



REF.: Informe calificación Seminario de Título.

OFICIO : N° 062/2010

SANTIAGO, 22 de Noviembre de 2010.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumplo con comunicar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: "**Evaluación participativa de la oficina de mediación y protección ciudadana de la comuna de San Joaquín - Proyecto 2009**" por la alumna de la Escuela Andrea del Carmen Carrasco Pérez, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado.

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título con nota 5,5 (Cinco coma cinco).

VIOLETA FLORES FLORES
PROFESOR GUIA

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
VALPARAISO



c.c. - Dirección Escuela de Trabajo Social
VFF/lhj.

REF.: Informe calificación Seminario de Título.

OFICIO : N° 051/2010

SANTIAGO, 17 de Noviembre de 2010.


SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumplo con comunicar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: “ **Evaluación participativa de la oficina de mediación y protección ciudadana de la comuna de San Joaquín – Proyecto 2009** ” por la alumna de la Escuela Andrea del Carmen Carrasco Pérez, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado.

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título con nota 5,0 (Cinco coma cero).



MAURICIO URETA BERNAL
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN R.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
VALPARAISO

c.c. - Dirección Escuela de Trabajo Social
VFF/lhj.

MARC = 59748

K.8454

M
C313e
2010
c.1



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
CAMPUS SANTIAGO

**“Evaluación Participativa de la Oficina de Mediación y
Protección Ciudadana de la Comuna de San Joaquín”.
Proyecto 2009.**

Seminario de Título para optar al Título Profesional de Asistente Social y al
Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social

Institución Patrocinante:
Municipalidad de San Joaquín
Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.
Región Metropolitana.

Docente Guía:
Violeta Flores Flores

Seminarista:
Andrea del Carmen Carrasco Pérez.

Santiago, Noviembre 2010

Agradecimientos.

Dejo todo mi pasado impreso en estas líneas, sólo me quedaré con lo que realmente me hace y hará feliz, sé, y tengo la convicción de que así será, que se viene un mundo nuevo para mi en dónde no pararé de sonreír.

Quiero dar las gracias a muchas personas que hicieron posible este momento, este triunfo y esta meta.

La primera de ella es a ti **Sebastián**, por haber creído en mi cuando ni yo misma era capaz de hacerlo... me levantaste tantas veces como fue necesario, sanaste mis heridas con cada uno de tus abrazos y tus besos cargados de amor y ternura, y aquí estoy firme, con ganas de luchar hasta el final y de ser cada día mejor, no importa dónde, más si ser la mejor donde sea. Es fuerte decirlo pero si tú no hubieras aparecido en mi vida nada de esto existiría en el presente, no tendría la hija bella que poseo, ni jampas hubiera terminado mi carrera de vida, y tú más que nadie lo sabe.

A ti **Mila** amada, que desde que llegaste a mi vida, has sido fuente inagotable de amor y felicidad. Creo, fielmente, que tengo el deber de darte las gracias por la infinita fuerza y todas las herramientas que a partir de tu llegada me has entregado, siempre y a cada momento eres mi más y bello pensamiento. Estoy segura que tú desde el más allá decidiste escogerme como tu madre y venir a tenderme una mano, y creo que no fue sólo una, sino las dos. Recuerdo cuando días antes de saber que llegarías a mi cuerpo escribí sin pesar en una agenda, en aquella pieza porteña, el nombre Antonia, presintiendo quizás que vendrías hija querida, y así, cuando naciste te puse Mila Antonia. Llegaste en mitad de mi proceso universitario, y siento que juntas hemos logrado este gran paso de transitar desde estudiante formal a una Profesional bien formada. Te prometo que jamás voy a defraudarte y si lo hago, me levantaré con la cabeza bien el alto, enmendaré y seguiremos juntas nuestro andar.

A ti querida y amada **Paula Elena** que desde niñas te he sentido un pedacito de mi, eres mi mejor amiga porque has sabido entregarme todo lo que necesito de un amiga y hermana como tú. Se que nuestra vida se tornó muy compleja en el pasado, pero hoy ya somos dos profesionales forjando nuestras vidas con tesón, fuerza y convicción de que todo pueda ser mejor y se que lo lograremos hermana querida.

A ti **MADRE**, que has sabido entregarme un ejemplo de fuerza interna y de resiliencia, y que pese a todas nuestras diferencias yo te amo y estoy agradecida por lo que me has entregado. Escribí madre con mayúscula porque sé que eres grande, se que eres fuerte y por sobre todo te admiro y te admiraré siempre.

Y por último a mis amigas. A ti **Yanis**, yo a usted la admiro y la quiero como mi hermana, a ti mi **Dei**, aprendía a quererte y hoy no puedo dejar de hacerlo. A ti mi **Vivis** que siempre pusiste la cordura dentro de nuestro grupo y aunque no lo creas dentro de mi vida también, te quiero y estimo mucho, a ti mi **Pau** siempre con ese cariño a flor piel y entregándome lo mejor de usted. A ti **Gabo**, que poco a poco ya eres parte de nuestro grupo y te quiero mucho mucho. A ti mi **Mary** que siempre te llevo en el corazón pese a la lejanía de estos años, pero tengo fe de que esto se revertirá por que te amo con todo mi corazón desde que te conocí en aquel liceo N° 1. **Carito**... confidente de mis locuras, te quiero también, espero jamás perder tu amistad.

Gracias a todas estas personas que creyeron en mí, que me apoyaron, que dedicaron tiempo y cariño y muchas otras cosas y sentimientos, por aportar su granito de arena en este difícil sendero. Empezaré muchos nuevos desafíos y espero tenerlas siempre conmigo para seguir el desarrollo juntas/os.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I:.....	8
MARCO INSTITUCIONAL	9
CAPITULO II:.....	21
INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA.....	22
CAPITULO III:.....	35
MARCO METODOLÓGICO	36
CAPITULO IV:	41
METODOLOGÍA DE ANÁLISIS EINTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	42
CAPITULO V:	74
CONCLUSIONES.....	75
CAPITULO VI.....	79
I. BIBLIOGRAFÍA.....	80
CAPITULO VII: ANEXOS.....	82

ÍNDICE DE ORGANIGRAMAS Y TABLAS.

Organigrama N° 1:	14
Organigrama N° 2:	15
Tabla N° 1:	16
Tabla N° 2:	18
Tabla N° 3:	43
Tabla N° 4:.....	44
Tabla N° 5:	46
Tabla N° 6:	48
Tabla N° 7:.....	50
Tabla N° 8:.....	53
Tabla N° 9:	57
Tabla N° 10:	59
Tabla N° 11:	61
Tabla N° 12:	63
Tabla N° 13:	65
Tabla N° 14:	66
Tabla N° 15:	67
Tabla N° 16:	68
Tabla N° 17:	69
Tabla N° 18:	71

Introducción

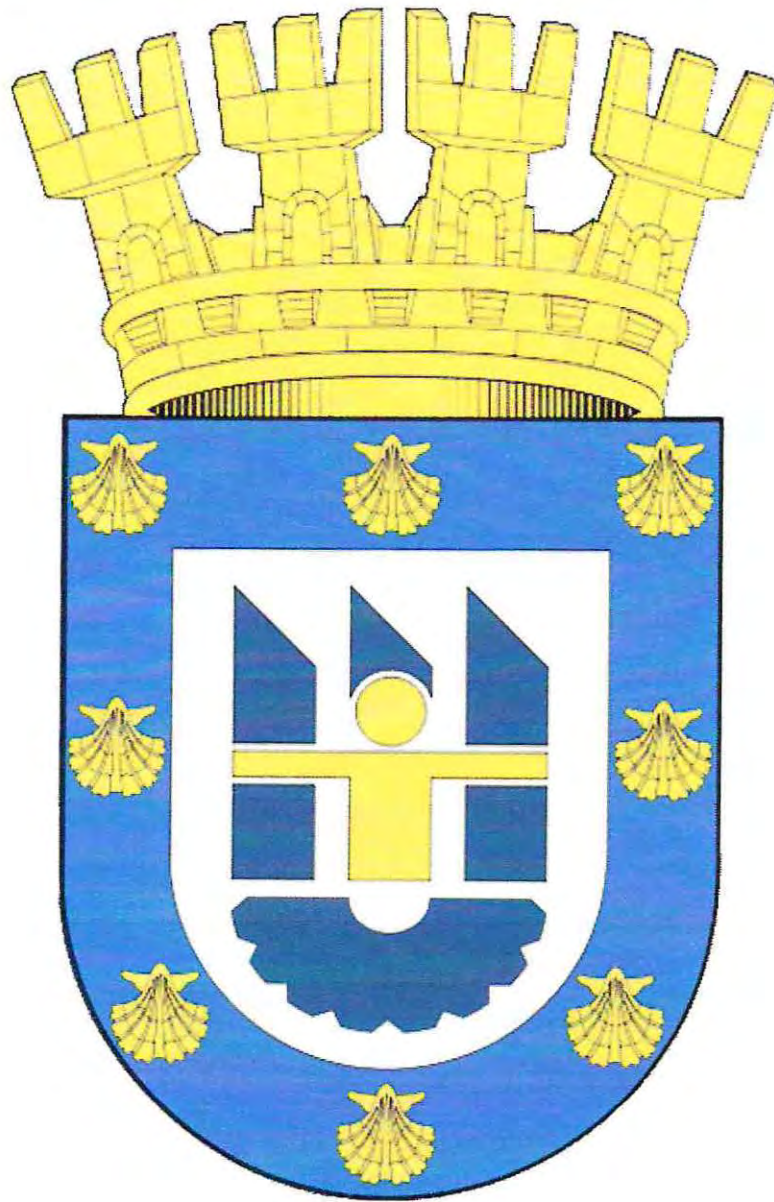
El presente seminario de título ha sido denominado "Evaluación participativa de los servicios profesionales que entrega la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la Comuna de San Joaquín", se desarrolló dentro de la dirección de Seguridad Ciudadana de dicha comuna, específicamente en la OMPC¹.

Dicho estudio se llevó a cabo durante el año académico 2010 por la estudiante Andrea Carrasco Pérez, cédula de identidad 15.371.373-1.

El presente seminario de título se genera en total concordancia con los anhelos "de pleno respeto y desarrollo de los derechos fundamentales de todos los habitantes y comunidades del país", declarados por la política de seguridad ciudadana del actual gobierno de turno, los cuales se sustentan en la instalación de lógicas de protección y acompañamiento a las víctimas de delito pertenecientes a las comunas más vulnerables de nuestro país. El presente estudio, en este contexto, está orientado a recoger la percepción de distintos actores que participan dentro de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

¹ Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

Capítulo I: Marco Institucional.



1.-Antecedentes Generales de la Institución.

La Ilustre Municipalidad de San Joaquín comienza se origina el día 15 de julio de 1987, a través del decreto N° 905 del Ministerio del Interior, producto de una política a nivel central se realizó una subdivisión de la comuna de San Miguel, la cual intentó otorgar una homogenización del territorio comunal "dando origen a la comuna de San Joaquín" en la década de los ochenta.

La Constitución Política en su ley 18.695 señala que "El Estado de Chile es unitario, su territorio se divide en regiones. Su administración será funcional y territorialmente descentralizada, o desconcentrada en su caso, en conformidad con la ley". Enseguida, esta misma carta fundamental, dispone que "para los efectos de la administración local, las provincias se dividirán en comunas" y que "las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna"²

Las Municipalidades son dirigidas por un alcalde, quien es su máxima autoridad, elegido democráticamente por la ciudadanía. Además del honorable Consejo Municipal, integrado por Concejales elegidos por sufragio universal³.

Según la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, el alcalde podrá designar delegados para el ejercicio de sus facultades en una o más localidades. Esta ley además determinará las funciones y atribuciones de las municipalidades. A partir de lo anterior, las municipalidades podrán asociarse entre ellas para el cumplimiento de fines propios, podrán constituir o integrar corporaciones o fundaciones de derecho privado sin fines de lucro cuyo objeto sea la promoción y difusión del arte. Además, las municipalidades podrán establecer territorios denominados unidades vecinales, con el objeto de propender a un desarrollo equilibrado y a una adecuada participación de la ciudadanía.

2.-Identificación de la Institución.

Nombre:	Municipalidad de San Joaquín.
Dirección:	Avenida Santa Rosa 2606, comuna de San Joaquín, Santiago.
Teléfono:	(02) 810 83 00
Página web:	www.sanjoaquin.cl
Alcalde:	Sergio Echeverría García
Decreto de inicio:	905 del Ministerio del Interior.
Fecha de Fundación:	15 de julio de 1987.

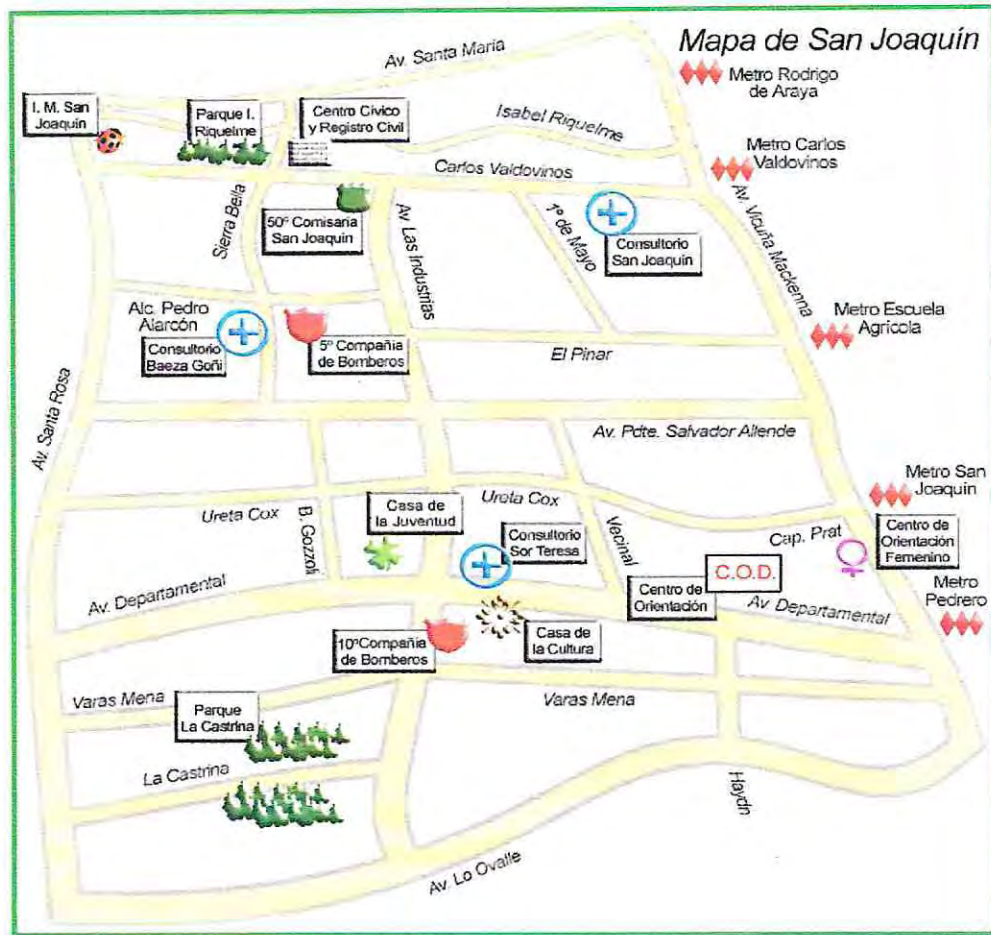
3.-Radio de Acción.

