencia de los Centros de Mediación hasta contacta a los profesionales.

Tiempo:  
Lo que tarde en entablar una Demanda dentro del Tribunal de Familia y decida contactarse con el centro de mediación existencia dentro de la jurisprudencia de dicho tribunal.

Tiempo  
Orden de llegada al  
Centro de Mediación

Segunda Etapa: Primera Atención.

Tiempo  
Dependiendo de la materia y complejidad del tema 20 a 30 minutos

Tiempo  
Desde 3 días hábiles hasta 2 meses  
dependiendo cantidad de ingresos y  
causas en proceso.

Tercera Etapa: Sesión Mediación.

Tiempo  
Dependiendo de la materia y complejidad del tema 45 a 60 minutos.

Tiempo  
Dependiendo disponibilidad de agenda de los  
profesionales de los Centros 2 días hábiles a 2  
meses

Cuarta Etapa: Otras Sesiones Mediación

Tiempo  
Dependiendo de la materia y complejidad del tema 45 a 60 minutos.

Tiempo  
2 semanas dependiendo  
del Tribunal

Quinta Etapa: Ratificación

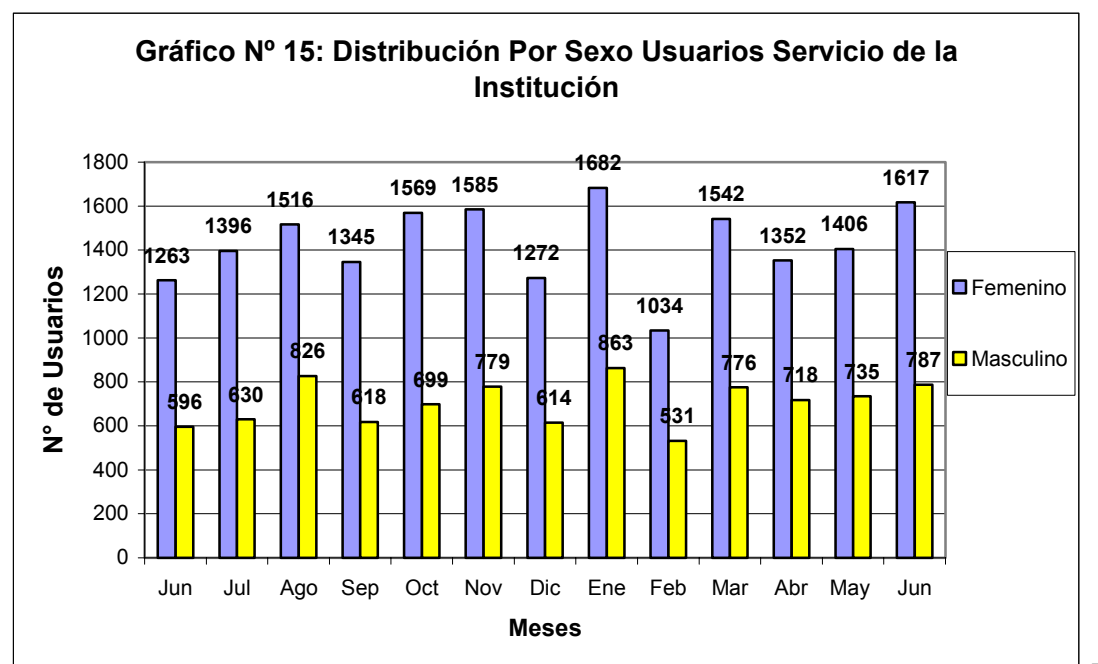
### 3.3 OBJETIVO GENERAL N° 3: CARACTERIZAR LOS EFECTOS DEL PROCESO DE RAC EN LOS USUARIOS DE LÍNEA EXTRAJUDICIAL DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE LA DIRECCIÓN ZONAL SUR - COSTA DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA

En la realización de este objetivo se recolectaron los datos de los usuarios de los servicios de los Centros de Atención Jurídica Social de la Dirección Sur Costa, que acudieron buscando orientación e información entre los meses de Junio 2005 a Junio 2006.

#### 3.3.1 Objetivo Específico N° 1: Caracterizar a los Usuarios de los Servicios Entregados por los Centros de Atención de la Dirección Zonal Sur - Costa de la Corporación De Asistencia Judicial Metropolitana.

##### a. Distribución por sexo.

Tal como lo muestra el gráfico N° 15, dentro de los meses en estudio, la mayoría de las personas atendidas fueron mujeres, con un 67% del total de usuarios, superando el promedio de 49.7% de mujeres en las provincias que forman la Dirección Zonal Sur - Costa. Esto quiere decir que dos de cada tres atenciones se realiza a una mujer, lo cual podría incidir en que como se mencionó anteriormente los casos de índole familiar sean los más recurrentes.



**Fuente:** Datos Estadísticos Centros de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM, año 2005 – 2006.

**b. Estado Civil:**

En la tabla N° 6 se muestra la distribución por Estado Civil de los usuarios atendidos, el mayor porcentaje de personas están casados, seguida por los que están separados de hecho. Esto entrega otro dato que podría influir en que los temas de familia presentan el mayor porcentaje dentro de las primeras atenciones realizadas, dentro de los meses de estudio.

Lo anterior en razón a que el área familia trata temas relacionados con la disolución del matrimonio civil y protección de menores, los cuales podrían ser los motivos de atención de personas que declaran ser separadas de hecho e incluso de algunas casadas.

**Tabla N° 6:** Distribución por Estado Civil de los Usuarios de los Centros de Atención.

Estado Civil	Porcentaje de Usuarios	Total por Estado Civil
Soltero(a)	26,8%	3.467
Casado(a)	37,6%	4.866
Viudo(a)	4,5%	583
Sep. Judicial	0,04%	5
Divorciado	0,03%	4
Sep. Hecho	31,1%	4.021
<b>Total Mensual</b>	<b>100%</b>	<b>12.946</b>

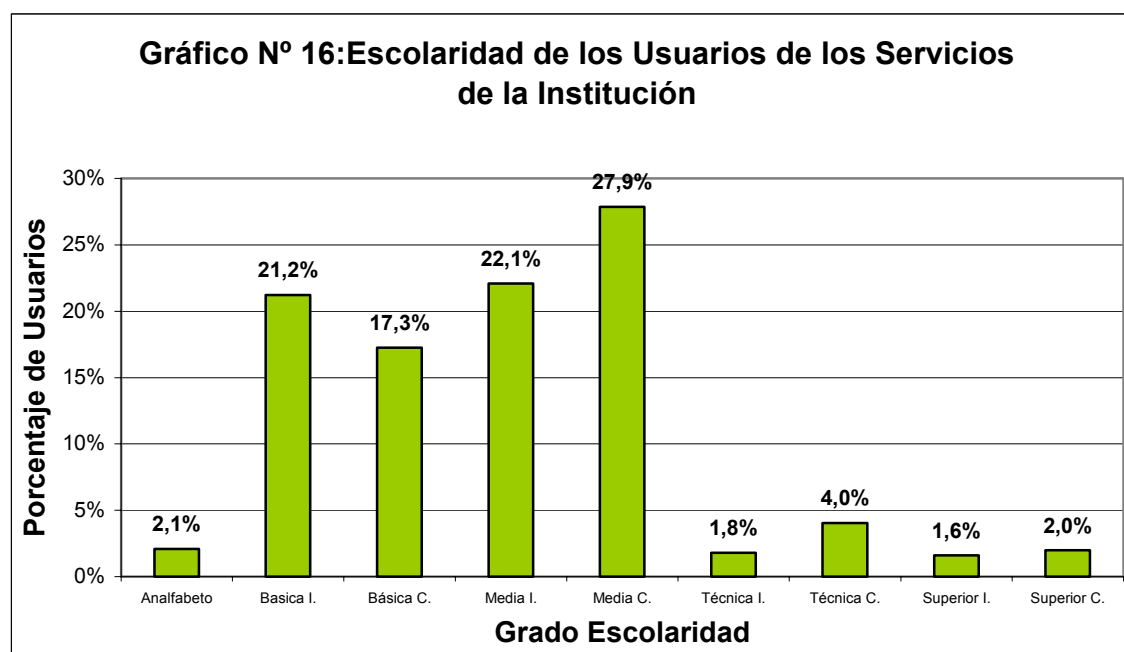
**Fuente:** Datos Estadísticos Centros de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM, año 2005 - 2006.

c. Escolaridad de los Usuarios

La escolaridad de los usuarios de los Centros de Atención se concentra en los rangos de Enseñanza Básica y Media (88%), presentándose en un muy bajo porcentaje la enseñanza técnica y superior, esto podría deberse a que las comunas en las cuales tiene jurisdicción la Dirección Zonal Sur - Costa posee escasas instituciones de esta índole, dato que se confirma con el promedio de años de escolaridad del sector.

La instalación de centros de estudios es reciente y la mayor parte de la zona está declarada como de escasos recursos por lo cual las oportunidades de ingresar a la enseñanza técnica y/o superior se limitan.

Además por los objetivos de la institución se entrega servicios a personas de escasos recursos y por lo general las personas con mayor nivel de educación cuentan con los medios para proporcionarse asesoría, orientación y representación legal.

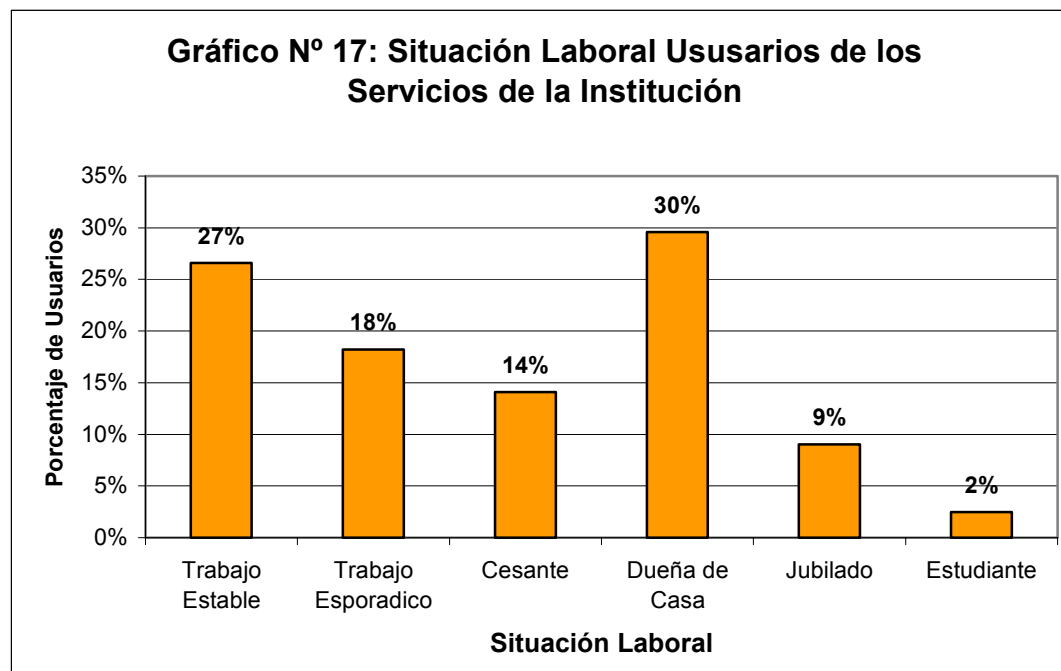


**Fuente:** Datos Estadísticos Centros de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM , año 2005 – 2006.

**d. Situación Laboral**

Como muestra el gráfico N° 17 la mayor parte de los usuarios de los centros de atención son dueñas de casas, representado un 30% del total de usuarios en los meses de estudio, por otra parte este total de dueñas de casa representa un 44% del total de mujeres que acudieron a la Corporación de Asistencia Judicial, durante el periodo de Junio 2005 a Junio 2006.