El radio de acción de la Municipalidad de San Joaquín los define los actuales límites comunales, que corresponden por el norte a Avenida Santa María, (comuna de Santiago), o lo que antiguamente se conocía como línea Férrea de Circunvalación; por el sur a la Avenida Lo Ovalle, que popularmente es conocida como callejón Lo Ovalle, (comuna La Granja), al oriente Avenida Benjamín Vicuña Mackenna, (comunidades de Ñuñoa y Macul) y por el poniente limita con Avenida Santa Rosa, (comuna de San Miguel). La totalidad del territorio comunal alcanza una superficie aproximada de 10 km², y está emplazado al centro sur de la ciudad de Santiago. La trama urbana de la Comuna en su extensión está atravesada por vías consolidadas de primera categoría que la comunican con comunas vecinas y con el centro de la ciudad sin grandes dificultades.

² Texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, junio 2002.

³ Artículo 108 Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

Plano N° 1: Servicios comuna San Joaquín; Años 2006 y 2007, SECPLAN municipalidad de San Joaquín.



4.-Antecedentes Históricos.

La comuna de San Joaquín nace de la partición territorial de la comuna de San Miguel, mediante decreto con Fuerza de Ley N° 13.260 de 1981 durante el gobierno militar de Augusto Pinochet Ugarte. La Municipalidad de San Joaquín inicia su actividad como corporación edilicia un 15 de julio de 1987, a través del decreto N° 905 del Ministerio del Interior, quien designó a su primer Alcalde, sr. Jaime Orpiz. Luego asumió como dicho puesto, por dos años, el también designado Alberto Lira Moller (UDI). En la primera elección democrática municipal del año 1992 es electo como alcalde el señor Ramón Farías Ponce (PPD), luego es reelecto por dos veces consecutivas para los periodos entre 1996 y 2004. El aniversario de San Joaquín se celebra el 9 de octubre de cada año.

En sus inicios hereda zonas industriales, producto de la ubicación periférica en que se hallaba entonces dentro del plan urbano de Santiago, junto a estas industrias se desarrolla la instalación de los primeros conjuntos habitacionales de viviendas sociales de los gobiernos radicales, como una forma de erradicar los Campamentos que rodeaban al Zanjón de la Aguada, tomas de terreno en la Comuna de Santiago y una solución habitacional a las familias de trabajadores de la Industria Textil Sumar.

Hoy su territorio es 100% urbano con sus suelos consolidados, no existiendo áreas disponibles para expansión urbana, por lo cual el crecimiento futuro debe estar orientado a través de la renovación urbana dentro del contexto actual de densificación urbana, política definida por el ministerio de vivienda y urbanismo y las normativas del nuevo plan regulador metropolitano de Santiago.

Al ser considerada como Comuna con una ubicación geográfica centralizada potencia la demanda de empresas inmobiliarias para la construcción de edificios, en los terrenos donde antes se ubicaban industrias, las que han tenido que emigrar por razones ambientales, se enfoca su crecimiento hacia un Desarrollo Urbano.

5.-Estructura y Política de la Institución.




5.1.-Misión: Construir con toda la comunidad un San Joaquín amigable, seguro y solidario que sea motivo de orgullo para sus habitantes.

5.2.-Visión: Que el año 2010 San Joaquín sea una comuna en donde sus vecinos lograrán vivir en un ambiente libre de contaminación, con sus casas nuevas o remodeladas, dentro de un barrio seguro con espacios públicos y áreas verdes de calidad además de servicios comerciales bien equipados y de fácil acceso.

6.-Objetivos Institucionales.

El Plan de Desarrollo Comunal, propone cinco temáticas de Trabajo, todas con sus respectivos objetivos de desarrollo enmarcados en el Objetivo Estratégico de "Cambiar la identidad de San Joaquín a través de una estrategia que impulse el desarrollo urbano y el repoblamiento de la comuna", que son las acciones que guían el modo de operar de la Municipalidad en el periodo comprendido 2006-2010.

6.1.-Desarrollo Urbano:

-  Destacar a San Joaquín por su identidad urbana dentro del ámbito metropolitano.
-  Promover la construcción de una comuna ambientalmente sustentable.
-  Renovar, densificar y articular la comuna en torno a barrios seguros, funcionales y agradables para vivir.

6.2.-Desarrollo Económico y Social.

6.2.1.-Desarrollo Económico y Laboral: Brindar más y mejores oportunidades para superar el desempleo, y disminuir la pobreza, especialmente en los sectores sociales vulnerables y la tercera edad.

6.3.-Vivienda: Eexplorar los instrumentos y mecanismos que permitan a las familias con menos recursos acceder a su vivienda propia, a través de subsidios o del Fondo Solidario de la Vivienda.

6.4.-Salud: Aumentar la calidad en las prestaciones de Salud de los establecimientos de la Comuna y proveer servicios acordes a las necesidades y expectativas de la población, enfrentando los desafíos derivados del envejecimiento y de los cambios de la sociedad.

6.5.-Educación: Ofrecer un servicio educacional, donde se respeten las particularidades, diferencias y derechos con igualdad de oportunidades para entregar una formación en valores esenciales para la convivencia democrática en sociedad, con procesos de aprendizaje de calidad que permitan a nuestros alumnos(as) alcanzar los conocimientos y las competencias esenciales para desenvolverse en una sociedad en permanente cambio.

6.6.-Comuna Segura.

Disminuir la ocurrencia de delitos y recuperar la percepción de seguridad en los diferentes barrios de la comuna, con la participación de las instituciones públicas, los Organismos No Gubernamentales (ONG) y la comunidad, en acciones, programas y eventos coordinados, para enfrentar la delincuencia en forma integrada.

6.7.-Solidaridad y participación

Fomentar la solidaridad y asociatividad entre los vecinos, incentivando el ejercicio de la ciudadanía en la búsqueda de soluciones a sus problemas locales.

6.8.-Municipio eficiente y amable

Adecuar la gestión, organización y las instituciones del Municipio para ayudar y orientar a los vecinos en forma transparente, eficiente y amable, creando lazos de cooperación y compromiso.








7.-Políticas de la institución

La Municipalidad de San Joaquín promueve una política de acercamiento a la comunidad que dice relación con "la necesidad de implementar estrategias de desarrollo donde los diferentes grupos que componen la comunidad se sientan representados y puedan proyectarse en su accionar", como se expresa en el PLADECO 2002 - 2005.






7.1.-Funciones institucionales







La Ley Orgánica Constitucional sobre municipalidades, número 18.695 establece las funciones y atribuciones de todos los municipios del país. Dichas funciones están completadas en el párrafo 2, artículos 3, 4, y 5 de dicha ley.

Existen funciones que son privativas a las municipalidades en el ámbito de su territorio, y que no podrán ser realizadas por ningún otro órgano de la administración del Estado, según se especifican a continuación:




-  Elaborar, aprobar y modificar el plan de desarrollo comunal cuya aplicación deberá armonizar con los planes regionales y nacionales.
-  La planificación y regulación de la comuna y la confección del plan regulador comunal de acuerdo con las normas legales vigentes.
-  La promoción del desarrollo comunitario.
-  Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito públicos, dentro de la comuna, en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo.
-  El transporte y tránsito públicos.
-  Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes, sujetándose a las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo.
-  El aseo y ornato de la comuna (ley 18695, Orgánica Constitucional de Municipalidades).

También la ley declara funciones que podrán desarrollar las municipalidades en el ámbito de su territorio, directamente o con otros órganos de la administración del Estado, las cuales están relacionadas con:





-  La educación y la cultura.
-  La salud pública y la protección del medio ambiente.
-  La asistencia social y jurídica.
-  La capacitación, la promoción del empleo y el fomento productivo.
-  El turismo, el deporte y la recreación.

-  La urbanización y la vialidad urbana y rural.
-  La construcción de viviendas sociales e infraestructura sanitarias.
-  La prevención de riesgos y la prestación de auxilio de situaciones de emergencia o catástrofes.
-  El apoyo y el fomento de medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana y colaborar en su implementación, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 90 de la Constitución Política.
-  La promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
-  El desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local (Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades).




Por otro lado, la ley señala que las Municipalidades tendrán atribuciones esenciales para el cumplimiento de sus funciones, las cuales son:

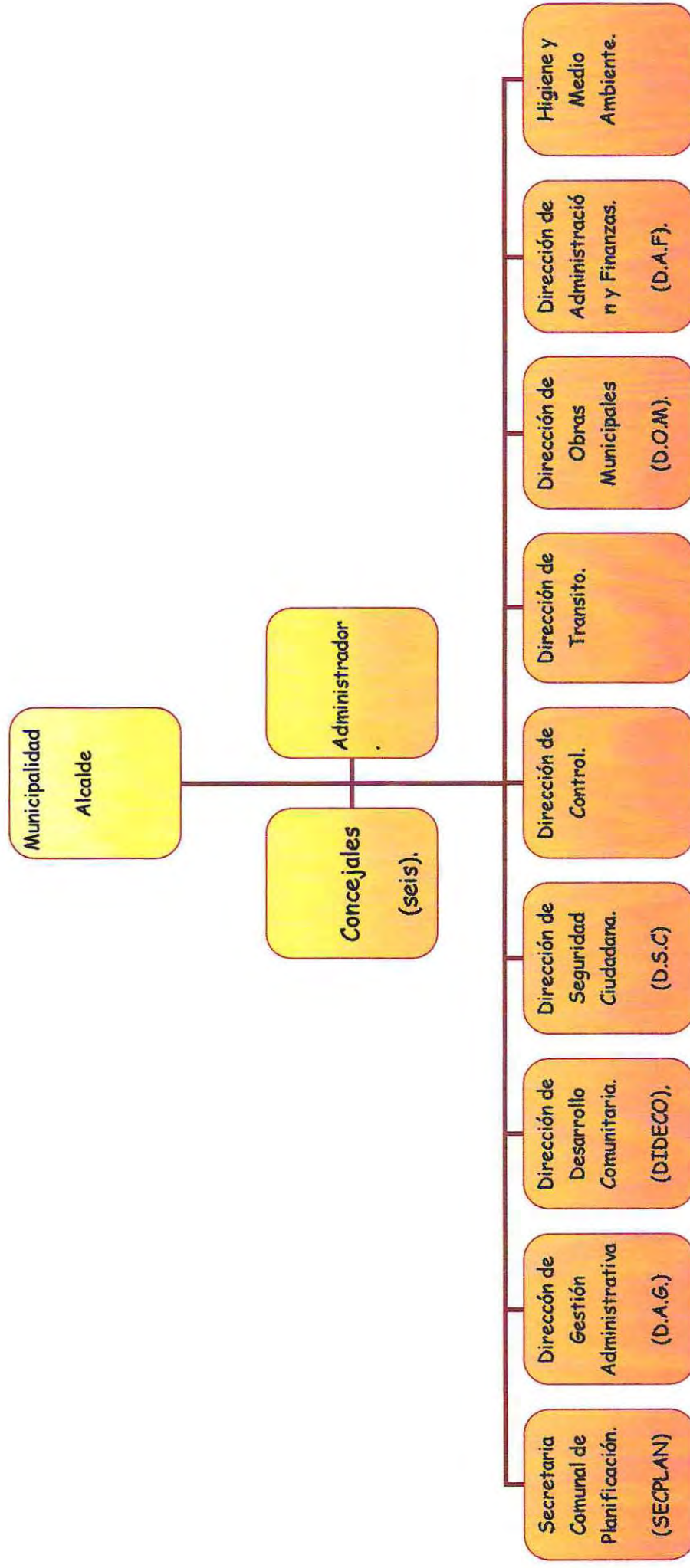
-  Ejecutar el plan comunal de desarrollo y los programas necesarios para su cumplimiento.
-  Elaborar, aprobar, modificar y ejecutar el presupuesto municipal.
-  Administrar los bienes municipales y nacionales de uso público incluido su subsuelo existente en la comuna, salvo que, en atención a su naturaleza o fines y de conformidad la ley, la administración de estos últimos corresponda a otros órganos de la Administración del Estado.

En ejercicio de esta atribución, les corresponderá, previo informe del consejo económico y Social de la comuna, asignar y cambiar la denominación de tales bienes. Así mismo, con el acuerdo de los dos tercios de los concejales en ejercicio, podrá hacer uso de ésta atribución respecto de poblaciones, barrios y conjuntos habitacionales, en el territorio bajo su administración.

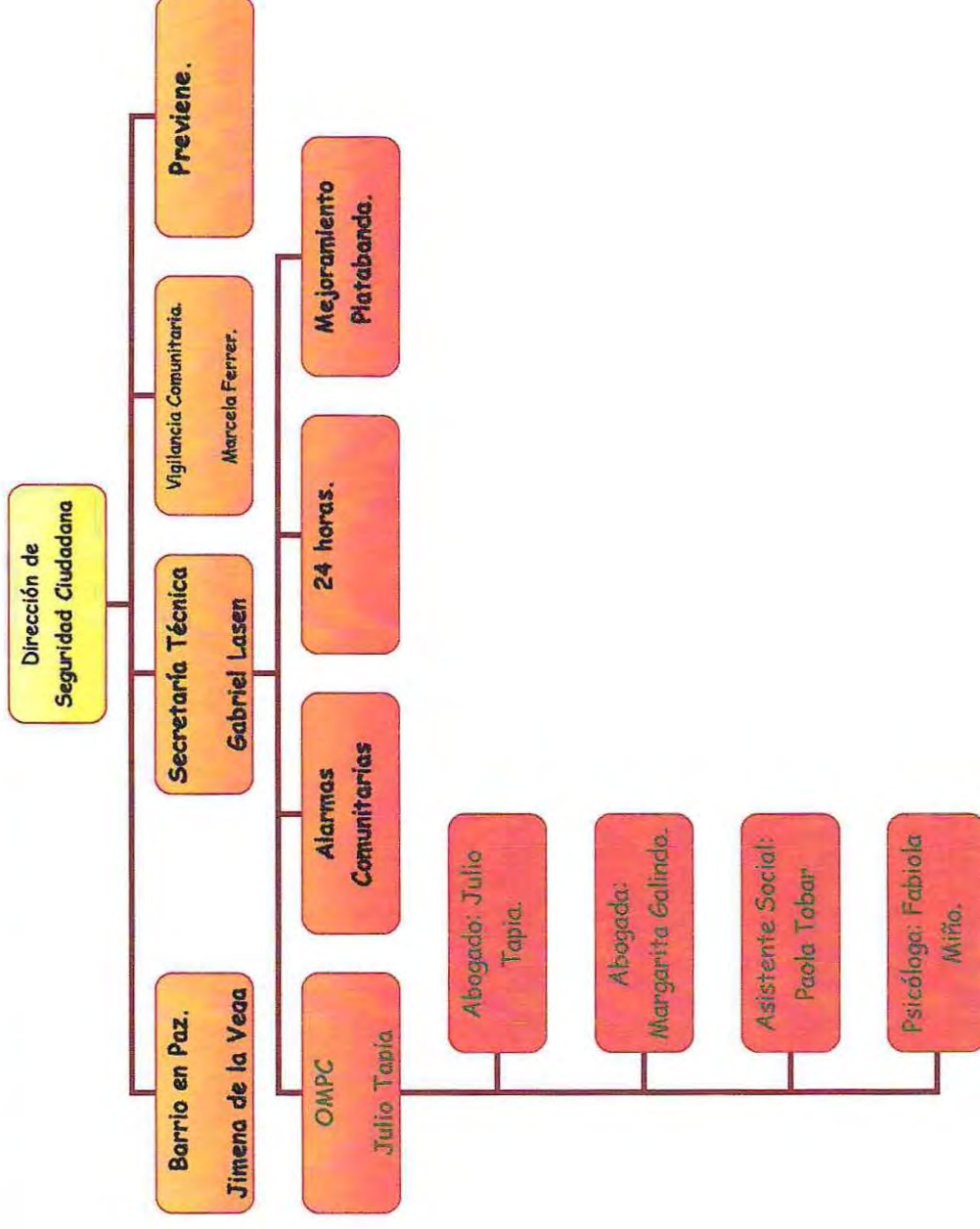
-  Dictar resoluciones obligatorias con carácter general o particular.
-  Establecer derechos por los servicios que presten y por los permisos y concesiones que otorgue.
-  Adquirir y enajenar, bienes muebles e inmuebles.
-  Otorgar subvenciones y aportes para fines específicos a personas jurídicas de carácter público o privado.

Para el cumplimiento de estas funciones, la ley establece instrumentos básicos con los que cuenta los municipios, dichos instrumentos son:

-  El plan de desarrollo comunal y sus programas.
-  Plan regulador comunal.
-  El presupuesto municipal anual (Ley 18695, orgánica constitucional de municipalidades).



Organigrama N° 1: Organización Municipal por direcciones, Municipalidad de San Joaquín, DIDECO 2010.



Organigrama N° 2: Organización Dirección de Seguridad, Municipalidad de San Joaquín, año 2010.

8.-Plan Comunal de Seguridad Pública.

Los programas, proyectos y acciones del Plan Comunal de Seguridad Pública en el año 2009 se basaron en el Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal (FAGM), que es otorgado por el Ministerio del Interior a través del Plan Comunal de Seguridad Pública a nivel nacional.

El objetivo del Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal (FAGM) es contribuir al fortalecimiento de la gestión municipal en materias de seguridad pública, a través del financiamiento de iniciativas locales orientadas a la prevención social y/o situacional del delito, la violencia y la percepción de inseguridad.

La perspectiva del FAGM es que los proyectos financiados logren instalar las necesarias competencias a nivel local para impulsar acciones relacionadas con la prevención del delito y la violencia con liderazgo municipal, coordinación intersectorial y progresivamente más autónoma. A continuación se presentará el proyecto FAGM correspondiente al proceso de tesis realizado.

8.1.-FAGM Víctimas de Delitos, (OMPC).

A lo largo del país existen dieciocho CAVD⁴ que cubren doce regiones en la actualidad. Dentro de la región Metropolitana existen en la comuna de Conchalí, La Cisterna, Maipú, Providencia, Pudahuel y San Joaquín. Dentro de las otras regiones encontramos CAVD en Tarapacá, Coquimbo, Valparaíso, del Libertador Bernardo O'Higgins, Maule, Bío-Bío, La Araucanía, Los Lagos, Aysen del General Carlos Ibáñez del Campo y por último de Magallanes que se encuentran en pleno funcionamiento.

Toda justificación para un programa de intervención con víctimas de delitos es en primera instancia de carácter ético, pues la experiencia de victimización constituye una vulneración a los Derechos Humanos, del cual la sociedad en su conjunto debe hacerse cargo.

La Oficina de Mediación y Protección Ciudadana se hace cargo del programa de atención a víctimas de delitos, el que considera el tramo etéreo de personas mayores de 18 años, tanto mujeres como hombres, y todos aquellos niños y niñas que sean acompañados por un adulto responsable.

La OMPC también se encarga de la realización de mediaciones a nivel familiar y comunitario, como una manera de prevenir futuros conflictos, más agresivos, tanto al interior de una familia como de una comunidad., basándose y teniendo como pilar fundamental la seguridad ciudadana en que se crea éste proyecto.

Por éste motivo el proyecto se construye al interior de la "**Dirección de Seguridad Ciudadana**", intentando acercarse a las personas que requieren de apoyo social, psicológico y, sobre todo, legal y dar, así respuesta a sus demandas de protección.

A través de una licitación realizada por el Ministerio del Interior, se da paso a la ejecución del proyecto, tras ganar dicha licitación, recibiendo parte del financiamiento para ejecución de éste todos los años. Además el proyecto se actualiza y evalúa una vez al año para lograr su continuidad.

Tabla N° 1: Tipología proyecto OMPC, año 2010.

Tipología del proyecto.	Asistencia a Víctimas de Delito y Mediación
EJE de la ENSP.	Asistencia a Víctimas
Comuna.	San Joaquín
Nombre del proyecto.	Oficina de Mediación y Protección Ciudadana
Modalidad de ejecución.	Directa
Tiempo de ejecución.	10 Meses



⁴ Centro Atención Víctimas de Delito.

La victimización es la experiencia de sufrir las consecuencias de un delito, la cual puede ser de dos tipos:

☐ **Victimización Primaria**, se refiere a las consecuencias que sufre la víctima como resultado del hecho delictivo mismo. Estas consecuencias, de acuerdo a Marchiori (1997), pueden manifestarse en distintas áreas de la vida de la persona.

☐ En el área psicológica o emocional de la víctima.

☐ En la integridad física.

☐ En la vida familiar.

☐ En el entorno social.

☐ En el contexto laboral.

☐ En el ámbito económico.

☐ En el aspecto cultural.

☐ **Victimización Secundaria**, proceso mediante el cual la persona que sufrió un delito, recibe acciones por parte del medio que lo rodea, tendientes a aumentar las consecuencias psicológicas o sociales del delito (ONU 1996).

Objetivo General de la OMPC

- ☐ Contribuir a empoderar y mejorar la percepción de seguridad pública de comunidades expuestas a experiencias de victimización, mediante la construcción colectiva de estrategias para su prevención.

Objetivos Específicos de la OMPC

- ☐ Promover el ejercicio de derechos de la comunidad, a través de la sensibilización e información en temáticas relativas a la victimización.
- ☐ Promover el desarrollo de habilidades y estrategias con los miembros de la comunidad en materia de prevención del delito desde la perspectiva de la víctima, habilidades de auto cuidado frente al delito y resolución pacífica de conflictos.
- ☐ Promover el conocimiento y retroalimentación de las prácticas de intervención a partir de los procesos de sistematización, reflexión y evaluación de la experiencia de trabajo comunitario.
- ☐ Promover una práctica preventiva intersectorial, a través de la vinculación activa con los organismos de la sociedad civil e institucional.

8.1.2.-Recursos.

Humanos

La Oficina de Mediación y Protección Ciudadana está compuesta por un grupo interdisciplinario de profesionales. Entre ellos está la Asistente Social, quien cumple el rol de generar redes y orientar a los usuarios que lo requieran, además de Mediadora. Una Psicóloga encargada a realizar trabajo de contención al usuario que ha sido víctima de delito o de Violencia Intrafamiliar (VIF). Finalmente están los Abogados encargados de orientar y dar patrocinio legal a los usuarios que lo necesiten, una de ellos es mediadora también.

A cargo de la OMPC está el ingeniero Civil Gabriel Lasen, quien ocupa el cargo de secretario técnico de seguridad ciudadana de la comuna que cumple el rol de coordinador del Plan Comunal "Seguridad Pública". A su cargo están alarmas comunitarias, la OMPC, y 24 horas, su labor al interior de estos tres proyectos y programas es de organizar y dirigir su funcionamiento.

En la actualidad la OMPC cuenta con cuatro alumnas en práctica de Trabajo Social, tres de ellas a cargo de participar e intervenir en el trabajo comunitario a supervisadas por la Psicóloga Jimena de la Vega, mientras que

la cuarta es de nivel de caso a cargo de Paola Tobar, esto sumado a la alumna tesista la cual se desempeña realizando apoyo institucional.

Finalmente están los usuarios, actores preponderantes dentro de la OMPC, quienes precisan de la orientación, atención y/o patrocinio de los profesionales antes mencionados.

Materiales

La OMPC cuenta con un departamento al interior de la municipalidad, la cual esta compuesta por cinco oficinas (una para cada profesional), una sala de espera para los usuarios.

También cuentan con un vehículo de transporte para la realización de visitas a terreno. Dicho vehículo esta a completa disposición de la OMPC los días miércoles en la mañana, de 9:00 a 14:00 hrs.

Por último los insumos básicos de una oficina correspondientes a luz, agua, Internet, telefonía, salida a celular, computadores, útiles de oficina, muebles, escritorios, etc.

Financieros.

Tabla N°2: Presupuesto Proyecto OMPC San Joaquín, año 2010.

Item Presupuesto	Aporte Ministerio.	Aporte Municipal	Aporte Terceros	Total.
RR.HH	21.600.000,00	4.518.400	0	26.118.400
Activos Físico no Financieros.	600.000	0	0	600.000
Materiales de uso y consumo.	1.400.000	350.000	0	1.750.000
Servicios básicos.	0	960.000	0	960.000
Difusión y publicidad.	1.400.000	250.000	0	1.750.000
Total presupuesto.	25.000.000	6.078.400	0	31.078.400

El financiamiento del Proyecto OMPC es mayoritariamente entregado por el Ministerio del Interior, seguido por el aporte municipal. Los recursos destinados desde el Ministerio del Interior a la OMPC ascendieron a \$ 31.800.000 y desde el municipio se destinaron \$8.048.000⁵

Beneficios que brinda la OMPC.

- Ayuda legal a víctimas de delitos.
- Mediación en conflictos vecinales.
- Atención Psicológica ante abusos (Intervención Psicosocial).

Beneficiarios

- Todos los habitantes de la comuna de San Joaquín.

Motivos de Atención

- Ayuda legal a víctimas de delitos.
- Mediación en conflictos vecinales.
- Prevención de comisión de delitos en territorios específicos de la comuna.

⁵ Proyecto Comunal FAGM, plan Comunal de Seguridad Pública, año 2010.

8.2.-Problemáticas más frecuentes.

La complejidad de los problemas sociales hace difícil su tratamiento y búsqueda de soluciones. Los factores son múltiples y se relacionan de forma tal que la intervención en uno de ellos es por lo general insuficiente. Se reconoce que algunos grupos sociales son más vulnerables que otros y están más expuestos a condiciones adversas, con lo que la atención focalizada hacia ellos alivia situaciones complicadas y posibilita mejores condiciones de vida y el desarrollo potencial de las personas y comunidades.

En San Joaquín se reconocen barrios conflictivos con alta incidencia de criminalidad, como son el sector de la Legua (en especial la población Legua Emergencia), el sector autodenominado "barrio chino" en el sur de la comuna (en las unidades vecinales N° 5 y 7), el sector de las poblaciones Germán Riesco, El Pinar y Aníbal Pinto. En estos barrios existe una alta percepción de inseguridad y temor que se ha ido extendiendo en el territorio comunal, afectando la calidad de vida de los vecinos y cimentando una imagen de criminalidad que estigmatiza a toda la comuna.

Aunque la solución a estos problemas no pasa por una simple intervención local, debe reforzarse por tanto el trabajo comunitario y los proyectos a nivel vecinal, para ayudar a cambiar las conductas y miradas, como también a concentrar los esfuerzos desde los diversos actores locales e instituciones gubernamentales.

Si ahondamos mayormente en las problemáticas sociales, es decir, si no solo tomamos en cuenta los problemas por los que acuden las personas a solicitar la ayuda de los trabajadores sociales, vemos como existen variadas problemáticas subyacentes a la privación económica, como son los problemas de violencia intrafamiliar, delincuencia, drogadicción u alcoholismo de uno de los integrantes de la familia, cesantía, por nombrar los mas frecuentes. Cabe destacar que generalmente estas problemáticas no se presentan de forma aislada, es decir, se dan simultáneamente, por lo que su mayoría se identifican familias multiproblemáticas que requieren una intervención psicosocial integrada de distintos profesionales, a fin de lograr removerlas.

Capítulo II: Investigación Diagnóstica.

Formulación del Problema.

1.-Fundamentación.

El presente seminario de Título se enmarca en una "Investigación evaluativa participativa respecto a los servicios profesionales entregados a los usuarios en el Proyecto Oficina de Mediación y Protección Ciudadana" implementado en la comuna de San Joaquín.

El Trabajo de investigación nace en respuesta a la necesidad de realizar un proceso de conocimiento en dónde se debe una evaluación de la atención brindada por los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección ciudadana ubicada dentro de la Municipalidad de San Joaquín, Región Metropolitana. Se declara no poseer esta información desde los inicios del proyecto motivo por el cual se ha generado una inquietud que se fundamenta en el hecho de que el programa desde su implementación en la Comuna, no ha sostenido un proceso de conocimiento o retroalimentación en lo que respecta a la gestión de dichos profesionales, es así como se hace imprescindible realizar dicho proceso con el fin de que el equipo multidisciplinario de profesionales que conforman el proyecto OMPC, dos abogados, una asistente social y una psicóloga, puedan reconocer sus virtudes y defectos con el fin de mejorar la calidad de atención a la comunidad.

Frente a esto, el presente trabajo de tesis propone lograr acceder a conocimientos respecto a la evaluación desde una mirada multifactorial, entendida como la recolección de las opiniones de tres actores fundamentales que componen dicho proyecto, poniendo énfasis en el objetivo que como proyecto se han planteado en dónde se proponen *"Atender Psicosocial y Jurídicamente a las personas víctimas de delito y su entorno más cercano, residentes en los sectores de mayor complejidad de la comuna de San Joaquín, procurando reducir el impacto de victimización"*. Dentro de los sujetos de estudios encontramos a los usuarios víctimas de delito atendidos dentro del año 2009, dirigentes sociales de la comuna de San Joaquín que se encuentran ejerciendo el cargo y por último los profesionales que brindan sus servicios dentro de la OMPC, a modo de generar una retroalimentación que oriente futuras acciones profesionales, en donde se puedan reconocer aquellos elementos que resultan ser una fortaleza para la ejecución, y así también evidenciar aquellos aspectos que sea necesario introducir mejoras dentro de los procesos de intervención sostenidos por el proyecto.

Lo anterior sostiene una especial relevancia, si se toma en consideración que los sujetos de intervención del proyecto Oficina de Mediación y Protección Ciudadana corresponden a los individuos más vulnerable a nivel país, vale decir, que este proyecto como se mencionó con antelación va dirigido a las personas con menos recursos económicos y en riesgo social, en donde debido a sus condiciones de vulnerabilidad y pobreza, se les deben prestar un apoyo de manera focalizada en los distintos aspectos que aluden a su caso en específico, ya que se asume que estas individuos y su entorno familiar no poseen, o en el caso de poseer lo hacen de forma escuálida, los recursos económicos ni sociales para salir adelante frente a su problemática de vulneración de derechos al ser víctimas de algún delito. Es en esto, que dentro del Proyecto no sólo se presta ayuda Jurídica ya que se entiende que se requiere un asesoramiento completo y suficiente para poder superar la problemática que los aqueja tanto a nivel jurídico, social y psicológico.

En esto se debe aclarar que si bien el Proyecto Oficina de Mediación y Proyección Ciudadana se ha ejecutado en diversas comunas de la región Metropolitana desde el año 2005, para la presente investigación se consideran los casos atendidos dentro del periodo 2009 dentro de la comuna en cuestión, y con lo que respecta a los dirigentes y profesionales el cohorte será los que se encuentren ejerciendo sus cargos dentro del periodo 2010.

2.- Formulación del Problema.

El Proyecto Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ejecutado en la comuna de San Joaquín, Región Metropolitana, no cuenta con un la información de cómo los usuarios están valorando sus servicios, de cómo los profesionales hacen un autoanálisis de sus labor dentro del proyecto, además como la comunidad en su conjunto tiene opinión de este servicio otorgado por la municipalidad de San Joaquín, razón por la cual surge la necesidad de desarrollar un proceso investigativo, enmarcándose éste dentro de un proceso de trabajo que posee carácter evaluativo con el fin de entregar información relevante y fidedigna para mejoras en el servicio dentro de la OMPC.

3.-Preguntas Significativas

- Ⓜ ¿Cuál es la percepción que poseen las víctimas de delito con respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?
- Ⓜ ¿Cuál es la opinión de los dirigentes sociales de la comuna de San Joaquín con respecto de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

⁶ Proyecto Comunal FAGM, plan Comunal de Seguridad Pública, año 2010.