Otro porcentaje importante lo representan las personas que poseen un Trabajo Esporádico o Cesantes, con un 32% del total de usuarios (18% y 14% respectivamente), quienes por su inestabilidad laboral cumplen los requisitos para acceder a los servicios entregados por la Corporación de Asistencia Judicial.



**Fuente:** Datos Estadísticos Centro de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM , año 2005 – 2006.

**3.3.2 Objetivo Específico N° 2:** Conocer las opiniones de los usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM, respecto a la calidad del servicio RAC entregado por los profesionales de la institución.

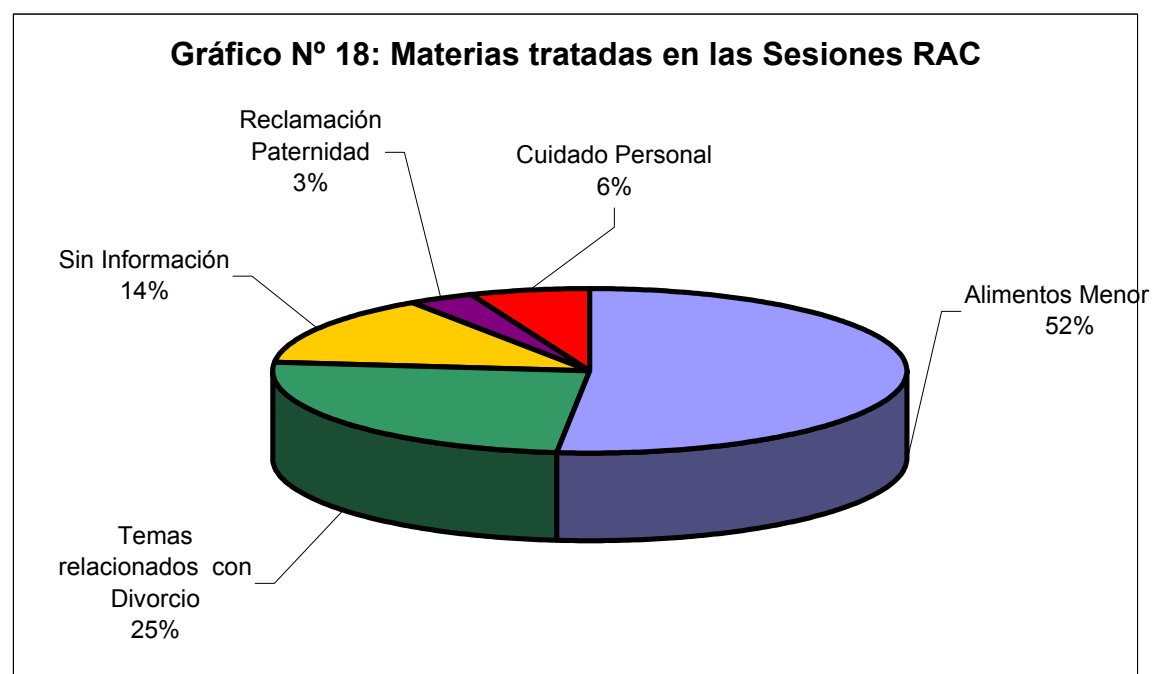
Entre los meses de Agosto y Septiembre se aplicó a los usuarios del servicio RAC una encuesta para sondear las opiniones de estos respecto del servicio entregado por los profesionales de los Centros de Atención de la Zonal Sur Costa de la Corporación de Asistencia Judicial, tanto Abogados como Asistentes Sociales que realizan sesiones/comparendos RAC en la institución<sup>4</sup>.

A continuación se presentan los primeros resultados arrojados por las encuestas aplicadas, divididas en 3 ítems:

- Contexto de la Sesión RAC, se refiere a identificar las materias que trataban las sesiones RAC cuyos usuarios fueron encuestados, el profesional que efectuó la intervención RAC y el carácter de la persona que contestó la encuesta.
- Información recabada Antes de la Sesión RAC.
- Información recabada Después de la Sesión RAC.

**a. Contexto de Sesión RAC.**

**a.1 Materias Encuestadas:**



**Fuente:** Datos Estadísticos Centros de Atención Jurídico - Social, Dirección Zonal Sur - Costa CAJ RM, año 2005 – 2006.

En el Gráfico N° 18 se muestra que en las encuestas aplicadas continua la tónica mostrada por los ingresos a la línea RAC expuesta anteriormente, donde la materia que representa un mayor porcentaje de intervenciones es Alimentos Menores, el cual a pesar de su nombre y como se explicó anteriormente trata temas de Alimentos, Salud, Educación, Vestuario y otras necesidades de los niños(as) involucrados en los procesos; en segundo lugar nos encontramos con materia de temas relacionados con Divorcio, lo cual se refiere a la realización de transacción que efectúan las partes que desean disolver el vínculo de matrimonio<sup>5</sup>.

#### **a.2 Profesionales:**

En los Centros de Atención de la Corporación de Asistencia Judicial pueden realizar RAC tanto Abogados como Asistentes Sociales, sin embargo en temas de familia son estos últimos quienes más realizan intervención en la línea extrajudicial, esto se demuestra en que el 67% de la encuestas realizadas fueron aplicadas a personas que asistieron a una sesión RAC con este profesional, por su parte los abogados realizaron el 33% restante, esto se puede deber a que los Asistentes Sociales poseen, por formación profesional, competencias que otorgan la capacidad para abordar temas de familia ya que esta materia es inherente a la profesión. Aunque los abogados de la institución también se encuentran capacitados para realizar esta función, su desempeño dentro de la misma está más orientado a la línea Judicial.

#### **a.3 Carácter de los Encuestados:**

En lo referente a los encuestados un 61% de estos fueron patrocinados de la institución, mientras que un 28% fueron citados o contrapartes, y un 11% está sin información consignada dentro de los cuestionarios entregados por los centros de atención, ésta fue una encuesta voluntaria y anónima donde las partes podían abstenerse de responder.

---

<sup>4</sup> Ver Anexos

<sup>5</sup> **Nota de la Autora:** Estas transacciones son denominadas Acuerdo Completo y Suficiente, y debe de detallar la decisión de la pareja respecto a los siguientes temas Pensión de Alimentos, Distribución de Bienes comunes, Compensación Económica (de ser pertinente), Régimen Comunicacional (Visitas) y Cuidado Personal de los niños(as) (Tuición).

**b. Información Recabada Antes de la Sesión RAC.**

**b.1 Motivo de la Citación**

En lo referente a si los usuarios del servicios conocen el motivo por el cual son citados a concurrir a los centros de atención de la institución un 85% de los patrocinados declarar saber el motivo por el cual fue citado, una 5% declara no saber, mientras que un 10% no se posee información. Respecto a la contraparte el 100% declara que conoce el motivo de la citación y esta coincide con la materia consignada en el cuestionario por los profesionales que aplicaron la encuesta.

**b.2 Preferencia Solución de Conflictos**

Los usuarios del servicio RAC declaran en un 68% conocer otras alternativas aparte de la Corporación de Asistencia Judicial para resolver conflictos en materias de familia, como los Centros de Mediación y los Tribunales de Familia. Aún así prefieren esta institución principalmente porque queda cerca de sus domicilios, es gratuito, la confianza que perciben los usuarios respecto de la institución, declarando lo siguiente:

- “Ubicación, camino más cercano para información acerca de dudas”, patrocinado Lampa.
- “Porque está al alcance de los pobres y está cerca de donde vives” Patrocinado Paine.
- “La conozco me da confianza es un servicio serio”, patrocinado Buin.
- “Porque ayudan a la gente sin recursos”, patrocinado Buin.

Además gran parte de los encuestados afirmaron que llegaron la Corporación de Asistencia Judicial por recomendación de terceros, estos fueron en general amigos y familiares, esto entrega pistas respecto a la opinión favorable que existe en la población que habita dentro de la jurisdicción de la zonal respecto de los servicios y los profesionales que trabajan en la institución ya que sino fuese así las personas no la recomendarían para solucionar conflictos. Existen además algunos encuestados que llegaron a la corporación por intermedio de otras instituciones como municipalidades, colegios y tribunales.

### **b.3. Expectativas de Servicio**

En las encuestas se declara que los usuarios del servicio poseen diferentes expectativas respecto del RAC pero todas apuntan a solucionar el conflicto que los llevó a la institución y de una manera no confrontacional, esto refleja que los profesionales de la institución realmente ofrecen el servicio RAC como una alternativa válida de solución de conflictos diferente de los procesos judiciales, como se muestra a continuación en las afirmaciones de los usuarios:

- Hacer todo rápido y terminar luego, citado Padre Hurtado
- Solucionar el problema sin ir a juicio, citado Buin
- Aclarar todas las dudas, Patrocinado Buin
- Solucionar diferencias con pareja respecto al monto de la pensión, patrocinado Paine
- Orientación y lograr acuerdos, Patrocinado Peñaflor.

### **c. Información Recabada Después de la Sesión RAC**

#### **c.1 Atención Profesional**

Los usuarios del servicio RAC declaran en un 63% que la atención recibida por los profesionales de la institución fue Muy Buena, en un 22% fue buena, un 3% regular y ningún usuario declaró como mala o muy mala la atención recibida durante la intervención profesional. El 11% restante corresponde a encuestas donde esta información no fue recabada.

Los porcentaje anteriores indican que en la institución trabajan profesionales que poseen actitudes para el trabajo con las personas, tal como lo expresan a continuación lo usuarios:

- “Me atendieron bien, me escucharon y buscaron una solución”, Patrocinado Buin.
- “Porque las decisiones tomadas fueron respetadas”, Citado Lampa.
- “Habla claro y explica bien”, Patrocinado Padre Hurtado.

#### **c.2 Respecto de la Intervención**

De acuerdo con la información recabada un 66% se mostró conforme con el resultado de la intervención, la principal razón para esto es que se llegó a un acuerdo entre las partes, encontrando así una solución para el problema que los llevó a solicitar intervención profesional dentro de la corporación; en contraparte un 23% que no está conforme con los resultados

de la intervención profesional, y el motivo es lo contrario al punto anterior: el hecho de no llegar a un acuerdo.

Por otra parte un 80% percibe que recibió toda la información necesaria para solucionar el conflicto que tenía, declarando que “todas las preguntas fueron contestadas” (patrocinado Padre Hurtado), mientras que un 6% afirma que no recibió toda la información que necesitaba, declarando que “creo que fue muy rápido”, citado padre Hurtado.

### **c.3 Cambios dentro del Servicio RAC**

Cuando se preguntó a los usuarios del servicio que aspectos destacarían de la intervención profesional estos contestaron:

- “Fue buena y nos citaron y atendieron a la hora”, Citado Lampa.
- “La comprensión y las respuestas”, Patrocinado Til Til
- “Muy buena disponibilidad , se trata muy bien a las personas, muy amables”, Patrocinado Peñaflor.
- “Hay paciencia y tiempo para comprender la situación”, Citado Paine.

Respecto a que aspectos cambiaría de la intervención profesional se recolectó la siguiente información:

- “No haya el mismo tiempo para escuchar ambas partes”, Patrocinado Paine.
- “Mas tiempo”, citado Padre Hurtado.
- “Lugar muy pequeño”, Patrocinado Padre Hurtado.
- “Arreglar infraestructura”, Citado Buin.

**Capítulo IV**  
**ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente capítulo se presenta un análisis de dos alternativas para resolver conflictos de manera no adversarial existentes en nuestro país, y que forman parte del Poder Judicial.

Primero se analiza la Línea de resolución Alternativa de Conflictos de la Corporación de Asistencia Judicial, específicamente el trabajo realizado por los profesionales Asistentes Sociales y Abogados de los Centros de Atención de la Dirección Zonal Sur - Costa de dicha institución.

Luego se analizan los Centros de Mediación Familiar situados en las comunas de Talagante y Colina, comunas que están dentro de la jurisdicción de la zonal Sur Costa – que tiene por lo tanto – el mismo público objetivo.

Finalmente se presenta un análisis comparativo de ambas alternativas de resolución no adversarial de conflictos ya que si bien éstas utilizan métodos no confrontacionales para resolución de conflictos su estructura, funcionamiento y base metodológica son diferentes.

#### **4.1 LÍNEA DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE LA DIRECCIÓN ZONAL SUR COSTA DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL, REGIÓN METROPOLITANA**

##### **4.1.1 Estructura y Funcionamiento de la Línea de Resolución Alternativa de Conflictos:**

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (C.A.J.) se crea a través de la Ley N° 17.995 (1981), esta fue la respuesta estatal a la necesidad de entregar a la población la oportunidad de acceder a asesoría y representación legal.

La C.A.J. posee diferentes servicios que ofrece a sus usuarios, entre ellos se encuentra la oportunidad de resolver conflictos a través de métodos colaborativos, esto siguiendo su lineamiento estratégico de desjudicializar los conflictos jurídicos que ingresan a la institución. Esta oportunidad tiene el nombre de Línea de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC),

La línea RAC utiliza métodos no adversariales para la solución de conflictos, en la cual las partes tienen un papel protagónico al momento de elegir entre las diversas alternativas que existen para la solución de su(s) problema(s).

Dentro de la Dirección Zonal Sur Costa, la línea RAC es desarrollada por a lo menos un Asistente Social y un Abogado por cada Centro de

Atención Jurídico Social, siendo los profesionales Asistentes Sociales quienes constituyen los mayores implementadores de esta línea dentro de la institución (dato reflejado en la información recabada a través del sondeo de opinión efectuada por este seminario), donde un 67% de los procesos RAC fueron realizados por estos profesionales mientras que un 33% fueron desarrollados por Abogados, principalmente porque Trabajo Social está intrínsecamente ligado con la solución de temas de familia y la formación académica entrega herramientas para enfrentar los desafíos que implican este tipo de intervención.

A su vez la designación del profesional que vaya a implantar el RAC depende de diversos factores entre ellos:

- Disponibilidad horaria de los profesionales, tanto Asistentes Sociales como Abogados.
- Materia que se trate del proceso a desarrollar ya que los Asistentes Sociales trabajan principalmente con temas de Familia y los Abogados con temas civiles y laborales.

La estructura de la línea de acción está establecida dentro de los plazos otorgados por la dirección general de la institución, la cual determina tiempos de reacción para la resolución de los procesos que ingresan a la línea y de la demanda existente por parte de la comunidad en la cual este inserto el centro de atención.

Cada centro adapta las instrucciones de acuerdo con la realidad local a la que se enfrenta, como por ejemplo:

- Citación a Contrapartes: se utiliza el correo o se entrega la citación al patrocinado para que la entregue personalmente a la contraparte, esto por razones que van desde no existencia de correo, desconocimiento del domicilio de la contraparte o establecer desde la citación un contacto entre las partes para que se planteen el tema que los cita y comiencen a pensar en un acuerdo.
- Entrega de Hora a sesión RAC: los centros demoran entre 3 días hasta una o más semanas en entregar una hora de atención a los patrocinados y esto está sometido a la disponibilidad de los profesionales que implementan esta línea de acción y a la demanda que exista dentro de la población que patrocina la institución.
- La duración de las sesiones depende de:

- El o los temas a tratar.
- La demanda de usuarios que exista en el centro de atención.
- La cantidad de profesionales que implementen esta línea.

De acuerdo con lo anterior, la línea de resolución alternativa de conflictos posee una estructura estable diseñada por la dirección de la institución pero que es adaptada a las realidades locales de cada centro de atención, ya que cada una de ellos trabaja con contextos locales que son tanto geográfica como demográficamente diferentes<sup>6</sup>.

Los Centros de Atención de la C.A.J tienen como principal temática de intervención las materias de familia, la cual representa un 60% de las primera atenciones brindadas a los usuarios de la institución, siendo seguida por materias civiles (20%) y laborales (6%).

Teniendo en cuenta que del total de ingresos a las líneas de acción Judicial y Extrajudicial, un 49% ingresa a línea RAC esta alternativa de solución de conflictos tiene un gran impacto dentro del quehacer de los profesionales de la institución ya que significa que casi el 50% de los casos ingresados corresponden a usuarios que buscan una manera rápida y no confrontacional para solucionar sus problemas, permitiendo de esta manera ayudar a descongestionar los tribunales de justicia y ha que exista variabilidad dentro de las funciones de los profesionales de la institución.

Por su parte, el mayor porcentaje de procesos que se desarrolla en la línea de intervención RAC tienen que ver con materias de Familia, con un 79% del total, donde un 72% se refiere a Alimentos Menores, Relación directa y regular (Visitas) y Cuidado Personal (Tuición) del niño(a).

El resultado de la intervención realizada en esta línea de acción son los acuerdos o transacciones que se realizan en conjunto entre los profesionales y las partes involucradas.

Las transacciones pueden ser de diferentes índoles:

- Transacciones Privadas: son principalmente acuerdos verbales entre las partes, las cuales se basan en la “buena voluntad” de las partes de mantener y respetar las decisiones tomadas que constituyeron los acuerdos tomados.

---

<sup>6</sup> **Nota de la Autora:** Es pertinente recordar que la Dirección Zonal Sur Costa está compuesta por 5 provincias de la Región Metropolitana que son periféricas a la provincia de Santiago.

- Transacciones a través de Instrumento Público: son aquellos redactados por los profesionales de la institución y firmados por las partes para ser presentados en el tribunal competente y una vez ratificado posee el carácter de resolución judicial, por lo tanto tiene la misma validez que una sentencia.

Esta línea de acción se ha asentado como una solución válida para los usuarios de los servicios de la C.A.J., ya que la mayor parte de las transacciones realizadas son ratificadas por los tribunales competentes y convertidos en resoluciones judiciales que protegen los intereses de ambas partes.

El hecho de ser resoluciones entrega a los acuerdos las herramientas necesarias para ser cumplidas a través de las instancias judiciales que corresponda a cada caso, y muestra el grado de apoyo que existe por parte de los profesionales que trabajan en los tribunales.

Los usuarios de los servicios de los centros de atención de la C.A.J son predominantemente mujeres, el estado civil más declarado es casado y separado de hecho, estos datos entregan coherencia al hecho que las materias familiares sean lo más recurrentes.

Un dato importante respecto de los usuarios de la institución es que estos posean, en un 88%, enseñanza básica y/o enseñanza media lo cual les permite tener algún nivel de comprensión de los procesos que se desarrollan y mejora las posibilidades de comunicación entre los usuarios y los profesionales de la institución.

Además un 59% de los usuarios es población económicamente activa lo cual lleva a inferir que las personas que concurren a la institución no es solo por falta de recursos financieros sino también para regularizar las situaciones conflictivas que enfrenta (aunque no existen registros acerca de los montos que perciben de ingreso las personas por lo que solo podemos inferir acerca del dato expuesto). En el grupo que está económicamente inactivo un 30% declara ser dueña de casa, siendo este grupo, de entre todas las categorías, el que posee el mayor porcentaje individual.

Las características que se presentaron anteriormente muestran el tipo de usuario que ingresa a la institución y con los cuales los profesionales de los centros de atención deben trabajar, ha esto se deben agregar las

características de la población que habita dentro de la jurisdicción de la Dirección Zonal Sur Costa<sup>7</sup>.

#### 4.1.2 Base Metodológica de la Línea RAC

La Línea de Resolución Alternativa de Conflictos, es una instancia de trabajo en la cual los profesionales deben desarrollar habilidades que permitan a los usuarios del servicio resolver conflictos desde una perspectiva no adversarial, lo cual constituye un reto en cuanto las personas recurren a esta en busca de una solución legal a sus problemas y se encuentran con instancias de diálogo y posibilidades de encontrar una solución satisfactoria fuera de los tribunales.

Los profesionales afirman que esta no es una línea purista que se rige por una corriente o metodología de trabajo sino que se desarrolla de acuerdo con las competencias profesionales y personales de cada uno, y acorde con el tiempo se va perfeccionando la técnica y método utilizado en los procesos RAC.

A pesar de lo anterior se puede vislumbrar que los profesionales usan técnicas de negociación para solucionar los conflictos a los que se ven enfrentados, esto porque al igual que en la negociación el tercero imparcial posee un papel activo dentro de las discusiones y apoya a ambas partes para encontrar una solución que satisfaga a las diferentes sujetos que participan del proceso.

Los profesionales de la institución en los procesos de RAC instan a las partes a expresar sus intereses y no centrarse en las posición que tiene cada de acuerdo a su visión del problema, el argumento más utilizado para esto es mencionar que todo el proceso es en pos del “interés superior del niño(a)”.

Los profesionales que realizan RAC son Abogados y Asistentes Sociales de los Centros de Atención de la C.A.J., profesiones que desarrollan diferencias formas de aproximación a la realidad social y al problema específico motivo de atención, pudiendo discernir que las principales diferencias entre estos profesionales radican en la formación que han recibido, como por ejemplo:

---

<sup>7</sup> **Nota de la Autora:** Ver Contexto Sociodemográfico en Marco institucional del presente documento, páginas 23 a 26.

- El lenguaje utilizado en las intervenciones realizadas está condicionado por el profesional que lo realiza, ya que los abogados tienden a usar términos legales que no son de fácil comprensión por parte de los patrocinados.
- Los Asistentes Sociales poseen mayor conocimiento de leyes que tienen que ver con familia que con temas civiles, laborales o penales; el conocimiento que se recaba en estos otros temas se recoge a través del trabajo multidisciplinario desarrollado en la institución.
- Los abogados que realizan RAC tienden a ser más impositivos con las alternativas de solución que ofrecen.

La línea de resolución alternativa de conflicto podría catalogarse desde una perspectiva del Trabajo Social como una instancia de trabajo a nivel de Casos y Familia, donde se interviene con personas que forman o formaron parte de un hogar emparentados entre sí por sangre, adopción o matrimonio y que han generado algún tipo de conflicto, es decir, se ha generado una situación en la cual los intereses de las partes están en distintas posiciones o persiguen diferentes objetivos; donde los conflictos podrían corresponder a diferencias propias del ser hombre y ser mujer, comunicación, sexo, poder, dinero, lealtad con las familias de origen y/o intimidad e identidad<sup>8</sup>.