- ¿Cuál es la auto-percepción que poseen los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana respecto de sus servicios profesionales?.

4.-Objetivos de Investigación.

Objetivo General:

Evaluar de forma participativa los servicios prestados por los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

Objetivos Específicos:

- conocer cómo perciben los **usuarios** el servicio prestado por los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.
- Conocer la auto-percepción que los **profesionales** tienen de sus servicios prestados dentro de la Oficina de Mediación y protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín.
- Descubrir la opinión de los **dirigentes sociales** de la comuna de San Joaquín con respecto a la Oficina de Mediación y protección Ciudadana.

5.-Unidad de análisis.

La unidad de análisis será tres actores fundamentales dentro del funcionamiento de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana, por un lado los usuarios de víctimas de delito que se hayan atendido dentro del periodo 2009, los dirigentes sociales de la comuna de San Joaquín que se encuentren ejerciendo el cargo dentro del periodo 20010 por último los profesionales de dicha oficina.

Marco de Referencia.

1.-Contexto Histórico.

La conciencia histórica de la humanidad inicia su caminar irremediamente a partir del delito. La historia nos demuestra que desde tiempos remotos las distintas sociedades adolecen de esta situación, traspasándose de generación en generación hasta llegar a nuestros tiempos.

Es así como irremediamente nos encontramos con el delito presente en nuestra sociedad en donde podemos decir que el es un fenómeno psicológico, social y político, además de jurídico, ya que afecta distintas aristas de la vida de las personas, en donde irremediamente vamos perdiendo un cierto grado de libertad de forma paulatina, a veces en silencio y sin darnos cuenta.

El delito es un fenómeno que afecta a todas las sociedades del mundo, cambiando nuestra forma de vivir, de relacionarnos y de enfrentar la vida, además de ser de carácter transversal ya que afecta a todas las clases sociales, sin discriminación alguna.

A consecuencia de esta problemática surge la victimología, la cual es una ciencia sorprendentemente reciente, que da sus inicios partir de los años 40 de este siglo con la obra de Mendelshon y Von Hentig que se dedica al estudio científico de las víctimas y se encuentra muy vinculada a la Criminología y a la Sociología criminal.

A partir de los años 60, años de grandes convulsiones y cambios sociales, los entonces recientes estudios teóricos victimológicos sufren un enorme impulso y se percibe un creciente y progresivo interés por las víctimas, que va acompañado, según el autor Sangrador, por tres circunstancias:

- 🏛️ La Psicología Social que crea los marcos teóricos adecuados para el desarrollo de la ciencia Victimológica.
- 🏛️ El interés por la víctima que se despierta en EE.UU a partir del connotado asesinato de Kitty Genovese, atacada en la puerta de su casa por un individuo, que tardó treinta minutos en consumir el asesinato, sin que ningún vecino la ayudara o llamara a la policía. Se inician, así mismo, las denominadas "Encuestas nacionales de Victimización" (la primera se realiza en EEUU en 1967), en donde nuestro país no están exento de ellas pues se realiza este tipo de encuesta de forma periódica año tras año. La encuesta de mayor connotación es la que lleva por nombre ENUSC, en donde se toma muestras a nivel país.
- 🏛️ El fuerte movimiento feminista de estos años que exige una mayor atención contra la violencia dirigida específicamente contra la mujer y que dirige fuertes críticas al enfoque etiológico de la Victimología, y contra el concepto de victim precipitation (víctima provocadora) utilizado por Marvin Wolfgang..

El papel de la víctima sólo ha tenido una consideración parcial en la evolución histórica del binomio *delincuente una víctima*, enfocándose su tratamiento desde el punto de vista de la indemnización por el daño sufrido o de la reacción ante el delito mediante fórmulas las socialmente aceptadas como la venganza, la ley del Talión, el perdón, el consentimiento del ofendido, etc. Una rama de la Criminología, la Victimología, -expresión atribuida a Wertlman en 1948- recoge la preocupación sobre el papel de la víctima en la comisión del delito - que ya anunciara el criminólogo Hans von Hentingen en 1934 al señalar la impotencia que la víctima tenía en la prevención y en la lucha contra el delito- y establece las bases de una ciencia que se desarrollará a partir de la II Guerra Mundial y que aborda el estudio de la personalidad de la víctima, analizada desde un punto de vista biológico, psicológico y social, así como los distintos aspectos que plantean las relaciones de interdependencia entre delincuente y víctima.

La víctima desde hace unos años ha mutado y ha entregado su poder de reacción ante un delito, esto se refleja en la neutralización de la víctima, en donde los miembros de una sociedad renuncian a la venganza privada y ceden en manos del estado la protección de la sociedad frente a la delincuencia. Con anterioridad al siglo XVIII, el castigo de los actos criminales se llevaba a cabo mediante la venganza privada. Pero a partir de la formulación de la Ley del Talión se inicia un proceso llamado a restringir y poner corte a la crueldad que podría suponer el resarcimiento de la víctima o sus familiares y que culmina con la actual situación de exclusión absoluta de la víctima de la respuesta social al delito, por medio de la imposición de la pena y, como consecuencia indirecta, de todo el sistema penal.

La ley de talión se refiere a un principio jurídico de justicia retributiva en el que la norma imponía un castigo que se identificaba con el crimen cometido. De esta manera, no sólo se habla de una pena equivalente, sino de una pena idéntica. La expresión más famosa de la ley del talión es "ojo por ojo, diente por diente". Históricamente, constituye el primer intento por establecer una proporcionalidad entre daño recibido en un crimen y daño producido en el castigo, siendo así el primer límite a la venganza.

A partir del momento en que el Estado monopoliza la reacción penal, es decir, desde que se prohíbe a la víctima castigar las lesiones de sus intereses, el papel de las mismas se va difuminado hasta desaparecer. Incluso instituciones tan obvias como la legítima defensa aparecen hoy minuciosamente regladas: la víctima de un ataque antijurídico puede defenderse -en ocasiones con grave daño de su agresor- pero la ley impone el respeto de estrictos límites.

No se puede olvidar, sin embargo, lo que parece que de momento es la última fase de este proceso histórico donde, como destaca la doctrina, en las últimas décadas esta focalización hacia la figura del delincuente se está desdibujando y las víctimas de los delitos y, especialmente de los delitos violentos, están empezando ser objeto de atención por el legislador en la configuración de la respuesta penal.

2.-El Delito

Partiremos nombrando la definición que nos brinda la Real Academia Española, entidad que rige el idioma español, en donde define delito como la *"acción u omisión voluntaria o imprudente penada por la ley"*.

En su acepción etimológica, la palabra delito deriva del verbo latino delinquere, que significa abandonar, apartarse del buen camino, alejarse del sendero señalado por la ley. En este caso, abandonar la ley.

Autores de la escuela clásica como Francisco Carrara, define al delito como la infracción de la ley del Estado, promulgada para proteger la seguridad de los ciudadanos, y que resulta de un acto externo del hombre, positivo o negativo, moralmente imputable y políticamente dañoso.

Rafael Garofalo, sabio jurista del positivismo, le da la siguiente acepción al delito: *"La violación de los sentimientos altruistas de probidad y de piedad, en la medida media indispensable para la adaptación del individuo a la colectividad"*.

3.- La víctima

El concepto de víctima abarca un amplio aspecto de la realidad social que desborda el ámbito del Derecho Penal e incluso el de la Criminología.

Basta considerar los demoledores efectos que en la población pueden ocasionar los fenómenos naturales, los accidentes casuales o los conflictos bélicos que multiplican el número de víctimas sin que en unos casos exista la intervención de la conducta humana y en otros necesariamente se justifiquen actitudes criminales.

Pero para efectos de esta recopilación de información nos focalizaremos según la definición dada en el Primer Simposio sobre Victimología celebrado en Jerusalén, Israel, en el año 1973, la Victimología es el estudio científico de las víctimas del delito o, como diría Gulota, es *"la disciplina que tiene por objeto el estudio de la víctima de un delito, de su personalidad, de sus características biológicas, psicológicas, morales, sociales y culturales, de sus relaciones con el delincuente y del papel que ha desempeñado en la génesis del delito"*.

Si consideramos la definición de víctima otorgada por el diccionario de la Real Academia Española, éste se refiere *"a la persona o animal sacrificado o destinado al sacrificio. // 2. fig. Persona que se expone u ofrece a un grave riesgo en obsequio de otra /// 3. fig. Persona que padece daño por culpa ajena o por causa fortuita"*.

Para la autora Hilda Marchiori la definición que propone incluye más factores y gráfica desde una mirada más comprensiva la problemática, en donde víctima es *"la persona que padece la violencia a través del comportamiento del individuo-delincuente; que transgrede las leyes de la sociedad y la cultura. De este modo, la víctima está íntimamente vinculada al concepto consecuencias del delito, que se refiere a los hechos o acontecimientos que resultan de la conducta antisocial, principalmente del daño, su extensión y el peligro causado individual y socialmente, y el sufrimiento de la víctima es causado por la conducta violenta a que fue sometida por otra persona"*.

En la declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y del Abuso del Poder, que el 29 de noviembre de 1985, proclamó la Organización de las Naciones Unidas, se dice ".- Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso del poder".

Los derechos de las víctimas de delito, según el código procesal penal, son:

- Ser atendida por jueces, fiscales y policías.
- Recibir un trato digno, de acuerdo a su condición de víctima.
- Denunciar el delito.
- Ser informada del estado del proceso, sus derechos y mecanismos para ejercerlos.
- Solicitar protección frente a presiones, atentados o amenazas a ella o su familia.
- Obtener reparación mediante restitución de bienes, reparación del daño e indemnización.
- Ser escuchada por el fiscal o juez antes de la suspensión o término del procedimiento.
- Presentar una querrela a través de un abogado.
- Participar en el proceso.
- Reclamar ante resoluciones que signifiquen el término del proceso.

4.-Victimario

Llamaremos victimario a aquella persona que le infringe un daño o perjuicio a otra en un momento determinado (quien pasa a ser, por oposición, la Víctima de la acción). Este término puede ser usado para referirse a cualquier persona responsable de cometer un delito.

Dentro del binomio víctima- victimario podemos decir que este último puede llamarse también delincuente, en donde lleva por definición "alguien que repetidamente comete actos ilícitos y no cumple con lo establecido por las leyes o normas de obligado cumplimiento"

5.-Victimización Primaria y Secundaria.

Ahora bien, el malestar de la víctima no acaban cuando acude a carabinero o a la PDI⁷ a denunciar el delito. En este sentido, suele distinguirse entre lo que la doctrina denomina victimización primaria y victimización secundaria. Por **victimización primaria** se tiende a entender la derivada de haber padecido un delito, que cuando va acompañado de violencia o experiencia personal con el autor suele ir acompañado de efectos que se mantienen en el tiempo y pueden ser físicos, psíquicos, económicos o de rechazo social. La víctima de un delito no solo ha de enfrentarse con los perjuicios derivados de la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido que conlleva el delito, sino que en muchos casos, acompañando a éste, se producen otra serie de efectos que inciden en la gravedad material del daño o perjuicio producido. Frente a ella, distinguen los autores lo que denominan **victimización secundaria**, que sería aquella que se deriva de las relaciones de la víctima con el sistema jurídico penal.

Consecuentemente, la victimización secundaria se considera aún más negativa que la primaria porque es el propio sistema el que victimiza a quién se dirige a él pidiendo justicia y porque afecta al prestigio del propio sistema. Con la policía, la víctima a menudo experimenta el sentimiento de estar perdiendo el tiempo y el dinero, o de ser incomprendidas, etc. A veces los interrogatorios de la defensa se orientan a tergiversar su intervención

⁷ Policía de Investigaciones de Chile.

en los hechos, caso por ejemplo, del abogado que intenta hacer confesar a la víctima de una violación que el acceso carnal fue realizado, si bien, no con su consentimiento, pero si a consecuencia de su "provocación", o recurriendo a argumentos como el de *"la hora es impropia para que una mujer decente esté en la calle"*, etc. Además se ha confirmado cómo la indumentaria, el aspecto, y la conducta de la víctima, así como su edad, raza o sexo influyen de forma importante en los jueces a la hora de dictar sentencia. (ONU, 1996).

Por todo ello, en el año 1985 en Europa se aprobó una serie de recomendaciones encaminadas a mejorar la situación de la víctima en el derecho y proceso penal, medidas que en Chile se adaptaron tras la reforma procesal penal que en el año 2000 se puso en marcha este nuevo sistema. A continuación se especificaran las medidas más importantes:

- Ⓜ Cuando la víctima de un delito se dirige a la policía debe ser tratada de tal forma que no sufra ningún daño psíquico adicional.
- Ⓜ Se le deben indicar las posibilidades de recibir en instituciones públicas o privadas ayudas materiales, médicas y psicológicas;
- Ⓜ Se le debe informar sobre sus derechos de reparación contra el delincuente y, en su caso, contra el Estado.
- Ⓜ A lo largo del procedimiento, la víctima debe ser interrogada de forma cuidadosa y considerada, sin que en modo alguno se pueda lesionar su honorabilidad.
- Ⓜ Los niños solo podrán ser interrogados en presencia de sus padres, tutores o guardadores.

Así, tras largos años de preparación en Julio de 1984 se hizo pública en Ottawa la Declaración sobre justicia y asistencia para la víctima, cuyo propósito es *"proclamar los derechos de las víctimas y establecer formas y medios para asegurar su protección, tratamiento humano y compensarles por los daños sufridos"*⁸. Es así como se inició a la elaboración de acciones y proyectos en favor de las víctimas del delito.

La víctima de un delito ha venido siendo, además de la parte directamente perjudicada de toda acción punitiva, el aspecto más descuidado en su tratamiento dentro de un procedimiento penal, en el que parece primar la persecución del delito y el castigo del delincuente y, en todo caso, la defensa de la sociedad, sobre los derechos de la persona que sufre las consecuencias del hecho perseguido. Estos individuos soportan frecuentemente una doble victimización. La primera como lógico resultado de su participación en calidad de sujeto pasivo del delito y posteriormente como parte activa de su esclarecimiento (bien como denunciante, bien como testigo) ante las Administraciones policial y judicial, que no siempre satisfacen las demandas y pretensiones de los perjudicados, provocando con ello un sentimiento de frustración y de desencanto y, consecuentemente, una sensible pérdida de confianza en la labor de la Policía y en la eficacia de la Justicia.

Una mayor sensibilidad ante el papel de la víctima, fruto del conocimiento de la psicología del ofendido y de las circunstancias sociológicas en que se produce la ofensa y, consecuentemente, una especial deferencia del trato que se le puede y se le debe dispensar en las especiales relaciones con los poderes a los que acude en demanda de auxilio, de protección o de comprensión, podrían sin duda aliviar la carga emocional que siempre pesa sobre la persona dañada y restablecer la confianza en las Instituciones que intervienen en el proceso, aunque el sistema reparador siga siendo insuficiente y, en ocasiones, hasta resulte ineficaz, por insolvencia del agresor y por falta de previsiones legales.

⁸ Artículo I, Declaración sobre justicia y asistencia para la víctima, Ottawa 1984.

6.-Derechos Humanos y Víctimas de Delito.

En el marco del actual Estado de Derecho, imperante en nuestro país, no cabe duda que la libertad, igualdad y dignidad de la persona humana, llamada trilogía ontológica⁹, son el pilar fundamental que inunda el ordenamiento jurídico y del cual emanan los derechos fundamentales. Tal normativa reconoce, ampara y promueve estos derechos, pero bajo ningún caso los crea, pues ellos son inherentes a la calidad de persona humana.