Los conflictos a los cuales se enfrentan los profesionales de la institución en temas de familia y que ingresan a la línea extrajudicial pueden clasificarse como: Conflictos no agresivos, centrados en objetivos, flexibles y constructivos de conflictos, según la clasificación entregada por Suares (1996)<sup>9</sup>. Esta clasificación tiene su base en la relación existente antes de la aparición del conflicto ya que hay una historia entre las partes que es de índole personal e íntima, donde los individuos en conflicto, en su mayoría, comparten experiencias de vida juntos.

Los Asistentes Sociales utilizan técnicas propias del trabajo terapéutico con familia como el Parafraseo y Atención - Escucha, de manera tal que las partes involucradas en el proceso comprendan la posición del otro frente al problema y se llegue a una solución sin la intermediación de los tribunales de justicia.

---

<sup>8</sup> Ver página 44.

<sup>9</sup> Ver página 37.

Uno de los apoyos que poseen los profesionales Asistentes Sociales de la Corporación de Asistencia Judicial es el conocimiento y manejo de las disposiciones legales que rigen los temas de familia que tratan, adquirido tanto en la formación profesional como a través del trabajo continuo con los abogados de la institución.

Aún cuando el principal objetivo del proceso es que se llegue a un acuerdo que satisfaga a ambas partes los profesionales de la institución deben guiarse por las normas legales que rigen los temas intervenidos, es así como por ejemplo:

- Las pensiones de alimentos deben ser de ciertas cantidades, respetando los mínimos establecidos por ley.
- Las visitas deben estar claramente establecidas a través de patrones sean semanales, quincenales y/o mensuales y estipuladas la cantidad de horas de éstas, según la realidad de cada caso.

Los temas de índole familiar son mayoría dentro de los procesos RAC implementados dentro de la institución, pero no son únicos, también se trabaja con temas civiles e incluso laborales. Este tipo de intervención, como norma general, es realizada por abogados de los centros de atención ya que necesita un mayor conocimiento de las normativas legales que rigen los temas en conflicto.

Los tipos de conflictos que se desarrollan en estas temáticas tiene un tipo diferente de los familiares ya que adquiere un mayor peso la variable patrimonio dentro de los intereses de las partes y la relación de estos es principalmente de tipo comercial.

En este contexto para mejorar las posibilidades de llegar a un acuerdo los profesionales utilizan como incentivo la rapidez del proceso alternativo por sobre de los procesos judiciales porque estos pueden tener una duración mayor a un año dependiendo de los tribunales competentes.

En resumen, los procesos RAC son llevados a cabo a través de una negociación entre las partes donde los profesionales actúan desde su profesión y con las herramientas que entrega la formación profesional y las capacitaciones que entrega la institución en resolución alternativa de conflictos, orientando a los involucrados para que obtengan el mayor beneficio posible para ambos, esto teniendo que velar por que se respeten las disposiciones legales de cada materia.

#### 4.1.3 ANÁLISIS F.O.D.A.

El F.O.D.A. presentado a continuación fue generado en conjunto con los profesionales Asistentes Sociales que implementan la línea de intervención de Resolución Alternativa de Conflictos y la alumna seminarista, como consecuencia de las actividades de se realizaron como parte de este seminario de título.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Instancia de acercamiento de la partes a un área no judicial para solucionar los conflictos.</p> <p>Idoneidad del profesional en instancias de RAC por competencias profesionales adquiridas en la formación y conocimiento en la esfera biosicosocial del sujeto. Visión integral del individuo.</p> <p>Es una alternativa de fácil acceso y además expedita para los usuarios.</p> <p>Genera experticia y antecedentes jurídicos dentro de la Corporación de Asistencia Judicial.</p> <p>Existencia de trabajo interdisciplinario entre Abogados y Asistentes Sociales.</p> <p>Ratificación de los acuerdos en los tribunales competentes, dándoles carácter de resolución judicial.</p>	<p>Convocatoria voluntaria de las sesiones.</p> <p>Métodos de llamados a sesión poco fiable.</p> <p>Falsas expectativas o conocimientos de los usuarios respecto a la legislación vigente.</p> <p>Acuerdos escritos no homologables en tribunales.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>El usuarios es partícipe del proceso completo, desde la citación hasta el acuerdo.</p> <p>Espacio de autoaprendizaje y retroalimentación del conocimiento desde la experiencia de RAC.</p> <p>Los usuarios representan una fuente de conocimientos.</p> <p>Existencia de consultorios móviles que visitan sectores rurales lejanos a los centros de atención.</p> <p>Desarrollo de capacitaciones para los profesionales que implementan la línea RAC en métodos de resolución alternativas de conflictos.</p> <p>Libertad de actuar de acuerdo con la realidad local y amoldar los procesos institucionales a la comunidad.</p>	<p>Falta de espacio adecuado para desarrollar el RAC.</p> <p>Disparidad de escenarios en el cual se desarrolla el RAC, realidades comunales.</p> <p>Falta de Capacitación en técnicas de RAC en nuevos profesionales que se integran al servicio.</p>

## 4.2 VÍA EXTRAJUDICIAL DE LA LEY N° 19.968 PARA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES

### 4.2.1 Estructura y Funcionamiento de la Vía Extrajudicial de la Ley N° 19.968

En el mes de octubre del año 2005 el Estado Chileno comenzó a implementar una reforma dentro de su sistema judicial para la resolución de conflictos en materias de familia, para esto se promulgó la ley N° 19.968 que establece dos vías complementarias en la solución de conflictos familiares:

- Vía Judicial, representada por los Tribunales de Familia.
- Vía Extrajudicial, representada por Centros de Mediación Familiar (C.M.F.).

Los Tribunales de Familia poseen una estructura donde existe un Comité de Jueces, un Juez Presidente, un consejo técnico y un departamento administrativo, cada uno de estos componentes ha sido establecido a través de disposiciones existentes en la ley referida anteriormente.

Los profesionales que trabajan en estos tribunales deben desarrollar procesos en materias que ha sido determinadas en el artículo N° 8 de la ley de Tribunales de Familia y tienen relación con cada uno de los conflictos que puedan surgir entre personas que constituyen una familia, o sea, personas que forman o formaron parte de un hogar emparentados entre sí por sangre, adopción o matrimonio.

Para acceder a la solución del problema se han establecidos diferentes tipos de procedimientos, los tres más importantes son: procedimientos ordinarios, procedimientos de violencia intrafamiliar y procedimientos de protección a niños(as) y/o adolescentes<sup>10</sup>.

Los procesos que se desarrollan dentro de estos tribunales son orales, donde las partes se presentan frente a los jueces sin intermediarios y se resguarda el interés superior del niño(a) y/o adolescente; hasta el momento no es necesario contar con un abogado para presentar una causa, pero esto cambiará con una reforma que se llevará a cabo en la presente ley.

---

<sup>10</sup> **Nota de la Autora:** Para mayor información acerca de los procedimientos determinados por la ley N° 19.968 de Tribunales de Familia revisar desde artículo N° 55 hasta artículo N° 102 (Ver Anexos).

El trabajo Social dentro de estos tribunales tiene su espacio dentro de los consejos técnicos, los cuales están compuestos por profesionales de las ciencias sociales, cuya función es asesorar a los jueces respecto de la causas que se desarrollan en el tribunal.

Como efecto de la promulgación de esta ley las funciones que expresaba el Código Orgánico de Tribunales y que poseían los Asistentes Sociales se diluyeron dentro de la reforma, dejando que las evaluaciones sociales necesarias para las partes involucradas en las causa deban ser efectuadas por profesionales que se desempeñan en otras instituciones como: Municipalidades, centros de salud, centros educacionales, entre otros.

Esto tiene como consecuencia que estos informes sean realizados por profesionales que ni poseen experticia en el área socio jurídica lo cual puede perjudicar el desarrollo de las causas y ha aumentado la carga de trabajo de los Asistentes Sociales que debieron absorber esta responsabilidad.

La vía extrajudicial, según lo declarado por la ley debe ser desarrollada a través de la técnica de la mediación, la cual es un método no confrontacional para la solución de conflictos, esto trajo como consecuencia que fuera necesario crear centros de mediación familiar (C.M.F) en cada comuna donde haya asentado un Tribunal de Familia y para esto se realizaron concursos públicos que licitaron los cupos para formar un centro para cada tribunal.

Los CMF deben cumplir con las disposiciones que entrega el Ministerio de Justicia a través de instructivos donde determina las vías de ingreso a los centros de mediación y entrega las instrucciones para que estos funcionen acorde a la ley. A pesar de lo anterior, cada centro puede manejar las normas de acuerdo a la realidad de cada uno.

Las vías de ingreso están determinadas por el ingreso inmediato a mediación luego de presentar una demanda o por derivación de un juez, los mediadores pueden implementar diferentes estrategias para fomentar entre las personas este tipo de alternativas de solución de conflictos.

Las materias de competencia de estos centros son aquellas que han sido presentadas como procedimientos ordinarios, trabajando principalmente con temas como alimentos menores, relación directa y regular, cuidado personal y los temas relacionados con el divorcio. Las causas de violencia intrafamiliar no son mediables a menos que sean violencia psicológica y por medio de la derivación del juez que lleva la causa.

El acceso a la mediación se realiza una vez presentada la demanda a tribunal lo cual crea un conflicto en el enfoque de la resolución alternativa de conflictos ya que el hecho de presentar una demanda es comenzar un proceso judicial y la vía extrajudicial debería estar planeada para evitar cualquier aproximación a estos procesos.

Para validar al Ministerio de Justicia las intervenciones desarrolladas y así poder acceder a la gratificación correspondiente, las partes involucradas deben entregar en el centro de mediación un informe social en el cual se exprese que cumplen con los requisitos para acceder a la mediación de manera gratuita.

Estos informes sociales, llamados informes favorables, son realizados por los Asistentes Sociales de los centros de atención de la Corporación de Asistencia Judicial, por lo menos en el caso de los centros ubicados en la jurisdicción de la Dirección Zonal Sur Costa. Esto ha traído como consecuencia que varias intervenciones no sean pagadas a los profesionales porque las personas no hacen las gestiones necesarias para acceder al informe favorable o ir a dejar dicho documento al centro correspondiente. Además ha significado un incremento en las funciones de los Asistentes Sociales de la C.A.J, aumentando así su carga de trabajo.

Los acuerdo que se crean en los C.M.F. son presentadas por los profesionales mediadores a los tribunales con los cuales trabajan y han sido presentadas las demanda, para que sean ratificados y convertidos en resoluciones judiciales con el peso que poseen estas. La manera de desarrollar este proceso queda a disposición de los jueces, quienes pueden o no requerir que las partes ratifiquen personalmente los acuerdos tomados antes de convertirlo en resolución.

Los centros de mediación que trabajan con los tribunales de mediación son entidades nuevas que recién llevan un año funcionando por lo tanto todavía no se posee gran información al respecto pero se puede esbozar una estructura y funcionamiento que hasta el momento ha sido establecido por la legislación vigente y el Ministerio de Justicia.

#### 4.2.2 Base Metodológica

Los CMF funcionan realizando intervenciones a través de la técnica de mediación, donde las partes tienen el papel principal, y los profesionales deben acatar los acuerdos alcanzados por ellas.

Una de las riquezas que se pueden encontrar dentro de estos centros es el trabajo interdisciplinario que se realiza ya que los mediadores son profesionales que se han capacitado en esta técnica y cuentan a lo menos con el grado académico de licenciado y poseen título profesional, estos profesionales provienen de diversas carreras, en general ligadas a las ciencias sociales.