Quando hablamos de derechos humanos nos referimos a "*aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que incluyen a toda persona, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna. Son independientes de factores particulares como el estatus, sexo, orientación sexual, etnia o nacionalidad; y son independientes o no dependen exclusivamente del ordenamiento jurídico vigente. Desde un punto de vista más relacional, los derechos humanos se han definido como las condiciones que permiten crear una relación integrada entre la persona y la sociedad, que permita a los individuos ser personas, identificándose consigo mismos y con los otros*"¹⁰.

La Declaración Universal de Derechos humanos comprende treinta artículos, dentro de ellos podemos destacar los siguientes :

- 🏛️ **Artículo 1:** Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.
- 🏛️ **Artículo 2.-** toda persona tiene los derechos y libertades proclamadas en esta declaración, sin distinción de raza, sexo, color, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición, económica nacimiento o cualquier otra condición.
- 🏛️ **Artículo 3:** *Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.*
- 🏛️ **Artículo 4:** Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre.
- 🏛️ **Artículo 5:** Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- 🏛️ **Artículo 18:** Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión.
- 🏛️ **Artículo 19:** *Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.*

Nuestro país acoge esta declaración de derechos humanos, incluyéndola en la carta fundamental llamada Constitución, en donde se norman y fijan las leyes para el cumplimiento y orden de la sociedad chilena, con el fin de proclamarlos y salvaguardarlos dichos derechos. Las leyes y normas se regulan bajo el poder judicial con sus respectivos tribunales en lo penal, civil y familiar.

En este sentido, es posible plantear que los derechos de víctimas de delitos y/o de poblaciones que se encuentran más expuestas a factores de riesgo asociados a procesos de victimización, ven vulnerados sus derechos, lo que implica realizar diversas acciones que promuevan el ejercicio de ellos y es aquí donde el papel de los gobiernos toma preponderancia para resguardarlos.

7.- El Gobierno y la Protección de los Derechos Humanos.

Es tarea de los gobiernos garantizar que cada uno de los habitantes de nuestro país se sienta seguro y no solo se sienta, sino que esté seguro tanto en el espacio público como el privado, es así como el derecho de

⁹ Nogueira Alcalá, Humberto, *Dogmática Constitucional*, 1era edición, Universidad de Talca, Talca, 1997, p. 113.

¹⁰ Declaración Universal de los derechos humanos, 1948.

los ciudadanos a desenvolverse en entornos seguros se hace cada vez más importante, ya que va estrechamente ligado a un tema de calidad de vida.

A raíz de ello año a año se invierte fuertes cantidades de recursos financieros y humanos con el fin de bajar las tasas de delincuencia y criminalidad. Así lo devela la encuesta a nivel país ENUSC¹¹, la cual se realiza año tras año.

Los gobiernos de turno se preocupan y ocupan de la seguridad ciudadana, ya que es un punto primordial a la hora de salvaguardar los derechos de las personas protegidos por nuestra carta magna llamada Constitución Política..

Se han promulgado estrategias a nivel gubernamental tales como la Estrategia Nacional de Seguridad Pública la cual está a cargo del Ministerio del Interior en donde sus ejes o lineamientos son la Institucionalidad, Información, Prevención, control y sanción, rehabilitación y Asistencia a Víctimas de Delito.

Desde el marco de entendimiento victimológico , el gobierno pretende incorporar una mirada ciudadana, relevando el rol de las mujeres y hombres que han sido víctimas de delito, actores activos y protagonistas de sus propios procesos de integración y prevención. Esta mirada ciudadana se pretende lograr a partir de una perspectiva integral de Seguridad Pública y una concepción de la Asistencia Victimológica fundada en el reconocimiento del derecho de los ciudadanos a desenvolverse en entornos seguros, considerándola un recurso para disminuir el temor e inseguridad.

¹¹ Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana.

8.-Contexto local en el ámbito Victimológico.

A partir de la realidad experimentada por la comuna de San Joaquín, y en consideración a la información aportada por la ENUSC del año 2008, se puede indicar que la proporción o porcentaje de hogares victimizados, esto es, aquellos hogares encuestados que declaran que alguno de los miembros de su familia fue víctima de algún delito en los últimos 12 meses, para el año 2008 el 33,9% de los hogares de la comuna declaran haber sido víctimas de algún ilícito, porcentaje comunal que se encuentra por debajo del regional y del nacional, toda vez que en la región Metropolitana el porcentaje de hogares victimizados alcanza 38,7% y el total país asciende a 35,3%. Por otra parte se puede indicar, que respecto a igual encuesta aplicada durante el año 2005, la comuna presenta una variación de 0,7 puntos porcentuales. En relación con la tasa comunal de denuncias por delitos de mayor connotación social, durante el año 2008, la comuna registra una tasa de denuncias superior a las efectuadas a nivel regional y nacional.

Así también es posible aportar la información facilitada por personal de la 50ª comisaría de carabineros de San Joaquín, correspondiente al período comprendido entre los meses de Enero a Octubre del año 2008 en relación a los índices de comisión de delitos: 777 víctimas de robo con fuerza, 673 robo con violencia, 219 de hurto, 408 de lesiones, 13 de violación y 3 de homicidio, sumando un total de 2,093 víctimas pesquisadas.

La problemática vivenciada en la comuna de San Joaquín, dice relación con la comisión de delitos de mayor connotación social y su focalización en determinados territorios de la comuna, dadas sus particulares características psicosociales y demográficas, así, se puede indicar los territorios N°1, (Av. Santa Rosa - Av. Salvador Allende - Mateo de Toro y Zambrano - 1º de Septiembre - Av. Las Industrias) y N°5 (Av. Las Industrias - Av. Departamental - Av. Vicuña Mackenna - Pasaje Linares) de la comuna, como aquellos que presentan mayor habitualidad el robo con fuerza en lugar habitado. Así también se puede mencionar que el robo con fuerza e intimidación se presenta principalmente en los ejes viales, siendo un lugar de comisión de este delito los paraderos del transantiago y estaciones de metro, espacios comunes que se encuentran diseminados en gran parte de los territorios de la comuna de San Joaquín.

Para finalizar se puede aportar información referente al delito de lesiones, pudiéndose indicar que éste se presenta con mayor frecuencia en los territorios 2 (Av. Santa Rosa - Av. Salvador Allende - Mateo de Toro y Zambrano - 1º de Septiembre - Av. Las Industrias), territorio 3 (Av. Las Industrias - Pasaje Linares - Av. Vicuña Mackenna - Carlos Valdovinos), territorio 4 (Av. Santa Rosa - Av. Departamental - Av. Las Industrias - 1º de Septiembre - Av. Salvador Allende) y territorio 5 (Av. Las Industrias - Av. Departamental - Av. Vicuña Mackenna - Pasaje Linares)

Es importante señalar que las estadísticas y la problemática expresada es significativa en tanto consumación del delito, por lo tanto se hace necesaria la instalación de líneas de acción que permitan por una parte empoderar y mejorar la percepción de seguridad pública de comunidades que han vivenciado la victimización a través de la construcción de estrategias para la prevención, como también la atención y orientación en materias psicosociojurídicas a las comunidades víctimas del flagelo de la delincuencia. En tal sentido la intervención primaria y secundaria aporta los elementos necesarios para la prevención y el empoderamiento de las comunidades, sin embargo y ante las cifras expuestas anteriormente, conjuntamente con la sobre demanda experimentada por los tribunales de justicia, se considera importante también la intervención terciaria.

9.-Vinculación de esta realidad con la de la Región.

La comuna de San Joaquín limita con comunas ubicadas en el centro de la región Metropolitana, con proximidad al centro de Santiago y de acuerdo al análisis arrojado por la AUPOL de Carabineros, la región Metropolitana muestra entre los años 2001 y 2008 un patrón de denuncias similar al resto del país, aunque registra tasa más altas de denuncias de DMCS. Según el tipo de delito se observa que los más denunciados durante el 2008 fueron Lesiones (40.252), VIF (39.856) y Hurtos (35.510); el robo con Intimidación o Violencia registra una baja significativa en la cantidad de denuncias del orden del 11,6%, por lo que deja de ser un delito denunciado, pasando a un cuarto lugar. Lo que puede ser considerado como un avance importante en términos de seguridad pública. En relación a la realidad comunal, podemos señalar que durante los últimos 12 meses del

año 2008 el 33,9% de los hogares de la comuna de San Joaquín declaran haber sido víctimas de algún ilícito, porcentaje comunal que se encuentra por debajo del regional y del nacional, toda vez que en la región Metropolitana el porcentaje de hogares victimizados alcanza 38,7% y el total país asciende a 35,3%. Por otra parte se puede indicar, que respecto a igual encuesta aplicada durante el año 2005, la comuna presenta una variación de 0,7 puntos porcentuales. En relación con la tasa comunal de denuncias por delitos de mayor connotación social, durante el año 2008, la comuna registra una tasa de denuncias superior a las efectuadas a nivel regional y nacional. Respecto del año 2005, la tasa se incrementa en un 12,1%.

En base a los datos estadísticos aportados por la ENUSC 2008, se puede indicar que el 33,9% de los hogares de la comuna de San Joaquín declaran haber sido víctimas de algún delito en los últimos 12 meses del año 2008. Por otra parte durante el año 2008 la comuna registra una tasa de denuncias por la comisión de DMCS, superior a la realidad regional y nacional observada, asimismo, durante mismo periodo, los residentes de la comuna son víctima con mayor frecuencia de delitos tales como robo con violencia e intimidación, robo con sorpresa, hurto, robo con fuerza en lugar habitado y lesiones.

10.-Antecedentes estadísticos de denuncias dentro de la comuna de San Joaquín.

En relación a los antecedentes estadísticos de denuncia aportados por la ENUSC, se puede indicar que durante el año 2008 la comuna de San Joaquín registra una tasa de denuncias por los delitos de mayor connotación social superior a la regional y a la tasa nacional. Respecto del año 2005 la tasa se incrementa en un 12, 1%. ocupando un lugar preponderante los delitos de robo con fuerza en lugar habitado, lesiones, robo con sorpresa. Sin embargo, es importante relevar el impacto social que generan delitos tales como violación, homicidio, y robo con Intimidación, pues el un primer lugar el delito de Violación, con una tasa de denuncia de 16,8; en segundo lugar se encuentra el delito de robo con violencia e intimidación, cuyo porcentaje asciende al 331,1 y en tercer lugar se encuentra el delito de homicidio, cuya tasa de denuncia es del 4,8; asimismo se puede indicar que en la comuna de San Joaquín entre los años 2001- 2008 la tasa de denuncias por hechos constitutivos de violencia intrafamiliar tuvo un aumento importante del 293,5%.

Cabe señalar como dato relevante, que en la comuna de San Joaquín, según la ENUSC 2008, existe un 67,9 % de personas que vivenció la ocurrencia de algún delito y que no realizó la denuncia correspondiente, versus un 32, 1% que sí recurrió a instancias de control. Se puede señalar por lo tanto la necesidad de informar y sensibilizar a la comunidad respecto de temáticas de victimización y derechos de las víctimas. Respecto de las denuncias realizadas en la comuna de San Joaquín se puede señalar que éstas se hicieron con la finalidad de obtener algún tipo de resguardo o protección, y porque los delitos deben ser denunciados, sin embargo la mayoría de las personas que no denunciaron señalan temor por amenazas y represalias y por haber sido amenazados por los responsables del delito. Ante este escenario, se hace imprescindible la entrega de información y herramientas a la comunidad atemorizada, con el fin de acercar las instancias de protección, así como de generar herramientas de auto cuidado.

A partir del año 2005 que la comuna de San Joaquín, elabora y lleva a cabo la implementación del Plan Comunal de Seguridad Pública,(PCSP). Dentro de los objetivos que persigue este instrumento dice relación con mantener actualizada la información diagnóstica del comportamiento y ocurrencia de delitos en el territorio, utilizando fuentes de información como la ENUSC, AUPOL, e información brindada por Carabineros de Chile y PDI. Lo anterior obedece a contar con una mejor optimización de los recursos financieros y humanos destinados a la prevención y reparación, recursos que siempre resultan ser escasos. El PCSP cuenta con ejes de acción que ordenan y determina las acciones a desarrollar y es desde esta perspectiva que la prevención, asume un rol importante, puesto que concibe un trabajo permanente y sostenido con las organizaciones funcionales, en post de disminuir la sensación de inseguridad construída por los vecinos a través de la información de los medios de comunicación masivos y de experiencias directas o indirectas vivenciadas en el ultimo tiempo, de esta manera contribuye al empoderamiento de la comunidad en pro de acciones que los involucre como sujetos activos y participativos de los cambios que requieren.

Es importante de señalar que hoy el fenómeno de la Seguridad Pública y sus manifestaciones a nivel comunal, se identifica con una permanencia de delitos como el trafico, microtráfico, VIF, robo con violencia e intimidación y robo en lugar habitado, logrando mantenerse la percepción de inseguridad en los barrios, si bien, es diametralmente distinta a la percepción de temor respecto de la realidad nacional y regional, son situaciones que deben trabajarse de forma articulada con miembros de la sociedad civil, representantes del mundo privado y agentes del Estado. El PCSP de nuestra comuna, concibe la Seguridad Publica como un fenómeno social que debe ser atendido de forma integral, orientado a garantizar mínimos sociales, donde cada uno de los vecinos

siente que cuenta con el respaldo institucional y a su vez es una responsabilidad de los miembros organizados de cada territorio, como también desde el rol y función que desempeña cada persona en particular.

Por todo lo expuesto con antelación y en base a los datos recopilados por las distintas fuentes mencionadas se hace necesario crear una instancia en donde las víctimas de los delitos puedan ser acompañados en sus proceso judicial y es aquí donde nace la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana en respuesta a las demandas insatisfecha de carácter victimológica por los individuos afectados.

11.-Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

A nivel gubernamental se aplican estrategias y proyectos para ir en ayuda a las personas víctimas de la delincuencia. Sin duda, una de las principales preocupaciones de una política de seguridad moderna, que responde a las necesidades de la ciudadanía, debe ser el abordaje de la dura situación que enfrentan las personas que han sido víctimas de un delito y que requieren de apoyo humano, psicológico y orientador por parte del Estado, para enfrentar con éxito esta situación, que muchas veces es dolorosa, engorrosa para las víctimas directas e indirectas también. Es por ello que la Estrategia Nacional de Seguridad Pública sitúa a las personas en el centro de las políticas en este ámbito, incorporando como uno de sus ejes centrales la asistencia a víctimas de delitos violentos. Este eje tiene el propósito de generar una oportuna y adecuada coordinación de las diversas reparticiones públicas que han impulsado iniciativas para aminorar el impacto negativo del delito sobre la vida de las personas, particularmente de aquellos delitos más graves y violentos. Del mismo modo, se propone generar nuevas iniciativas para enfrentar de manera coordinada las acciones que concurren al auxilio de las víctimas.

El objetivo primordial del eje de asistencia a víctimas es otorgar protección y apoyo en el ámbito del procedimiento judicial, a las víctimas de delitos violentos, además de dar apoyo Psico-social a dichas víctimas.

La OMPC contribuye al Plan Comunal de Seguridad Pública desde el punto de vista de la prevención y la asistencia a víctimas, por un lado desarrolla líneas de intervención centradas en la prevención del delito a través de charlas y capacitaciones tanto en temáticas de victimización como en la resolución alternativa de conflictos sociales, y por otra parte asiste psico-socio-jurídicamente a personas expuestas a experiencias de victimización. En esta línea de acción, y respondiendo al Plan Comunal Seguridad Pública, la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana tiene la meta de asistir a cien personas víctimas directas por la comisión de un delito y su entorno sociofamiliar más cercano, esto significa que la totalidad de los ingresos realizados cuentan con la orientación en materia judicial, cincuenta de estas atenciones reciben orientaciones sociales y veinticinco de este total son además orientados psicológicamente.

12.-Profesionales

El uso común del concepto tiene diferentes acepciones, entre ellas: empleo, facultad u oficio que cada uno tiene y ejerce públicamente. Las profesiones son ocupaciones que requieren de un conocimiento especializado, una capacitación educativa de alto nivel, control sobre el contenido del trabajo, organización propia, autorregulación, altruismo, espíritu de servicio a la comunidad y elevadas normas éticas.

13.-Victima de delito

Se considerará como víctimas de delito a las personas habitantes de la comuna de San Joaquín, "las cuales personal o colectivamente hayan sufrido daños, incluida las lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo de sus derechos fundamentales como consecuencia de acciones u omisiones que violenten la legislación penal vigente" ¹² por tanto para efectos de la presente investigación entenderemos como víctima tanto a la persona del ofendido, como su entorno más cercano, ya que también resulta afectado por la comisión del delito.

¹² ONU 1985, pp7

14.-Dirigente social

Persona que tiene a su cargo una responsabilidad de dirección, haya sido electo o designado, el cual representa a su comunidad y vela por los intereses de éstos.

15.-Percepción

En primer lugar podemos decir que la percepción, desde el punto de vista psicológico, es el proceso mediante el cual la conciencia entrega estímulos sensoriales sobre objetos, hechos o situaciones y los transforma en experiencia útil.

Una de las acepciones más relevantes del concepto de percepción es la que hace referencia a la valoración que un individuo hace de una determinada situación social y de su papel o posibilidades de ella.

También podemos decir que es un proceso nervioso superior que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno. Mediante este proceso el sujeto selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo. Dos individuos podrían estar expuestos a los mismos estímulos aparentemente en las mismas condiciones; sin embargo, la forma en que cada uno de ellos los reconoce, selecciona, organiza e interpreta constituye un proceso altamente singular, basado en las necesidades, valores y expectativas específicos de cada persona. Para los efectos de este estudio consideraremos la opinión de los tres actores relevantes seleccionados tales como usuarios víctimas de delito, dirigentes sociales de la comuna y profesionales de la OMPC con respecto a los servicios profesionales entregados por dicha oficina.

16.-Opinión

De acuerdo a la Real Academia Española opinión es un *"dictamen o juicio que se forma de algo cuestionable, concepto valorativo que se tiene respecto a alguien, generalmente relativo a su fama"*. Es en base a esta definición que recogeremos la opinión de los usuarios y profesionales de la OMPC con respecto a los servicios profesionales otorgados allí, además de la opinión de los dirigentes sociales con respecto a dicha oficina.

Capítulo III: Marco Metodológico.

Diseño Metodológico.

1.-Sobre la Metodología cualitativa.

El marco metodológico que guiará la presente investigación será de carácter **cualitativo**.

De esta manera debemos considerar que la metodología de la investigación cualitativa persigue obtener información que permita comprender la naturaleza y calidad del comportamiento de un individuo o un grupo así como los motivos de dicho comportamiento. Además es concebido como un proceso activo, sistémico y riguroso de indagación, el cual no se pretende lograr verdades absolutas, únicas y objetivas, sino centrarse en la interpretación y análisis de los relatos acerca de la problemática de investigación por parte de los sujetos objetos de investigación previamente definidos, relevando la experiencia cotidiana para la comprensión detallada e intensiva de ella.

La decisión de adoptar un enfoque principalmente cualitativo se basa en tres razones fundamentales:

- Ⓜ La investigación cualitativa permite dar **explicaciones a fenómenos complejos**, lo que nos ayudará a comprender el tema de estudio.
- Ⓜ La **validez de la información** recibida al aplicar técnicas cualitativas, ya que las personas son minuciosamente entrevistadas y los datos obtenidos son tomados como correctos y creíbles.
- Ⓜ La investigación cualitativa asigna **un papel principal a las intenciones humanas** en la explicación causal de los fenómenos sociales, que constituyen una orientación fundamental, del presente estudio, que pretende buscar y recoger desde las propias personas las opiniones y percepciones que tienen sobre ciertos fenómenos.

El análisis de los datos obtenidos se realizará bajo un proceso reflexivo, lo que permitirá dar validez a la investigación.

2.- Tipo de Investigación.

La investigación que se realizará es de carácter **evaluativa**, entendiéndose esta como un tipo de investigación que intenta descubrir las percepciones y opiniones que poseen los usuarios de la OMPC, los dirigentes de la comuna y los profesionales de la OMPC, con respecto a los servicios prestados en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana, en donde posee un carácter evaluativo el cual pretende obtener distintas miradas de un mismo hecho haciendo la triangulación de opiniones o miradas, de dichos actores, con el fin de proporcionar información de la cual se puedan derivar criterios útiles para la toma de decisiones en diversos niveles del Proyecto. El tema tocado por la siguiente investigación no ha sido abordado con antelación, es por ello que no se tienen datos concretos con respecto a la percepción o apreciación tanto de los usuarios directos como indirectos, así como tampoco se tiene información sistematizada que pueda orientar la planificación por parte de la autoridad o que respalde la toma de decisiones con el fin de mejorar el funcionamiento y calidad de los servicios prestados por dicha institución.

El **Tipo de evaluación** comprende distintas aristas, entre estas:

- Ⓜ **Momento:** corresponde a una evaluación del tipo **ex-post**, "puesto que esta se realiza cuando el proyecto ha terminado. Su propósito es determinar con precisión los resultados logrados y los factores dentro y fuera del proyecto que facilitaron o dificultaron esos resultados" (BRIONES, 2002).
- Ⓜ **Procedencia de los evaluadores:** La evaluación es **externa**, ya que no participan en el proceso las personas ejecutoras del Programa ni de la institución misma, sino que esta se realiza por alumna tesista de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

3.-Momentos de Investigación

Ⓜ **Fase de exploración de la Temática.**

En esta primera fase se pretendió una interiorización con el contexto que rodea a la temática a investigar, y con el tema mismo, es decir, se pretendió lograr un entendimiento general sobre la problemática victimológica de delito, su marco legal en Chile y sobre todo un acercamiento con el marco sociocultural del mismo. Para ello fue necesaria una revisión por todos los factores que incidieron dentro de esta problemática. Se pretende de esta forma adentrar y empaparse de dicho estado de vulneración de derechos con el fin de comprender o sensibilizar sobre la materia.

Se persigue siempre un acercamiento a la realidad que responde a la temática investigada en coherencia con los objetivos planteados, de tal manera, de estar en una constante revalidación de la viabilidad de la presente investigación.

- ☐ Se produce un primer acercamiento con los sujetos de estudio en las inmediaciones de la Oficina de Mediación y Protección **Fase de aproximación al fenómeno de estudio.**

Se pretende en este momento de la investigación conocer la individualidad de los casos objeto de estudio previo una elección del mismo en lo que respecta a los tres sujetos objeto de investigación involucrados en esta investigación. Se procederá a la revisión de todas las carpetas que se encuentran registradas como "Atención a Víctimas año 2009" con el fin de interiorizarse sobre los casos a investigar. El formato a revisar fue a nivel digital como también lo fueron las carpetas archivadas en papel, en donde muchas de éstas poseen copia de la carpeta original del sistema judicial, en donde aparecen datos periciales, diligencias actualizadas paso a paso, todo el bagaje y diligencias que se han realizado desde los inicios de las causas; hecho que posibilita a la investigadora formarse una idea completa y suficiente sobre el delito en cuestión y sus diferentes aristas de desarrollo investigativo de dichos casos.

Se pretende en esta instancia dar una mirada más específica sobre el tema y los casos en cuestión con el fin de realizar la elección de los casos en donde se aplicará el instrumento de recolección de información para fines investigativos.

En virtud de lo anteriormente expuesto, esta fase es considerada como un momento clave para el proceso, en cuanto, se aplicarán los instrumentos de recolección de información a los sujetos que cumplan con los criterios de inclusión, que otorgan el peso científico al estudio y se genera la materia prima central a procesar analíticamente en una última fase posterior.

- ☐ **Fase de Interpretación y conclusión.**

Este último momento del proceso constituye la fase de retirada del campo investigativo en sí, en ella se espera tener recopilada toda la información necesaria para poder emitir juicios de valor por parte de la investigadora. Es el momento de las deducciones y conclusiones a través del análisis, en base a todos los insumos que se han obtenido por la decodificación previa desde los instrumentos de recolección de información, se generan las conclusiones definitivas de este proceso inductivo de conocimiento, otorgando nuevos significados a la información general.

Ciudadana en donde a nivel de conversaciones informales y entrevistas de presentación se ubica la investigadora en una posición nueva e insipiente escenario general como punto de partida.

4.-Técnica e instrumento de recolección de datos.

Un instrumento de recolección de información es en un principio cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. (Sabino 1998).

Por técnica se entenderá "conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos. (Sabino, 1998).

5.-Selección de los sujetos de investigación.

5.1.-Universo.

El universo estará integrado tres actores preponderantes dentro de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana:

- ☐ Todos los casos víctimas de delito que hayan sido atendidos dentro del periodo marzo-diciembre del año 2009, que por lo menos hayan recibido atención de dos áreas, (psicológica, social o jurídica). Estratégicamente se seleccionó usuarios atendidos dentro de este año con el fin de que éstos tengan reiteradas atenciones dentro de la oficina.
- ☐ Todos los dirigentes sociales que se encuentren ejerciendo su cargo dentro del periodo 2010.
- ☐ Todos los profesionales que se encuentren ejerciendo el cargo dentro de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

5.2.-Muestra.

La muestra será seleccionada según criterio de **muestreo cualitativo**. De esta manera, las decisiones respecto de quién obtendremos la información y cómo la obtendremos" será determinada al azar dentro del universo.



Se ha considerado seleccionar:

- Diez usuarios víctimas de delito que se hayan atendido dentro del periodo marzo-diciembre año 2009 dentro de la OMPC.
- Cuatro dirigentes sociales que se encuentren ejerciendo el cargo dentro del periodo año 2010.
- Todos los profesionales que se encuentren ejerciendo el cargo dentro del periodo marzo-diciembre 2010.

6.-Criterios de inclusión

Usuarios:

- Personas que residan dentro de la Comuna de San Joaquín.
- Personas que se hayan atendido por lo menos con dos profesionales diferentes en distintas áreas de intervención.
- Personas que expresen su voluntad de participar libremente.

Dirigentes:

- Personas que residan dentro de la Comuna de San Joaquín
- Personas que se encuentren ejerciendo el cargo dentro del presente año.
- Personas que expresen su voluntad de participar libremente.

Profesionales:

- Personas que se encuentren trabajando dentro de la OMPC en el presente año.
- Personas que expresen su voluntad de participar libremente.

7.- Instrumentos

Atendiendo a las características de la presente investigación y a las necesidades institucionales, se utilizaran como técnica de recolección de información el instrumento cualitativo denominado **“entrevista semi-estructurada”**, la cual “se basa en una guía de preguntas abiertas y cerradas, y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados” (Hernández Sampieri, 2003). Esta contendrá preguntas de estructura o estructurales, vale decir, el entrevistador solicita al respondiente una lista de ítems a manera de conjunto o categorías.

Así también, se diseñarán tres tipos de entrevista semi-estructurada en donde se aplicarán a los tres actores a investigar, usuarios de la OMPC atendidos en el periodo 2009, profesionales de la OMPC y dirigentes sociales de la comuna de San Joaquín que se encuentren ejerciendo el rol dentro del periodo 2010.

Por otro lado, con la finalidad de determinar la **validez** del contenido y de la construcción del instrumento, éste fue sometido a un análisis metódico en base de los objetivos de la presente investigación, lo que asegura que las preguntas que estos contienen, tienen directa relación con lo que se quiere evaluar; se realizaron los instrumentos en base a un marco teórico especialmente diseñado para la presente investigación.

A modo de fundamentación, el instrumento cuantitativo para esta evaluación se basa en las siguientes consideraciones:

- Propósito: El cual está dado por los objetivos de la evaluación, derivándose de esto los estándares que orientaron la elaboración del instrumento.

- 🏠 Población: El instrumento está dirigido a la población dirigida como usuarios víctimas de delito del proyecto OMPC cohorte 2009, profesionales de la OMPC y dirigentes sociales, los dos últimos actores tendrán que estar ejerciendo sus cargos dentro del periodo 2010.
- 🏠 Recursos: La elaboración y aplicación del cuestionario aplica un proceso que debe tener en cuenta los siguientes factores:
 - 🏠 Desplazamiento geográfico: Dado que el instrumento será aplicado a los usuarios que participaron del Proyecto OMPC y los dirigentes, ambos en la comuna de San Joaquín.
 - 🏠 Impresión, codificación, análisis de la información y redacción del informe.

8.- Condiciones para la recolección de Información

El proceso de recolección de información estuvo a cargo de la alumna seminarista, la cual lo realizó directamente a terreno y/o en dependencia de la Municipalidad de San Joaquín.

Para llevar a cabo las entrevistas, se establecieron días y horarios para de visitas a los usuarios y dirigentes a terreno, en donde se dispuso de:

- 🏠 Direcciones del domicilio de cada una de los usuarios a visitar, éstas deberán ser claras.
- 🏠 Planos de los sectores visitados.
- 🏠 Grabadora para registrar las entrevistas para su posterior análisis.
- 🏠 Instrumento de investigación.
- 🏠 Espacio físico adecuado con el fin de garantizar la confidencialidad de los usuarios víctimas de delito y dirigentes sociales.

La aplicación de las entrevistas al equipo multidisciplinario de la OMPC, se realizó en la sala de reuniones de concejales, ubicada en el tercer piso de la municipalidad de San Joaquín.

Capítulo IV: Metodología de Análisis e Interpretación de la

1.- Concepto de análisis.

Es un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones, comprobaciones que se realizan sobre los datos con el fin de extraer significado relevante en relación a un problema de investigación.

Analizar datos supondrá examinar, sistemáticamente, un conjunto de elementos informativos para delimitar partes y descubrir las relaciones entre las mismas y las relaciones con el todo. Persigue alcanzar un mayor conocimiento de la realidad estudiada y, en la medida de lo posible, avanzar mediante su descripción y comprensión hacia la elaboración de modelos conceptuales explicativos.

Los datos en si mismo tienen limitada importancia, "no hablan", es necesario "hacerlos hablar"... el propósito del análisis es resumir la información recabada durante el levantamiento de la información, en forma tal que proporcione respuestas a las interrogantes de la investigación.

El objeto de la interpretación es buscar significado más amplio a las respuestas mediante su enriquecimiento con otros conocimientos disponibles.

Por otro lado, los datos son entendidos como interacciones, situaciones, fenómenos u objeto de la realidad estudiada, que el investigador recoge a lo largo de su proceso de investigación y que posee un contenido informativo útil para los objetivos perseguidos en la misma. El investigador construye los datos y al hacerlo registra la información en algún soporte físico, (en este caso será grabación de audio). El dato soporta una información sobre la realidad, implica una mayor o menor elaboración conceptual de la misma.

Se considera el dato como una elaboración, de mayor o menor nivel, realizada por el investigador o por cualquier otro sujeto presente en el campo de estudio, en la que se recoge información acerca de la realidad. El dato una información acerca de la realidad, implica una elaboración conceptual de esa información y un modo de expresarla que hace posible su conservación y comunicación.

Para llevar a cabo el análisis e interpretación de los datos se utilizará la técnica **de análisis de contenido**, la cual trata de describir los significados de un documento, éste puede ser textual, la transcripción de una entrevista, una historia de vida, un libro o material audiovisual etc. El propósito es poner de manifiesto los significados, tanto los manifiestos, como los latentes, para eso se clasificarán y codificarán los diferentes elementos en categorías que representen más claramente el sentido.

Para los fines de la presente investigación, en lo que respecta a interpretación y análisis de datos, se utilizará la **matriz de análisis gramatical**, la cual se enmarca dentro de las técnicas de análisis semántica.