El trabajo interdisciplinario mejora las posibilidades de que las causas sean resueltas ya que se pueden comentar los procesos desarrollados y ser analizados desde diferentes perspectivas.

Las intervenciones que se realizan tienen como finalidad llegar a un acuerdo respecto al problema por el cual solicitan intervención, y también mejorar los canales de comunicación entre estas partes para que sean capaces de escucharse y llegar a una solución a los conflictos que presentan.

Los profesionales intervienen en el problema que los llevó al centro pero también investigan en busca de problemas latentes que puedan estar dañando la relación.

Las mayores restricciones a las cuales se enfrentan los mediadores para implementar la técnica son que:

- La gratificación que se entrega por las intervenciones realizadas que entregan en función de los acuerdos logrados, lo cual hace que lograr las transacciones sean el eje central de los procesos desarrollados.
- Las transacciones deben respetar las normativas legales existentes para los temas abordados, o podrían no ser ratificados por el tribunal para convertirlos en resolución judicial.

Esto último hace que resulte un poco más difícil mantenerse al margen de los procesos que desarrollan las partes ya que cualquier acuerdo que lleguen debe ser acorde a las leyes que rigen el tema en cuestión, haciendo que los mediadores deban guiar en ciertas ocasiones a las partes para que su acuerdo cumpla los requisitos que han sido ya establecidos.

### 4.2.3 Análisis F.O.D.A.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Las partes se presentan en forma voluntaria al proceso de mediación.</p> <p>Instancia de acercamiento entre las partes para la solución de sus conflictos.</p> <p>Los acuerdos, una vez ratificados, tiene carácter de resolución judicial.</p> <p>Las partes tienen un papel crucial para llegar a un acuerdo.</p> <p>Trabajo interdisciplinario entre los diferentes profesionales que son mediadores: Abogados, Asistentes Sociales, Psicólogos, Profesores, entre otros.</p> <p>Existencia de instructivos y disposiciones legales, respaldados por el Ministerio de Justicia, que guíen la acción de los mediadores.</p> <p>Búsqueda por parte de los profesionales de conflictos latentes que queden por resolver.</p>	<p>Los ingresos a Mediación dependen de la presentación de una demanda en los tribunales de familia.</p> <p>Los sistemas de citación de las contrapartes no son del todo fiables.</p> <p>Ineficacia en el sistema de recolección de los informes favorables (depende de la voluntad de las partes).</p> <p>A pesar de que los mediadores deben ser terceros imparciales, los acuerdos deben ceñirse a las disposiciones legales existentes para el tema en conflicto, o no será ratificado por los tribunales de familia.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Algunos centros de mediación pueden funcionar dentro del tribunal de familia.</p> <p>Derivación por parte de los jueces de algunas causas a mediación.</p> <p>Apoyo por parte de las autoridades y la legislación hacia esta alternativa de solución de conflictos.</p>	<p>Problemas en la administración de los fondos que pagan las mediaciones, por parte del Ministerio de Justicia.</p> <p>Exigencia en algunos tribunales de realizar audiencia para ratificar los acuerdos de temas diferentes al Divorcio.</p> <p>Dificultad de acceso a los Centros de Mediación por sectores la población cuya residencia está geográficamente alejados de los centros.</p> <p>Los tribunales están entregando fecha a un año o más para primeras audiencias de procedimientos ordinarios.</p> <p>Escasa existencia de cultura del diálogo en el país.</p> <p>En la actualidad, los centros de mediación dependen de los informes favorables para poder cobrar las intervenciones realizadas.</p>

### 4.3 RESUMEN COMPARATIVO MÉTODOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS.

	Línea de Resolución Alternativa de Conflictos	Vía Extrajudicial de la Ley N° 19.968
<b>Estructura</b>	La estructura de la línea está dada por la realidad local de cada centro de atención	Posee un estructura determinada por el Ministerio de Justicia y por la legislación vigente (Ley N° 19.968)
	Existencia de centros de atención en todas las comunas en las cuales hay jurisprudencia	Existencia de los centros solo en las comunas que son asiento de los Tribunales de Familia.
	Las principales temáticas de intervención son alimentos menores, relación directa y regular y cuidado personal del niño(a).	Las principales temáticas de intervención son alimentos menores, relación directa y regular y cuidado personal del niño(a).
	Los usuarios de los servicios de la institución no deben poseer un ingreso per capita mayor a 4UF en zonal urbanas y 5UF en zonas rurales	Los usuarios de este servicio no deben poseer un ingreso mayor a \$827.000.
<b>Funcionamiento</b>	Es implementada por Abogados y Asistentes Sociales, existiendo un trabajo multidisciplinario	Es implementado por los profesionales de las ciencias sociales que cumplen con los requisitos legales existentes.
	Se ingresa a la línea luego de la primera atención recibida en el centro de atención de la C.A.J	Se ingresa al centro de mediación luego de interponer una demanda o derivación de un juez.
	Los profesionales no perciben ninguna gratificación por las transacciones que realizan exitosamente.	Los profesionales perciben ninguna gratificación por las transacciones que realizan exitosamente.
	Los plazos de resolución de un conflicto está determinado por los intereses del patrocinado y la opinión de profesional que lleva el proceso. No estando estipulado entre las instrucciones para la línea de trabajo.	Los plazos de resolución de los conflictos son de dos meses desde la primera atención, pero dependiendo de los intereses de la persona interesada y la opinión del profesional esto se puede modificar.
<b>Metodología</b>	Utiliza la técnica de la Negociación	Utiliza la técnica de la mediación
	Los procesos son voluntarios	Los procesos son voluntarios
	El tercero imparcial posee un rol activo al momento de elegir la alternativa más conveniente para las partes.	El tercero imparcial posee un rol pasivo al momento de elegir la alternativa más conveniente para las partes.
	Las partes involucradas tienen un rol fundamental para desarrollar el proceso.	Las partes involucradas tienen un rol fundamental para desarrollar el proceso.
	Los acuerdos deben respetar las disposiciones legales existentes para la materia que estén tratando.	Los acuerdos deben respetar las disposiciones legales existentes para la materia que estén tratando.
	La línea de trabajo interviene temas familiares, civiles y laborales.	Los centros intervienen sólo temáticas familiares.

**Capítulo V**

**ESTRATEGIAS Y PROPUESTAS DE  
REORIENTACIÓN DE LA LÍNEA DE  
RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS  
DE LA DIRECCIÓN ZONAL SUR – COSTA DE LA  
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL R.M.**

En este capítulo se presentan propuestas para realizar en materia de RAC, como consecuencia de la investigación social desarrollada a esta línea de trabajo. Las propuestas declaradas a continuación están basadas en los resultados de la investigación y en el posterior análisis de estos.

### **5.1 ASPECTOS A CONSIDERAR**

Las propuestas, más adelante mencionadas, para implementar dentro de la línea de Resolución Alternativa de Conflictos son el resultado de una investigación social realizada dentro de la Dirección Zonal Sur – Costa de la Corporación de Asistencia Judicial R.M., entre los meses de Mayo y Noviembre del año 2006.

Para realizar esta investigación se recolectaron datos estadísticos de los diferentes centros de atención de la zonal mencionada, se realizaron observaciones de campo, mesas de trabajo con los profesionales de la institución y entrevistas a profesionales que implementan métodos no adversariales para la solución de conflictos.

La investigación consistió en la revisión de la estructura, funcionamiento y metodología de esta línea de trabajo, y de esta manera establecer los cambios generados por las reformas legales que se han realizado dentro del sistema judicial chileno en temas de índole familiar dentro de la línea RAC.

### **5.2 LÍNEA RAC EN LA DIRECCIÓN ZONAL SUR COSTA**

La línea RAC es la vía extrajudicial para la solución de conflictos que posee la institución, en la cual las partes trabajan en conjunto con los profesionales de la institución para llegar a una solución de sus problemas jurídicos.

En esta línea de trabajo la estructura y funcionamiento está regido por dos variables:

- Las disposiciones de la institución a través de instructivos y planificaciones anuales.
- La realidad local a la cual se enfrentan los centros de atención de la institución.

Los resultados de la investigación señalan que el conflicto que posee el primer lugar en intervenciones realizadas, corresponden a problemas

familiares en materias de: alimentos menores, relación directa y regular, cuidado personal del niño(a) y/o adolescente y los temas relacionados con divorcio; en segundo lugar; problemas en materias civiles y en tercer lugar; problemas laborales.

Esta situación se ha mantenido estable durante el último año a pesar de la entrada en vigencia de la Ley N° 19.968, la cual entregó a la mediación respaldo legal para convertirse en la vía extrajudicial de los tribunales para la solución de conflictos a través de métodos no confrontacionales.

Si bien lo anterior significó una disminución en los ingresos a la línea en temas de familia a partir del mes de Octubre, acompañada de importantes fluctuaciones dentro de esta a lo largo del año, es importante mencionar que éste no es el único motivo de estas variaciones, ya que las épocas del año (indicar cuáles) también constituyen un factor relevante al momento de analizar los ingresos.

### **5.3 PROPUESTAS PARA IMPLEMENTAR DENTRO DE LA LÍNEA RAC**

Uno de los productos de esta investigación son las propuestas para implementar dentro de la línea RAC, para alinear y concordarla con el nuevo contexto legal que representan las reformas al sistema jurídico de solución de conflictos familiares.

A continuación se presentan las propuestas planteadas por este seminario junto con las consideraciones que resulten pertinentes, para la línea RAC:

Primero: La línea RAC, es una línea de trabajo fundamentada más en la “costumbre” que en bases teóricas y metodológicas establecidas, por lo cual es importante para esta línea realizar un trabajo que plantee sus pautas y flujos, y de esta manera asentar el trabajo desarrollado por años. Esta investigación podría considerarse como el primer paso a este respecto.

Segundo: La estructura de la línea RAC, en este momento está ligada intrínsecamente a la realidad local en la cual está inserto el centro de atención donde se desarrolla, no siendo homogéneo en todos ellos. A pesar de lo anterior se pueden establecer algunos patrones de trabajo como los mostrados en los resultados de la investigación.

Si bien, este sistema ha funcionado hasta el momento podría ser un aporte establecer parámetros que fijaran los límites en los cuales se muevan los profesionales de la institución, a fin de proporcionar a esta línea de

trabajo, una base estructural que permita profesionalizar el trabajo realizado hasta el momento. Todo esto sin perder de vista las características locales de los sectores donde se deseen fijar estos parámetros.

Además el establecer una estructura para los centros de atención ayudaría en la coordinación de las actividades y se contaría con un plan de trabajo que permita prever los momentos en los cuales se puede contar con los profesionales de la institución.

Tercero: Dentro de los centros de atención, la línea RAC es implementada por Abogados y Asistentes Sociales, profesionales que han desarrollado capacidades para implementar métodos no confrontacionales en la solución de conflictos a través de su formación profesional, capacitaciones de la institución y la experiencia diaria que brinda la atención de público. Siendo el método más utilizado la negociación.

Para que la línea RAC continúe funcionando es importante que la C.A.J entregue a sus profesionales la oportunidad de actualizar sus conocimientos a través de capacitaciones y/o cursos de post grado a sus profesionales para que estos adquieran experticia en los temas que se intervienen en esta línea de trabajo y en técnicas que permitan desarrollar procesos que aporten a la solución de los conflictos que los usuarios de los servicios de la institución presentan.

Un punto importante a considerar es la necesidad de que estas capacitaciones sean acordes con la realidad de la institución y entregue enfoques y técnicas posibles de aplicar en los centros de atención, con los recursos existentes.

Cuarto: Es necesario que la institución plantee metas en la planificación que sean acordes a la realidad de cada Centro de Atención y a la población que atiende, estableciendo parámetros diferentes según las características sociodemográficas que se presenten en sus usuarios.

Para esto sería importante plantear la necesidad de incluir variables cualitativas dentro de los métodos de evaluación del quehacer profesional que posee, aunque esto constituya un trabajo al cual no estén habituados los profesionales de la institución, de esta manera podría evaluarse calidad y no sólo cantidad del trabajo realizado y entregado a los patrocinados de la corporación.

## **5.4 PROPUESTAS PARA IMPLEMENTAR DENTRO DE LA LÍNEA RAC EN DIFERENTES MATERIAS**

La línea RAC atiende procesos en diferentes materias, donde familia tiene un papel primordial, pero también se desarrollan intervenciones en materias civiles y laborales. En cada una de estas materias y como resultado de la presente investigación se pueden realizar diferentes propuestas.

### **5.4.1 Línea RAC en Materia de Familia**

El escenario en el cual se solucionan conflictos familiares dentro de la institución está constituido por la vía judicial y vía extrajudicial. Para absorber el aumento de demanda que significa la reforma en familia la institución aumentó su personal, contratando abogados que se preocuparan solamente de temas familiares y su representación en los tribunales de la materia, esto trajo como efecto secundario que los ingresos en a la línea RAC disminuyeran porque se debía respaldar las expectativas puestas en estos nuevos profesionales y las metas institucionales propuestas para su desempeño.

Aún con lo anterior, el principal tema de las intervenciones realizadas en la línea RAC es la materia de familia, constituyendo como se ha mencionado anteriormente el 79% de los ingresos en los meses de estudio.

Basándose en los datos recopilados esta investigación, la línea de trabajo en temas de familia constituye una solución real para los conflictos de los usuarios de los servicios de la C.A.J. En consecuencia a lo anterior se presentan propuestas para desarrollar dentro de esta línea, en los centros de atención de la Dirección Zonal Sur – Costa:

Primero: Continuar con los servicios de la línea RAC en materia de Familia en los Centros de Atención de la C.A.J en cuya jurisdicción no existan Centros de Mediación asentados, de esta manera la ciudadanía cuenta con una vía extrajudicial para solución sus problemas.

Segundo: En caso de existir Centros de Mediación en la jurisdicción del Centro de Atención de la C.A.J, realizar por lo menos intervenciones de RAC en temas de Alimentos Menores, Relación directa y regular y Acuerdos Completos y Suficientes<sup>11</sup>, porque estos son los temas más recurrentes dentro de la línea de acción y por lo tanto de mayor interés de la ciudadanía.

Lo anterior porque dadas las características geográficas y sociodemográficas de la zonal Sur – Costa, muchas personas quedarían sin acceso a una vía extrajudicial para solucionar sus problemas en materia de familia. Además muchas personas no pueden esperar los plazos que están cumpliendo los tribunales de familia o no poseen el tiempo para desarrollar un proceso completo de mediación.

Las materias sugeridas son temas que necesitan una solución rápida, ya que en el caso de las pensiones de alimento a menores son los niños(as) y/o adolescentes los principales perjudicados al no contar con recursos para su manutención. En el caso de la relación directa y regular también son los menores los más perjudicados al no tener un contacto habitual con ambos padres.

Un factor a tener en cuenta es que la institución fue creada para mejorar el acceso de la ciudadanía a la justicia y velar por los derechos de la población, y la no solución a sus conflictos jurídicos o la dificultad a hacerlo podría vulnerarlos.

#### **5.4.2 Línea RAC en Materia Civil**

Las materias civiles, dentro de la línea RAC, constituyen el segundo tema en cantidad de ingresos a la línea. Respecto a este tema y en base a los resultados de esta investigación se propone lo siguiente:

Primero: Los profesionales de la institución, especialmente Asistentes Sociales, necesitan capacitación en temas de legislación en materias civiles, para afrontar de mejor forma las intervenciones en esta línea de trabajo.

Esto debido a que los Asistentes Sociales poseen mayores conocimientos en la legislación y técnicas intervención en materias de familia.

---

<sup>11</sup> **Nota de la Autora:** Refiérase a los acuerdos que llegan las partes que realizan un proceso de Divorcio por Mutuo Acuerdo.

Los conflictos civiles son diferentes a los familiares, ya que los intereses de las partes están contrapuestas y su relación es primordialmente comercial, lo cual dificulta el encontrar un punto común para resolver los conflictos.

Dado que los Asistentes Sociales no poseen un acabado conocimiento respecto de las disposiciones legales en temas civiles no están completamente capacitados para realizar intervenciones en este tema. Existiendo algunas excepciones dentro de los profesionales de la zona.

Segundo: Fomentar la intervención profesional desarrollada en la línea respecto a este tema. De realizarse este punto se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se hará necesario un acercamiento a las organizaciones comunitarias que existen en su jurisdicción, para poder establecer a la CAJ como un ente que soluciona conflictos de índole civil, esto significa utilización de gran cantidad de recursos financieros, humanos, materiales y de infraestructura.
- Necesidad de capacitación en métodos de solución de conflictos no adversariales orientadas a temas civiles, para los profesionales de la institución.
- Necesidad de utilizar la red de apoyo existente para obtener todos los antecedentes de los casos a intervenir, lo cual podría hacer más lentos los procesos desarrollados.

Tercero: Establecer metas y expectativas de cumplimiento acordes con las realidades de los Centros de Atención.

Cuarto: Mantener claras las posibilidades de éxito, para que las partes se creen expectativas basadas en hechos reales y no en sus propios intereses o los del profesional de llegar a un acuerdo que sea favorable para las partes.

#### **5.4.3 Línea RAC en Materia Laboral**

Las materias laborales ocupan un tercer lugar en los temas que se desarrollan en esta línea de trabajo, pero esto se verá influenciado por la reforma en temas laborales que se implementará en el Sistema Judicial chileno.

Esto porque dentro de la reforma se establecen plazos que se deben cumplir para poder solucionar los conflictos que presentan las partes.

Además se establece un nuevo procedimiento, denominado “monitorio” y que tendrá lugar en las Inspecciones del Trabajo, acogiendo a las personas antes que ingresen como patrocinados a nuestra institución. Lo cual hace, a primera vista, inviable realizar RAC en esta materia, surgiendo la necesidad de realizar un estudio más de fondo sobre esta materia.

El realizar propuestas para estas tres materias surge de la necesidad de contar con ideas surgidas desde la zonal para implementar dentro de la línea RAC, en caso de que sea necesario reorientarla a pesar de los buenos resultados que ha demostrado hasta el momento.

### **5.5 PROPUESTAS PARA TRABAJO SOCIAL DENTRO DE INSTITUCIÓN**

El Trabajo Social aporta a la C.A.J en diferentes procesos que se desarrollan dentro de esta institución, donde los profesionales utilizan herramientas que entrega su formación profesional y la institución para intervenir en los usuarios de los servicios de la corporación.

Aún con esto, a continuación se exponen algunas propuestas para fomentar el desarrollo de la profesión y los profesionales dentro de la Corporación de Asistencia Judicial:

- Fomentar el trabajo entre profesionales de los diferentes centros y realizar actividades donde se desarrolle una retroalimentación de las experiencias y competencias que posee cada uno, se propone realizar alguna actividad similar a los consejos consultivos<sup>12</sup> realizados dentro de la institución.
- Fomentar la participación de seminarios de Trabajo Social o temas de interés para que los profesionales se mantengan actualizados respecto de los avances que realiza la profesión.
- Trabajar en conjunto, entre Asistentes Sociales, para profesionalizar las labores que desarrollan dentro de la institución y aportar con bases teóricas – conceptuales a la profesión. De esta manera, empoderarse y mostrar las actividades, funciones e intervenciones que realizan dentro de los centros de atención y que no se conocen por no contar con instrumentos de recolección de datos propios para ello.

---

<sup>12</sup> **Nota de la Autora:** Refiérase a los consejos realizados entre abogados de diferentes centros de atención. El objetivo de este consejo es mostrar casos que presenten alguna dificultad en su solución y se solicitan recomendaciones a los participantes para establecer el procedimiento más adecuado para actuar.

Todas las propuestas mencionadas en este capítulo son ideas creadas en conjunto con los profesionales de la C.A.J y tienen como finalidad entregar a la institución una propuesta zonal que aporte a la dirección general nociones acerca de cuales son las innovaciones y/o transformaciones que se podrían implementar dentro de los Centros de Atención de la Dirección Zonal Sur – Costa.

**Capítulo VI**  
**CONCLUSIONES Y APORTES**

A continuación se presentan las conclusiones y los aportes que resultaron del desarrollo de este seminario de título dentro de la Línea de Resolución Alternativa de Conflictos, en la Dirección Zonal Sur – Costa de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

### **6.1 CONCLUSIONES**

La línea de Resolución Alternativa de Conflictos de la Corporación de Asistencia Judicial tiene como objetivo entregar a los usuarios de la institución una vía extrajudicial para solucionar problemas de diferentes materias, ya sea familia, civil, laboral u otra en la que los profesionales tengan competencia.

Debido a los cambios y reformas legislativas que se han desarrollado los últimos años ha sido necesario revisar la estructura, funcionamiento y la metodología de trabajo de esta línea de intervención con el fin de readecuarla al nuevo contexto que se plantea, para esto se creó un plan de trabajo con diferentes actividades que permitieron desarrollar las conclusiones que se presentan a continuación.

Primero: El mayor impacto de la línea RAC se produce dentro de los temas referentes a Familia, especialmente en materia de pensión de alimentos menores. Aún cuando entró en vigencia la ley que crea tribunales especializados en materias de familia y se estableció la mediación como única vía de resolución alternativa dentro del proceso judicial, los ingresos a RAC en esta materia se mantuvieron en el tiempo. Asimismo, cabe destacar que la mayor parte de los procesos que se inician en esta materia concluye con acuerdos que son ratificados en tribunales de familia, lo que permite que las intervenciones efectuadas por los profesionales de los centros de atención de la corporación, sean efectivamente una solución a los conflictos que se plantean a la institución.

Aún cuando esta línea de intervención no contiene procedimientos para realizar un seguimiento de estos acuerdos, para determinar si son realmente cumplidos por las partes, al ser ratificados por tribunales, éstos adquieren el valor de una sentencia judicial y, por ende, se pueden someter a los mismos mecanismos de exigibilidad en el cumplimiento que poseen las sentencias dictadas dentro del proceso judicial. No hay diferencia entonces entre una sentencia dictada en los tribunales de justicia con los efectos de un acuerdo logrado a través de esta línea de intervención.

Por lo tanto, el realizar RAC en materias de familia y llegar a acuerdos entre las partes involucradas, ha constituido un aporte para entregar a los patrocinados de la Corporación de Asistencia Judicial una respuesta válida para la solución de sus problemas, que tiene las características de ser una línea de intervención eficiente, rápida, no confrontacional y donde las decisiones son tomadas y respetadas por las partes, dándoles mayor protagonismo a éstas al momento de encontrar una solución a sus conflictos.

Segundo: Con la entrada en vigencia de la ley N° 19.968, que crea los tribunales de familia se establece que la Mediación es la técnica que entrega la alternativa a los procesos judiciales para la solución de conflictos, lo cual hará necesario reorientar la línea RAC de acuerdo con este nuevo contexto.