La matriz de análisis gramatical plantea el análisis de un sujeto asociado a un objeto y registra qué tipo de acción realiza el sujeto para afectar al objeto. Sujeto, objeto y acción, (o predicado), son las variables de análisis y las tres pueden ser registradas de acuerdo a una codificación de categorías.

Luego de construir la matriz que contiene sujeto, objeto y acción, se analizarán dichas matrices y sus resultados con los planteamientos expuestos en el marco de referencia.

Las entrevistas realizadas serán transcritas de manera textual, se hará una primera lectura de éstas, para posteriormente efectuar una lectura transversal de las mismas.

2.- Criterios de Rigor

Para asegurar el rigor metodológico con que será diseñada y desarrollada la presente investigación, y la confianza en la verdad de los resultados conseguidos, plantearemos tres criterios de rigor, los cuales asegurarán la credibilidad del trabajo desarrollado. Dichos criterios son:

☺ **Credibilidad:** Alude a la confianza en la veracidad de los descubrimientos realizados en una investigación y hace referencia a la necesidad de que exista una concordancia entre los resultados de la investigación y las percepciones que los sujetos participantes poseen de la realidad estudiada. (Rodríguez Gómez, 1996: 286).

☺ **Consistencia:** Repetición de resultados cuando se realizan investigaciones en los mismos sujetos e igual contexto.

- Ⓢ **Neutralidad:** garantía de que los descubrimientos de una investigación no están sesgados por motivaciones, intereses o perspectivas del investigador.

3.- Procedimientos que aseguran los criterios de rigor.

Para que los criterios de rigor sean cumplidos en una investigación es preciso seguir ciertos procedimientos, que se indican a continuación.

Tabla N° 3, Criterios de rigor.

Criterio.	Procedimiento.
Credibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Triangulación de la información. ☐ Grabación audio. ☐ Comprobaciones con los participantes.
Consistencia.	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Identificación y descripción de las técnicas de análisis de datos ☐ Delimitación del contexto físico y social.
Neutralidad.	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Comprobaciones de los participantes. ☐ Recogida mecánica de datos. ☐ Triangulación.

Análisis de la Información.

1.- Entrevista Estandarizada Abierta.

Tabla N°4: Instrumento de recolección de información usuarios, dirigentes y profesionales.

Objetivos Específicos a los que Responde.	Técnica.	Instrumento.
Conocer cómo perciben los usuarios el servicio prestado por los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.	Entrevista Estandarizada <i>Usuarios.</i>	<p>Pauta entrevista.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos Generales. <ol style="list-style-type: none"> 1.-¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana? 2.-¿Con qué profesional se ha atendido? 3.-¿Qué opina respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana? 4.-¿Siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema Judicial? 5.-¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o

		<p>por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?</p> <p>6.-¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?</p> <p>7.-¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?</p>
<p>Descubrir la opinión de los dirigentes sociales de la comuna de San Joaquín con respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.</p>	<p>Entrevista estandarizada</p> <p>Dirigente.</p>	<p>Pauta entrevista.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos Generales. <p>1.-¿Cuál es su opinión sobre la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?</p> <p>2.-¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?</p> <p>3.-¿Qué haría si un vecino suyo le preguntara qué hacer en el caso de tener un problema judicial en calidad de víctima?. ¿lo derivaría a alguna institución?.</p>
<p>Conocer la auto-percepción que los profesionales tienen de sus servicios prestados dentro de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín</p>	<p>Entrevista estandarizada</p> <p>Profesionales.</p>	<p>Pauta entrevista.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos Generales. <p>1.-¿Cuál es la percepción, según usted, que tienen los usuarios víctimas de delito de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana respecto a las atenciones que brindan?.</p> <p>2.-¿Cómo siente usted que los usuarios evalúan su trabajo?.</p> <p>3.-¿Cuál es su opinión respecto a los servicios brindados como profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.</p> <p>4.-¿Cree usted que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana es un real aporte para la comunidad?.</p>

2.- Resultados del Análisis e Interpretación de los Datos.

El análisis de la información obtenida se realizó en un proceso que comprendió tres fases secuenciales que abordaron la triangulación de la recogida de la información, los cuales abarca por un lado a los usuarios víctimas de delito de la OMPC, a los profesionales de dicha oficina y los dirigentes de la comuna de San Joaquín. Es así como se desglosa la presente interpretación de los datos con el fin de realizar conclusiones de investigación por categoría de sujeto objeto.

3.- Usuario de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

3.1.-Opinión que posee los usuarios víctimas de delito de la comuna de San Joaquín con respecto a la OMPC.

Tabla N°5: opinión que poseen los Usuarios respecto a la OMPC.

Sujeto	Objeto	Acción.
Folio 001	¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"ehhh mi opinión es que ha sido muy buena, me han apoyado bastante, me he encontrado muy segura estando en el centro de Mediación y que ha sido lo máximo, ha sido"...(f1).
Folio 002	¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"Muy buena, excelente!! He tenido mucho apoyo en ellos, como Jimena y Julio y el otro Joven"... (f1)
Folio 003	¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"Mi opinión?... buena!!! Buena!!.. ehh.. y no sólo con nosotros sino que con mucha gente porque yo he conversado con otras personas que son casos diferentes al mío y hablan bien; o sea tiene la vara alta. Uno recibe las ayudas pertinentes y no andan con evasivas, con mentiras ni con nada, o sea son claros en todo"(f1)
Folio 004	¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"el abogado ¡excelente!"(f1) "Y la Verónica Pérez estaba antes conmigo era un siete, me resolvía todo al tiro, yo al momento que yo iba me hacía... contactaba todo cachay?"(f2).
Folio 005	¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"La Oficina de Mediación y Protección Ciudadana en sí es muy buena" (f1) "la gestión de ellos es fantástica". (f2). "buena, excelente, nada que decir!!!.. nada que decir!!!"(f3).
Folio 006	¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"mi opinión es que me han atendido súper bien el año y tanto, año y medio... he hablado con psicóloga, con el abogado Julio Tapia y no he tenido problema, incluso me han cuidado hasta los niños mientras nosotros con mi marido hemos

		estado adentro.. Entonces no tengo nada que decir de ellos".(f1).
Folio 007	¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"de cierta manera es buena, acogedora, es un buen servicio".(f1).
Folio 008	¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"ehh... encontré que fue buena la atención por parte de Julio, hizo todo lo posible"... (f1). "si, de todas maneras. Marcela, Julio, la psicóloga, yo encontré que fue bien positiva todas las reuniones que hemos tenido con ellos " (f2).
Folio 009	¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"que es algo bueno, algo bueno porqueee... cuando pasa esto uno no haya pa dónde recurrir, esa es la verdad, no sabe pa dónde recurrir, no sabe, no tenía ni idea de que existía una cosa de estas y para mi fue súper provechoso... y... me ha ayudado harto, entre comillas porque si no hubiera tomado esto a lo mejor hubiera quedado botao esto. Como yo no tengo idea. ¿me entiende?, pa mi fue algo súper bueno".(f1). "súper bueno, como le digo yo no tengo nada que decir de acá, todo lo contrario tengo que agradecer mucho lo que me han brindado" (f2).
Folio 010.	¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"es buena, atienden bien, o sea, a uno lo llaman, lo citan, le dan una hora y lo atienden bien. Yo creo que la atención es excelente, por mi lado he encontrado la atención excelente la atención que me han dado". (f1).

3.1.1.-Análisis de la opinión que poseen los usuarios víctimas de delito con respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín.

Antes que todo, es importante tener en cuenta la definición de opinión que guía el presente análisis. Por opinión entenderemos a un concepto valorativo que se tiene respecto de alguien, generalmente relativo a su fama, o más concretamente "fama o concepto en que se tiene a alguien o algo"¹³.

¹³ Real academia Española.

Teniendo en cuenta el significado de opinión podemos decir que los usuarios entrevistados en su totalidad manifiestan categóricamente poseer una opinión positiva de la oficina de Mediación y Protección Ciudadana. Expresiones tales como "muy buena", "excelente", "acogedora" y "buen servicio", encontramos en los discursos de cada una de las entrevistas realizadas a los usuarios. Los sujetos objeto corresponden a diferentes grupos étnicos y diferencias de género también. Es por tanto que la diversidad del objeto de estudio es amplia y basta como para tener una mirada general respecto a una opinión diversa, y sin embargo cada una de estas personas ha aunado su opinión al decir que posee una buena, muy buena y a veces excelente opinión de dicho servicio. Esto devela un elevado grado de conformidad y satisfacción de las personas que se atienden en la OMPC¹⁴ de la comuna de San Joaquín al hacer uso de los servicios que ésta brinda a la comunidad en general y que al momento de tener una idea de dicho servicio inmediatamente existe una asociación con un valor de carácter positivo.

3.2.-Uso de los servicios profesionales por parte de los usuarios víctimas de delito de la comuna de San Joaquín.

Tabla N° 6: Uso de los servicios profesionales por parte de los usuarios de la OMPC.

Sujeto	Objeto	Acción.
Folio 001	¿Con qué profesional se ha atendido?	"con Jimena de la Vega y con Julio Tapia"(f1) "Con Monserrat" (f2).
Folio 002	¿Con qué profesional se ha atendido?	"Con Jimena y con Julio".
Folio 003	¿Con qué profesional se ha atendido?	"es que como le digo he tenido trato con el abogado y con la psicóloga" (f1). "Jimena de la Vega y Julio Tapia y Jordan" (f2).
Folio 004	¿Con qué profesional se ha atendido?	"Verónica Pérez, Julio Tapia y la asistente nueva, creo que se llama Paola". (f1).
Folio 005	¿Con qué profesional se ha atendido?	"Yo me he atendido con Julio Tapia.. con Verónica Pérez y con Marcela Cortés; con los tres"(f1).
Folio 006	¿Con qué profesional se ha atendido?	"Con el abogado Julio Tapia, con la psicóloga Jimena". (f1).
Folio 007	¿Con qué profesional se ha atendido?	"Jordan, con el señor Julio Tapia y con la psicóloga" (f1).

¹⁴ Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

Folio 008	¿Con qué profesional se ha atendido?	"prácticamente con Julio y con Marcela". (f1). "o en su momento con Jordan" (f2).
Folio 009	¿Con qué profesional se ha atendido?	"la señorita Jimena" (f1). "de primera me atendió Jordan, después me atendió otra señorita que estuvo como una semana y después me derivaron con Julio". (f2).
Folio 010	¿Con qué profesional se ha atendido?	"Julio Tapia, Montserrat que era la primera abogada que me atendió fue Montserrat, después fue Julio Tapia, después fue Jordan Simón y Margarita, con ellos yo me he relacionado con ellos" (f1).

3.2.1.-Análisis del uso de los servicios profesionales que entrega la OMPC por parte de los usuarios víctimas de delito de la comuna de San Joaquín.

Podemos decir que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana posee dentro de sus servicios tres áreas de atención a las víctimas de delito. Estas son el área Jurídica en donde atienden dos abogados, los cuales se distribuyen los casos en relación a los tiempos, número de causas y competencias dentro del área. Como segundo ámbito encontramos el área social en donde existe una Asistente Social, la cual se encarga de resolver las necesidades y problemáticas que los usuarios poseen dentro de esta competencia; y por último encontramos el área psicológica en donde una psicóloga atiende a las víctimas de delito que necesiten de un acompañamiento y apoyo en esta materia.

Con respecto a los servicios requeridos por los usuarios víctimas de delito, de los cuales se entrevistó, podemos decir que como finalidad principal estos llegan por atención Jurídica los cuales recaen en los dos abogados, esto se ve reflejado en los lineamientos del proyecto OMPC como tal, en donde la finalidad principal es que ellos sean acompañados jurídicamente en su proceso como víctima, es así como se devela en las entrevistas, en donde cada uno de las personas declara atenderse con por lo menos un abogado. Lo que sí podemos sostener es que existe una amplia rotabilidad de profesionales en esta área ya que los usuarios manifestaron que su causa había sido llevada por dos o más abogados de la misma OMPC desde la llegada como víctima hasta el presente o el fin del proceso judicial. Si bien los usuarios manifestaron esta rotabilidad de profesionales, se devela no poseer una sensación negativa con respecto a esta acción, ya que en todo momento declararon sentirse conformes con los servicios prestados y la personalización en la atención de dichos servicios.

En cuanto a las otras áreas los usuarios manifestaron haberse atendido en menor grado de concurrencia con la psicóloga y/o la Asistente Social e incluso existen casos en donde sólo hicieron uso del área jurídica por considerar que no era necesario las otras atenciones profesionales.

Es así como se pone de manifiesto que el área Jurídica es de mayor preponderancia para los usuarios que frecuentan la OMPC, dejando en ocasiones de lado los otros servicios entregados por dicha oficina que por lo demás son completamente gratuitos para los usuarios.

3.3.-Opinión que posee los usuarios víctimas de delito de la comuna de San Joaquín respecto a los Profesionales de la OMPC.

Tabla N° 7: Opinión de los usuarios respecto a los servicios profesionales de la OMPC.

Sujeto	Objeto	Acción.
Folio 001	¿Qué opina respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<p>“ya.. los profesionales son muy buenos, han sabido escucharme, han sabido principalmente apoyarme, ahhh brindarme un apoyo.. un gran apoyo” (f1).</p> <p>“son buenos, porque hacen bien su labor, el cargo que tiene ahí” (f2).</p> <p>“Julio: ha sido muy bueno, muy profesional, que es excelente Julio como abogado”(f3).</p> <p>“Jimena: nada que hablar de Jimena. Podría hablar muchas cosas de Jimena, de todo me ha ayudado, me ha sabido salir adelante sino hubiera contado con el apoyo de Jimena especialmente como psicóloga... y no sé... como que me daba mucha confianza Jimena. Desde el primer día que me atendía con ella me dio confianza.. como que yo había ido a otros psicólogos y ninguno me había dado confianza como Jimena” (f4).</p>
Folio 002	¿Qué opina respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<p>“Como Jimena un siete, excelente profesional, como psicóloga muy bien. Y como Julio como abogado un siete también con todo orgullo un siete el abogado” (f1).</p>
Folio 003	¿Qué opina respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<p>“Julio, el abogado es excelente, nunca me ha dejado de lado el caso; vez que yo lo llamo, vez que el fiscal los cita siempre está ahí, siempre él me está informando, que señora XX.. le tengo la carpeta investigativa, el me la fotocopia, muy preocupado del caso, muy preocupado de mi XX..., la llaman; entonces excelente. Si yo le dije en delante tuviera que poner nota arriba de un siete” (f1).</p> <p>Jimena: “Muy humana, muy humana, muy carismática.. la XX... tenía mucha fe en ella, mucha confianza, habían muchas cosas que la XX... a mi ni a nadie</p>