Tercero: Una de las posibilidades de reorientación que se han esbozado, es derivar la Resolución Alternativa de Conflictos a otras áreas de relevancia en la zona tales como Civiles: Patrimonio, Conflictos Vecinales y Vivienda, Herencias, etc., y temas de índole Laboral (Despidos, Acoso, Conflictos Sindicales, etc.). Pero en caso que así se determinara habría que tener en consideración los siguientes factores:

- Debido a las competencias desarrolladas por los Asistentes Sociales, durante su formación, éste profesional posee los conocimientos teóricos necesarios para manejar temas de índole familiar y posee las herramientas necesarias que contribuyen a llegar a los acuerdos buscados (por ejemplo, basan sus acuerdo teniendo como eje principal “El interés superior del niño(a)”).
- Distinta sería la situación si se proyectara esta técnica de intervención a otras áreas como civil y laboral, porque la generalidad de los Asistentes Sociales de esta institución no manejan los conocimientos jurídicos necesarios, ni las herramientas para intervenir en estas materias, requiriendo por ende una capacitación tanto en aspectos teóricos, como en el manejo de técnicas de intervención de conflictos no adversariales, que les permita manejarse adecuadamente sin vulnerar los derechos de las personas, situación que sería casi irreversible, por ejemplo en un caso laboral, momento en que habría que preguntarse realmente si ante la disparidad de poderes dentro de la relación laboral es conveniente o no una intervención de este tipo.

- Otro factor que habría que considerar al momento de reorientar las materias objetos de RAC serían las expectativas de la institución en el éxito de las intervenciones por cuanto las pretensiones de las partes, a diferencia de las temáticas de familia no tienen puntos en común como lo podría ser la existencia de un hijo, sino que muy por el contrario los intereses son totalmente contrapuestos lo que incluso podría resultar dañino para la integridad de los profesionales de los centros de atención, en situaciones donde deba contener las partes y no sepa cómo hacerlo.
- Las materias de índole laboral, debido a las disposiciones legales, poseen plazos que se deben cumplir para evitar la caducidad de los mismos. Considerando además que muchas veces los patrocinados concurren en materia laboral al borde del término de los plazos legales, sería importante determinar si existen o no las condiciones como para realizar una intervención en esta área que sea oportuna.
- La resolución alternativa de conflictos es una técnica que necesita de la participación de ambas partes para solucionar el conflicto y el resultado del proceso depende principalmente de la voluntad de estas, éstos principios serían difíciles de conseguir en temas laborales donde antes de llegar a la corporación ya se han realizado técnicas de resolución alternativa de conflictos sin éxito en la misma inspección del trabajo.
- Adicionalmente se deben tener en consideración las nuevas reformas laborales que tal vez no permitirán la llegada de usuarios a nuestra institución pues se resolverán a través de un procedimiento especial en la misma inspección del trabajo.
- Finalmente si se desea incursionar en materias vecinales habría que estudiar la disponibilidad de recurso humano para obtener aprobación en el tribunal por cuanto la aprobación debiera obtenerse en los Juzgados de Policía Local, que son tribunales que no son atendidos por nuestra institución y demandaría bastante tiempo adicional a los profesionales concurrir a otro tipo de tribunales con la sola finalidad de obtener un acuerdo en instancias que la mayoría de las causas que ahí se ventilan pueden ser tramitadas personalmente por las partes sin necesidad de contar con un profesional.

Cuarto: Durante el estudio se pesquisó la opinión de los usuarios del servicio RAC en Familia y éstos declararon que el servicio entregaba una oportunidad para resolver problemas de una manera rápida y eficiente, donde los

profesionales guiaban los procesos y realizaban una intervención que respondía a las expectativas de los usuarios, ya que en muchos casos sus conflictos son temas que necesitan una pronta solución y no pueden esperar los plazos que están trabajando los tribunales de familia en la actualidad, o no tienen la disponibilidad para someterse a un proceso de mediación. Por lo que RAC resuelve los conflictos y crea acuerdo que satisfacen las necesidades inmediatas de los usuarios de la Corporación.

Aquí debe destacarse, que la Corporación de Asistencia Judicial tiene cobertura en casi todas las comunas de la región Metropolitana, situación que no ocurre con los centros de mediación licitada que sólo se encuentran en comunas asiento de tribunal.

En este contexto habría que preguntarse cuanto afecta la no atención en materias tan sensibles como la necesidad de una pensión alimenticia, en zonas rurales de difícil acceso, obligando a usuarios a trasladarse en reiteradas ocasiones a la comuna de asiento de tribunal, considerando el costo económico que ello significa, como única solución no adversarial a su problema, situaciones que se presentan en comunas de difícil acceso tales como Til - Til, Lampa, Padre Hurtado, Paine, Alhué, María Pinto, San Pedro , San José de Maipo e Isla de Maipo. Recordemos que dentro de los factores más valorados por los usuarios era resolver su problema en su comuna sin tener que trasladarse (ver opiniones del usuario sobre la línea de intervención RAC).

Por todo lo anterior, se puede concluir que la línea de resolución alternativa de conflictos es una instancia que entrega una solución válida y eficiente a los usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial, donde estos son tan responsables como los profesionales que intervienen del resultado de los procesos. Siendo la materia que mayor impacto tiene en esta línea los conflictos de índole familiar, la cual se ha visto trastocada con la entrada en vigencia de los tribunales de familia y los centros de mediación familiar, que dan nuevo escenario y márgenes con los cuales resolver este tipo de conflictos; y por las políticas institucionales que determinan disminuir los ingresos a RAC de esta materia a pesar de los resultados que tiene en los diferentes centros de atención.

Para terminar es importante considerar que si se busca reorientar esta línea de acción se necesitaran estrategias de promoción con nuevos enfoques y herramientas para afrontar el desafío que implica afrontar temas que podrían tener plazos legales de cumplimiento o partes a las cuales sea

difícil sacar de sus posiciones para encontrar algún interés en común que ayude a llegar a los acuerdos necesarios y favorables para ambas partes. En este contexto incluso puede que el camino de la reorientación no sea necesariamente el cambio de temática, sino tal vez mantener algunas temáticas de familia de mayor urgencia y que no requieren de mediación como alimentos y derivar las otras temáticas a mediación por el cuidado que deba tener el tratamiento de ellas.

## **6.2 APORTES.**

La investigación social realizada en este seminario de título de Trabajo Social, realizó aportes tanto para la institución patrocinadora como para el trabajo social; para la primera porque el seminario está enmarcado dentro de la planificación del año 2006 de la Dirección zonal Sur Costa de la Corporación de Asistencia Judicial, y en el segundo caso porque permite levantar información acerca del quehacer profesional de los Asistentes Sociales en el Área Socio-jurídica.

### **6.2.1 Institución Patrocinadora:**

La presente investigación fue realizada dentro de la Dirección Zonal Sur Costa de la Corporación de Asistencia Judicial RM, y estuvo inserta dentro de la Meta 3 de la planificación del año 2006, de esta dirección zonal. La cual tiene como objetivo zonal realizar una estrategia de trabajo que permita caracterizar el proceso de las reformas legales en la línea de RAC a fin de readecuar la intervención profesional en el nuevo contexto.

Esta línea de acción se ha implementado, durante más de una década, a través de métodos no adversariales para la solución de conflictos, donde los trabajadores sociales han tenido un papel fundamental en afianzar la línea dentro de la institución, y los conflictos de índole familiar han sido el principal eje de intervención.

El seminario generó propuestas y estrategias que permiten reorientar la línea de resolución alternativa de conflictos teniendo en cuenta el nuevo contexto que significa el funcionamiento de los tribunales de familia y los centros de mediación familiar.

Esta estrategia contempla las características de las realidades de la dirección zonal, la cual es diferente a las otras zonales de la institución, ya que parte de los usuarios de los servicios de la institución, pertenecen a un entorno rural existente fuera de los márgenes del gran Santiago, lo cual hizo

necesario crear propuestas propias para reorientar la línea RAC, lo que derivó en uno de los productos más relevantes de esta investigación.

Las propuestas presentadas son el resultado del trabajo realizado por la alumna seminarista en conjunto con los profesionales de la institución. Se recopiló información acerca del funcionamiento de la línea y los temas tratado para conocer cuales son las mejores opciones de reorientación existente, gracias a eso los centros de atención de la dirección zonal pudieron dar cabal cumplimiento a su planificación de gestión institucional.

El cumplimiento de las metas de planificación está ligado al acceso de un bono de cumplimiento que forma parte del Programa de Mejoramiento de Gestión que se implementa dentro de la institución por ser un servicio relacionado con el Ministerio de Justicia, lo cual quiere decir que la institución no accede al total del bono que entrega el estado sino a un porcentaje de él.

Otro aporte a la institución es que, si bien dentro de la corporación, existe editado un trabajo en el cual se expone qué es la línea de resolución alternativa de conflictos, hasta el inicio de este seminario no existía ninguna investigación que examinara y proporcionara evidencias respecto de los procesos desarrollados.

Hasta el momento no existía nada que mostrara los procesos desarrollados dentro, los flujos de ingresos existentes, los métodos utilizados para intervenir ni sondeara la opinión de los usuarios de dicho servicio, desde una perspectiva local, que muestre el contexto en el cual se desenvuelven los centros con los cuales se realizó la investigación.

La estrategia de trabajo utilizada permitió cumplir con parte de la planificación de la Dirección Zonal Sur – Costa y además permitió sugerir estrategias desde un contexto local, lo cual constituye el trabajo realizado como un aporte y establece esta experiencia como piloto en la utilización de agentes externos, como alumnos en prácticas o seminaristas, para complementar el trabajo realizado por los profesionales de la institución.

También se puede mencionar que la experiencia puede ser repetida en otras entidades y líneas de acción, en diferentes niveles de jerarquía institucional, para de esta manera poseer un mirada de los contextos en los cuales se desarrolla el trabajo de los profesionales y poder crear estrategias desde un punto de vista local y registrar los diferentes procesos que se desarrollan

### 6.2.2 Trabajo Social

El presente seminario de título es un aporte para el Trabajo Social porque es original en el tema abordado ya que esta investigación es una de las consecuencias, dentro de la C.A.J, de la reforma al sistema judicial en materias de familia. Se trabajó con la necesidad de revisar la línea de resolución alternativa de conflictos para establecer si era pertinente continuar con la labor hasta ahora realizada, enriqueciendo la información con datos cerca de los nuevos Tribunales de Familiar y los Centros de Mediación familiar creados como vía extrajudicial de solución de conflictos.

La investigación desarrollada por este seminario de título permitió a la alumna en práctica levantar información acerca del trabajo realizado por los Asistentes Sociales dentro del área Socio-jurídica.

Los Asistentes Sociales dentro de la Corporación de Asistencia Judicial RM, tienen diferentes funciones: realizar primeras atenciones de orientación e información, evaluaciones socioeconómicas a los interesados en los servicios de la institución, realizar sesiones de resolución alternativa de conflictos y realizar informes favorables para centros de mediación.

En la línea de resolución alternativa de conflictos, los Asistentes Sociales deben utilizar técnicas de solución no adversarial de conflictos y la investigación realizada para este seminario permitió analizar el trabajo realizado en esta línea de acción, logrando así entregar una estructura a un trabajo que se ha realizado en forma inorgánica y por “costumbre”, desde hace mucho tiempo.

Por otra parte, este análisis entrega un registro del quehacer profesional de los Asistentes Sociales de los centros de atención de la corporación de asistencia judicial y de las competencias que han debido desarrollar para realizar el trabajo que les es requerido, dentro de la línea de resolución alternativa de conflictos.

Gracias a esta investigación se crea un documento que consigna la estructura y el funcionamiento de la línea de resolución alternativa de conflictos desde una perspectiva de realidad local de los centros de atención de la zonal sur costa, el cual sigue paso a paso los procesos que se desarrollan dentro de esta línea de acción y la realidad de los usuarios de este servicio, lo cual crea una perspectiva de cual es el contexto donde intervienen los trabajadores sociales. Logrando con todo esto homogeneizar los procesos implementados por los profesionales de la institución y entregar una base para asentar las diferentes tareas que se desarrollan en la línea RAC.

Por una parte éste es el primer seminario de título de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso realizado en Dirección Zonal Sur Costa de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, lo cual sienta precedentes para que futuros alumnos de esta escuela ingresen a realizar su práctica profesional o nuevos seminarios de títulos realizando otras investigaciones e incluso intervenciones dentro de la institución ya que existen campos dentro de esta donde un trabajador social sería un aporte, como por ejemplo: la línea de trabajo comunitario y de redes existente, la cual podría perfectamente ser potenciada por un grupo de seminarista con nuevas ideas y proyectos para implementar.

Por otra parte el hecho que la alumna realizara su seminario dentro de la dirección zonal sirvió para aumentar el recurso humano de esta zonal apoyando el trabajo que realizan los profesionales que trabajan en este departamento de la corporación, lo cual sirvió para que la alumna adquiriera una visión acerca del trabajo realizado en el área Socio- jurídica y pudiera observar en terreno los métodos de trabajo de diferentes profesionales, y los estilos de trabajo interdisciplinarios generados en el quehacer de esta institución.

Un punto para tener en cuenta, al momento de establecer los aportes de este seminario es que el equipo seminarista está formado por una alumna la cual debió realizar las siguientes tareas:

- Coordinar trabajo con los diferentes profesionales de la institución y los centros de mediación
- Revisar los datos estadísticos de los centros de atención de la Dirección Zonal Sur Costa y tabularlos para obtener la información necesaria para la creación de este documento.
- Crear instrumento de recolección de datos y coordinar aplicación del mismo.
- Tabular los datos recogidos por los instrumentos aplicados.
- Realizar visitas a los centros de atención para entrevistas y observaciones en terreno de los métodos de trabajo.
- Realizar labores propias de la Dirección Zonal Sur Costa cuando fuese necesario.

Todo esto en constante supervisión tanto del profesor guía de este seminario, del profesional supervisor de la institución y del Director Zonal y Coordinador Técnico de la Zonal Sur – Costa, quienes apoyaron el proceso y

guiaron a la alumna para que la investigación llegara a buen puerto y cumpliera con los requerimientos que fueron establecidos para ella.

Esto significó realizar un trabajo de calidad ya que al formar parte de la planificación anual se debía enviar informes a la Dirección General de la C.A.J la cual supervisa el trabajo realizado por la Dirección Zonal, esto trajo como consecuencia que todo lo realizado por la alumna estuviera bajo constante supervisión desde diferentes frentes.

Este seminario demuestra que los Asistentes Sociales son importantes dentro del área socio jurídica ya que son un apoyo en el trabajo realizado por las instituciones del área judicial, tanto la C.A.J como los tribunales, esto porque ambas entidades necesitan evaluaciones sociales de los usuarios de sus servicios, además el trabajo realizado dentro de la línea RAC aporta para:

- Disminuir la carga de trabajo de los abogados.
- Desjudicializar los procesos jurídicos.
- Fomentar la cultura del diálogo.
- Ayudar a descongestionar los tribunales.

De esta manera la investigación entrega datos que permiten posicionar al Trabajo Social como una profesión capaz de aportar al bienestar de las personas con conflictos jurídicos, especialmente en materias familiares y simultáneamente contribuir al propósito del Estado que consiste en proporcionar bienes, servicios y productos públicos de calidad a la ciudadanía.

**Capítulo VII**  
**BIBLIOGRAFÍA**

### 7.1 LEYES

- Ley N° 17.995, crea Corporaciones de Asistencia Judicial, Diario Oficial 08 de Mayo de 1981.
- Ley N° 19.968, crea Tribunales de Familia, Diario Oficial 30 de Agosto de 2004.
- Decreto Fuerza Ley N° 995, aprueba estatutos por los cuales se regirá la "Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana De Santiago", Diario Oficial 17 de Julio de 1981.

### 7.2 TEXTOS UTILIZADOS

- Beyebach, Mark y Rodríguez, Alberto: *Problemáticas familiares actuales y terapia familiar*, tomando como referencia *Identity and the life cycle*, Erik Erikson, Ney York, 1959.
- Baruch Bush, R.A.; Folger, J. P.: *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Ediciones Granica, Barcelona, 1996.
- Cohen, H: *Todo es negociable*, Ediciones Planeta, México, 1985, 135 p.
- De Tommaso, Antonio Horacio: *Mediación y Trabajo Social*, Editorial Espacio, Montevideo, 1997.
- Deutsch, M.: *The Resolution of Conflict: Constructive and Restrictive Processes*, New York, Universidad de Yale, 1973.
- Diez, F. y Tapia, G.: *Herramientas para trabajar en Mediación*, Paidós, Buenos Aires, 1999.
- Fischer, Roger, Uri, William y Patton, Bruce, Si... ¡de Acuerdo! Cómo negociar sin ceder, traducción de Eloísa Vasco Montoya y Adriana de Asan, Grupo editorial Norma, Tercera reimpresión, Bogotá 1995.
- Fundación Libra: *Mediación: Introducción y Entrenamiento*.
- Gilbert Ceballos, Jorge: *Introducción a la Sociología*, Editorial LOM, Santiago, 1997, 616p.
- Haynes, J. M.: *Fundamentos de la mediación familiar. Cómo afrontar la separación de pareja de forma pacífica... para seguir disfrutando de la vida. Manual práctico para mediadores*, Ediciones Gaia, Madrid, 1995.
- Hocker, J. y Wilmont, W.: *Interpersonal Conflict*, Dubuque I.A.W., C. Brown, 1991.
- Munduate Jaca L. y Martínez Riquelme J.M.: *Conflicto y negociación*, Ediciones Pirámide, Madrid, 1994, 196p.

- Moore, Christopher: *El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la Resolución de Conflictos*. Ediciones Granica S.A., Barcelona, 1999, 430p.
- Morales, Miguel: *Compilación Manejo e Conflicto en la Organización*, 2002.
- Rummel, RJ: *Understanding Conflict and War*, Vols. 1 y 2, New York, 1976.
- Suares, Marinés: *Mediación: Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas*, Editorial PAIDOS, Buenos Aires, Argentina, 1996, 309p.

### 7.3 DOCUMENTOS DE TRABAJO

- CERC: *La familia en Chile: Aspiraciones, realidades y desafíos*, Editorial Departamento de Difusión del Instituto Chileno de Estudios Humanísticos, Santiago, 1992.
- Corporación de Asistencia Judicial R. M.: *Resolución Alternativa de Conflicto, Una Opción Democrática de acceso a la justicia. Una forma de intervención humanizante en la Asistencia Jurídica Gratuita*; Editorial Jurídica de Chile, 2003, 157 p.
- Ministerio de Justicia Chile: *Guía práctica de los Juzgados de Familia*, 2005.
- Ministerio de Justicia Chile: *Manual Examen de Traspaso para Juzgados de Familia*, 2005.
- SERPLAC: *Plan Estratégico Provincial, Provincia de Chacabuco*, Programa de Actualización de la Estrategia de Desarrollo Regional de la Región Metropolitana de Santiago, 2006.
- SERPLAC: *Plan Estratégico Provincial, Provincia de Cordillera*, Programa de Actualización de la Estrategia de Desarrollo Regional de la Región Metropolitana de Santiago, 2006.
- SERPLAC: *Plan Estratégico Provincial, Provincia de Maipo*, Programa de Actualización de la Estrategia de Desarrollo Regional de la Región Metropolitana de Santiago, 2006.
- SERPLAC: *Plan Estratégico Provincial, Provincia de Melipilla*, Programa de Actualización de la Estrategia de Desarrollo Regional de la Región Metropolitana de Santiago, 2006.
- SERPLAC: *Plan Estratégico Provincial, Provincia de Talagante*, Programa de Actualización de la Estrategia de Desarrollo Regional de la Región Metropolitana de Santiago, 2006.

#### 7.4 APUNTES BIBLIOGRÁFICOS

- Cobb, Sara y otra: *La neutralidad como práctica discursiva. La construcción y transformación de narrativas n la mediación en comunidades*, material bibliográfico de curso “Negociación y resolución de Conflictos”, Universidad de California, Santa Barbara, Agosto – Septiembre, 1995.
- Lobos, Fernando: *Apuntes Cátedra de Sociología General*, Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Valparaíso, 2001.
- Salum, Elena: *Apuntes de negociación y Mediación*, Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Valparaíso, 2006.
- Ureta, Mauricio: *Apuntes Cátedra de Trabajo Social Socio Jurídico*, Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Valparaíso, 2003.
- Hernan, Yolanda: *Qué es la mediación y la negociación? ¿Por qué está de moda? ¿Cómo se hace?*, Cursos a Distancia: Curso de resolución de conflictos en el ámbito internacional y comunitario. Asturias: Instituto de estudios para la paz y la cooperación. 2004.

#### 7.5 SEMINARIOS DE TÍTULO

- Berrios Carrizo, Claudia: *Mediación: una alternativa de resolución de conflictos*, Universidad de Valparaíso, Valparaíso, 2002, 192 p.

#### 7.6 SITIOS WEB

- <http://www.minjusticia.cl>, página web perteneciente al Ministerio de Justicia.
- <http://www.wikipedia.org>, página web perteneciente a una enciclopedia interactiva
- <http://www.sinim.cl>, página web dedicada a exponer información acerca de las comunas de Chile.
- <http://www.cajmetro.cl>, página web de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.
- <http://www.rae.es>, página web de la Real Academia de la Lengua Española.

### 7.7 FUENTES PERSONALES

- Angelgo Constanza: Abogada, Centro de Atención Jurídico Social de Peñaflor de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.
- Aránguiz, Verónica: Asistente Social, Centro de Atención Jurídico Social de Talagante de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.
- Carbonel, Marcela: Abogada, Centro de Mediación de Talagante.
- Moreno, Vanesa: Abogada, Centro de Atención Jurídico Social de Talagante de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.
- Román, Karina: Abogada, Centro de Atención Jurídico Social de Buin de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.
- Saéz, Markin: Asistente Social, Centro de Atención Jurídico Social de Peñaflor de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.
- Villalobos Pino, Claudia: Abogada, Directora Zonal, Dirección Zonal Sur – Costa de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.
- Zambrano, Norma: Profesora de Historia, Centro de Mediación de Colina.

## **Capítulo VIII**

### **ANEXOS**

LEY N° 19.968  
DE  
TRIBUNALES DE FAMILIA

PLAN DE TRABAJO  
PRESENTADO A LA INSTITUCIÓN

## MEDIOS DE VERIFICACIÓN

### OBJETIVO N° 1

## MEDIOS DE VERIFICACIÓN

### OBJETIVO N° 3