		<p>nosotros decía y se las decía a ella" (f2).</p> <p>Jordan: "preocupado en la parte jurídica con la XX... muy, muy entregado".</p>
Folio 004	¿Qué opina respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<p>Julio: "con el abogado nada que decir" (f1).</p> <p>"para bien. Ehhh... porque me entiende todo lo que quiero hacer y a veces no se puede.... ¿Cachay?, eso es lo que me gusta" (f2).</p> <p>"Verónica Pérez estaba antes conmigo era un siete, me resolvía todo al tiro, yo al momento que yo iba me hacía... contactaba todo cachay? (f3).</p> <p>Paola: "ahora la asistente que tengo no me ayuda pa na.. cachay?. Yo le he dicho al abogado que...por ejemplo cuando iba ella... la vez que fui me dijo no!!.. yo te voy a llamar!! Yo te voy a decirte!!... y ella nunca me llamó!! Pa decirme noo.. eso..."(f4).</p>
Folio 005	¿Qué opina respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<p>"en el sentido de Julio abogado conoce y está enteramente dispuesto a ayudar a las personas. Verónica que es Asistente Social su labor se desarrolla eficientemente, he obtenido logros con ella; y Marcela Cortés que es la Jefa siempre está viendo que la persona que acuda a ese departamento sea bien atendida, que se le resuelvan en tiempo corto el problema con la situación que está afectando para que podamos tener logros a mediano o cortos plazos". (f1).</p>
Folio 006	¿Qué opina respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<p>Julio:"al abogado.... Muy buena persona ehhh.... Ahora requerimos de una ayuda de él, él me la va a prestar; por ser me va a ayudarme, entonces eso para mi es un alivio, en alguien en quien puedo confiar que sé que me va ayudarme.... ¿Me entiende?"(f1).</p> <p>"él se movió de un lado a otro, como abogado él, estuvo siempre al tanto informándonos a nosotros todo lo que pasaba, creo que es un buen abogado" (f2).</p> <p>Jimena: "La psicóloga, muy buena persona.... pero yo no quise seguir</p>

		yendo porque no encontraba más..estaba desahogándome con ella, pero era más problema mío ve?"(f3).
Folio 007	¿Qué opina respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<p>Área Psicológica"Como que no nos sirvió na mucho el cuento este, por la razón porque nosotros los hacían preguntas nos preguntaban cosas, nos preguntaban cosas, era como un tipo de desahogo no como un consejo un apoyo algo así"(f1).</p> <p>"en el área psicológica porque a mi parecer no me sirvió de nada" (f2).</p> <p>"... con don Julio los sentimos conformes con ese lado" (f3).</p>
Folio 008	¿Qué opina respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<p>"...bien completo el abogado, la psicóloga, la Asistente Social" (f1).</p> <p>"yo creo que es un buen tipo, buen profesional pa sus cosas; tal vez le hace falta un poco de carácter; esa sería mi opinión" (f2).</p>
Folio 009	¿Qué opina respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<p>Jimena: "noo.. pa mi es un amor" (f1).</p> <p>"si po es un amor, porque no puedo decir otra cosa, lo que pasa es que ella me ayudó, me ayudó harto pa tirar pa riba. Me empezó a decir cosas que o sea que... uno cuando pasa una cosa así no haya qué hacer"(f2).</p> <p>Jordan: "noooo... Jordan!!.. mire de verdad, o sea Julio pocas veces hemos conversado pero... Jordan siempre se la jugó harto, trató de reunir lo que más podía dentro de lo que se podía y deben ser los mismos documentos que dejó Jordan a lo que está hoy día" (f3).</p>
Folio 010	¿Qué opina respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<p>"que todos me han atendido bien, la atención ha sido excelente, sobre todo la de Julio Tapia, la de Julio Tapia y Margarita ha sido excelente y Jordan fue poco lo que estuvimos conversando, o sea lo que estuvimos relacionados, un mes más menos, porque eso es lo que duró más menos acá y.... pero con Julio Tapia fue excelente, ha sido excelente, yo lo llamo por teléfono..." (f1).</p>

		<p>Julio: "excelente, es un excelente profesional, yo creo que es un cien por ciento dedicado a lo que hace, dentro de la municipalidad, porque hemos conversado con él y dice que él está contento con lo que hace y excelente, atiende bien a las personas, en mi caso nos ha atendido excelente" (f2).</p>
--	--	--

3.3.1.-Análisis de la Opinión que poseen los usuarios víctimas de delito de la comuna de San Joaquín respecto a los profesionales de Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

A partir de la información recabada, se puede inferir que las personas víctimas de delito que fueron entrevistadas por lo general poseen una buena y positiva opinión de los profesionales que trabajan en la OMPC, salvo una opinión que realizó una entrevistada en donde realiza una comparación entre la Asistente Social que ejercía con anterioridad el cargo y la que hoy la sucede. Pero pese a esto se puede decir que las personas no sólo dan su opinión como profesionales competentes sino también lo hacen desde características humanas como lo son la empatía, la honestidad, el apoyo a las personas más allá de una atención profesional-usuario, en dónde declaran efusivamente que ha sido excelente las atenciones al punto de sentirse acogidos, apoyados, tomados en cuenta, acompañados en su difícil momento e incluso algunos declaran valorar en demasía estos servicios ya que han reparado sus vidas con el apoyo de los profesionales.

3.4.-OMPC como aporte representativo al usuario para enfrentarse en calidad de víctima al sistema judicial.

Tabla N° 8: Aporte representativo a las víctimas.

Sujeto	Objeto	Acción.
Folio 001	¿Siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema judicial?	<p>"si!!!.. mucho!!!" (f1).</p> <p>"mucho porqueeee.... di un gran paso estando, o sea en el Centro, fue como un gran paso que dí, fundamental y.. queee como que fue muy bueno" (f2).</p> <p>"fue como un pequeño empuje para poder yo enfrentar esto y yo poder hacer la denuncia". (f3).</p>
Folio 002	¿Siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema Judicial?	<p>"sí, en ese sentido he tenido vario apoyo en eso"(f1).</p> <p>"uno sin abogado nadie le toma la atención, no la apoyan, yo he pasado cuestiones de otras cosas. Sin abogado nadie la toma en cuenta. Uno con abogado y con una psicóloga le toman más</p>



		atención a los tribunales uno sabe que va seguro" (f2).
Folio 003	¿Siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema Judicial?	<p>"si!!.. si!!!.." (f1).</p> <p>"en el sentido de que uno no tiene que estar, por ejemplo, para mi entrar a una fiscalía o que la XX... dentre a una fiscalía para mi ehh... me pone nerviosa, me pone tensa, en cambio aquí los abogados ellos lo han hecho todo. Ellos van a la fiscalía, conversan con Carabineros; van y me informan a mi o a la XX.... Pero he recibido muy buena acogida en cuanto a la profesión de ellos" (f2).</p> <p>"sii!! Sii!!! Porque yo creo que si yo no hubiese tenido un abogado a quien acogerme, yo creo que yo no hubiera conseguido nada de lo que tengo ahora"(f3).</p> <p>"yo jamás tendría fotos de los victimarios, y las tengo; y sin abogado yo no las tendría, sin abogado yo no tendría una carpeta investigativa, donde declara mi XX..., declara mi marido, los presuntos culpables, yo no tendría el acceso a eso.(f4).</p>
Folio 004	¿Siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema Judicial?	"si.. sí po. Si no fuera por él no habría sido nada" (f1).
Folio 005	¿Siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema Judicial?	<p>"Si, porque prestan bastante asesoría. Uno por, muchas veces, distintos factores, en mi caso, por trabajo o por tiempo, ellos toman el caso, son patrocinadores de uno y van a los juicios, a citaciones que hace el fiscal y como uno no cuenta muchas veces con los tiempos o con los permisos, después lo citan a uno en los tiempos que uno puede concurrir para informar como van los casos, como se ha solucionado el caso. O sea es un Gran aporte" (f1).</p> <p>"uno se siente más protegido y con más derechos para poder enfrentar las situaciones que lo aquejan en un determinado caso, en un determinado juicio o en</p>

		determinada situación que a uno le afecta".(f2).
Folio 006	¿Siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema Judicial?	"si, ha sido un gran aporte. Porque de alguna manera tratamos de averiguar cosas que no sabíamos, del accidente de XX.... Él averiguó, el abogado Julio Tapia averiguó cosas que nosotros no teníamos ni idea que ocurrieron esa noche ya!.. para mi ha sido un aporte bueno del abogado, la municipalidad en el sentido en el este judicial y de la fiscalía no, no hemos tenido ni un aporte: ellos te cierran las puertas, ellos así de simple... este es un caso más , un caso menos para ellos" (f1).
Folio 007	¿Siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema Judicial?	"Mire, en el caso, bueno en el caso general de la gente que no tiene un recurso, que no tiene plata para contratar un abogado yo creo que es súper bueno". (f1). "por eso le digo yo, para las personas que no tienen el medio económico necesario es súper bueno porque tienen un apoyo, porque uno lo busca afuera y no lo tiene los medios necesarios" (f2).
Folio 008	¿Siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema Judicial?	"claro que nos ayudó ya que gracias a eso se formuló una querrela, gracias a eso por lo menos Julio tuvo bastantes reuniones con el fiscal, donde prácticamente fue la cara visible durante el proceso".(f1). "pero algo faltó.. no se... carácter ... no se" (f2).
Folio 009	¿Siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema Judicial?	"ellos entre comillas pueden ser mi otro yo para empezar a reunir cosas o representarme a mi sin que yo esté presente"(f1). "si, porque si yo no hubiera tomado ninguna cosa de estas no hubiera estado aquí, y como le dije anteriormente Jordan siempre ha estado llamándome... " cómo está don XX..., oiga, lo llamaba porque voy a la fiscalía, voy a pedir audiencia.. oiga don XX... sabe queeee..." siempre me estaba "don XX... ¿nos podemos juntar?" e íbamos a la fiscalía de repente...

		<p>"don XX... sabe que necesito que venga pa acá pa darle lo que he juntado hoy día, lo que no he juntado, cómo está la cosa, que está media complicada, que de PDI no ha soltado ni un documento. Nooo.. que está súper bien, por eso le digo que no tengo nada que decir de acá"(f2).</p>
<p>Folio 010</p>	<p>¿Siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema Judicial?</p>	<p>"sí.. porque por decirle yo de repente si no quiero ir va Julio, porque tiene el poder, o sea yo le di a ellos que me representaran y si yo no puedo ir, ellos van y me van representar al igual que fuera yo" (f1).</p> <p>"porque uno no entiende nada, porque yo no tengo la plata para pagar un abogado, esto es gratis y lo atienden bien, entonces no hay por dónde perderse y la atención ha sido excelente!" (f2).</p>

3.4.1.-Análisis de la OMPC como aporte representativo a los usuarios para enfrentarse en calidad de víctima al sistema judicial.

Al realizar un análisis en base a los discursos obtenidos de la aplicación de la entrevista a los usuarios víctimas de delito podemos inferir que existen múltiples factores que inciden a la hora de realizar una opinión con respecto al aporte entregado por la OMPC en su proceso.

Primero, sostienen que los servicios jurídicos entregados por la oficina han colaborado a sentirse más seguros y respaldados en tribunales, otorgándoles un apoyo y respaldo para iniciar un juicio y sostenerlo a lo largo del tiempo ya que sienten que sin abogado no son tomados en cuenta en tribunales y en la fiscalía.

Otros de los factores que se develan dentro de este análisis del discurso en base a la palabra con respecto al aporte que entrega la OMPC para enfrentarse en calidad de víctima al sistema judicial es la representatividad que realizan los abogados para con sus víctimas, pues una usuaria declara que la calidad de víctima es muy incomoda, que se victimiza y revictimiza al estar yendo a tribunales, contando su historia una y otra vez, es por ello que ella considera que es buen aporte poseer un abogado querellante sin costo que de la cara por ella, que haga los tramites pertinentes por ella, y que la represente en las gestiones engorrosos de las cuales no sea estrictamente necesario la presencia de la victima, y así de esta forma agilizar los procesos con el conocimiento y la experticia de un perito en la materia, ya que muchas de estas personas a lo largo de las entrevistas declararon no poseer mucha información y claridad en los procesos y la formalidad de un juicio, entonces de esta forma se sienten asesorados y con claridad de lo que se está vivenciando en el proceso.

Dentro de la multifactorialidad encontramos también el tiempo, en donde declaran que los abogados realizan tramites, representan las causas sin necesidad que en ocasiones se presente la víctima y de esta forma los usuarios que trabajan pueden seguir el proceso judicial de forma normal, cumpliendo con lo solicitado por el sistema judicial y en su ámbito laboral no les perjudica, concurriendo a la OMPC cuando realmente se tiene el tiempo y así no entorpece su cotidianidad tratando de retomar su vida lo mas normal posible.

También declaran que dentro del proceso judicial el abogado querellante que los representa son un real aporte, incluso más que la misma fiscalía, otorgando pruebas concretas, agilizando procesos y manteniendo viva la causa con el fin de de obtener resultados oportunos. Dentro de este punto es de vital importancia mencionar y destacar que los usuarios víctimas de delito tienen la completa claridad de que si las causas no llegan a un fin esperado por las víctimas no es por una mala gestión del abogado patrocinante de la OMPC sino porque el

sistema judicial no funciona de forma adecuada y posee ciertos vicios y falencia por las cuales mejorar. Queda de manifiesto a lo largo de cada entrevista que las personas poseen una mala percepción del sistema judicial en contraste con la opinión que poseen de los abogados querellantes y las gestiones que estos hacen por sus usuarios.

3.5.-Opinión que posee los usuarios víctimas de delito de la comuna de San Joaquín respecto a las atenciones profesionales.

Tabla N° 9: Opinión del usuario respecto a las atenciones profesionales de la OMPC.

Sujeto	Objeto	Acción
Folio 001	¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<i>"me sentí muy bien, muy grata, sólo el hecho de que me empezarán a ayudar a hacer la denuncia y que pudiese salir adelante y me dieron un gran empuje siguiendo el día a día" (f1).</i>
Folio 002	¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<i>"Muy bien, yo recomiendo cien por ciento a esas personas van a ayudar, porque yo me he sentido súper bien con esos profesionales". (f1).</i>
Folio 003	¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<i>"Conforme, conforme y Satisfecha y muy agradecida"(f1).</i>
Folio 004	¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<i>"bien po. Es como conversar con mi tía cuando hablo con el abogado. No tengo mayores problemas. Me siento cómoda, puedo decir lo que pienso y a él no le molesta... no se si no le molesta jajajajaa... pero... no!!.. bien!!"(f1).</i>
Folio 005	¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<i>"bueno, yo me sentí enormemente acogido"(f1).</i>
Folio 006	¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<i>"me he sentido acogida, me he sentido bien, apoyada"(f1).</i>
Folio 007	¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y	<i>"...nosotros nos sentimos bien, nos</i>

	Protección Ciudadana?	sentimos bien!!...".(f1).
Folio 008	¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<p>"bien po, me sentí acompañado, que no estaba solo, fue un apoyo, un respaldo".(f1).</p> <p>"bien, si po porque estábamos solos no más en este caso, no teníamos a quien acudir prácticamente, de hecho fue bueno el trato y nos sentimos realmente apoyados".(f2).</p>
Folio 009	¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"Uno se sienta bien, que uno se sienta como que va a su casa". (f1).
Folio 010	¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"Bien, bien, excelente sí... conversar con ellos es sentir... les dá confianza, Julio les dá confianza a la gente, lo atienden bien y explica bien, eso es lo que tiene Julio que explica bien lo que está pasando, entonces uno se siente bien con lo que está representando".

3.5.1.-Análisis de la opinión que poseen los usuarios víctimas de delito de la comuna de San Joaquín respecto a las atenciones profesionales.

En lo que respecta a la presente categoría, a partir de la información recabada, se puede inferir que la totalidad de los entrevistados declaró sentirse bien dentro de las atenciones de los profesionales de las distintas áreas entregadas, salvo casos muy puntuales.

Los usuarios manifiestan que se sienten conformes, satisfechos y muy agradecidos por la atención que recibían por parte de los profesionales de la OMPC, los cuales se refleja en el apoyo y el tiempo dedicado en casa sesión. Incluso las personas llevan las sesiones a un terreno más personal, haciendo la comparación u analogía con estar relacionándose con un familiar o llegar a la OMPC sintiendo que es su casa o su hogar.

3.6.-Recomendación del servicio por parte de los usuarios víctimas de delito de la OMPC de la comuna de San Joaquín.

Tabla N° 10: Recomendación del servicio por parte de los usuarios.

Sujeto	Objeto	Acción
Folio 001	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?	<i>"sí, mucho. Para que también le ayudara, yo se que también, a mi me han ayudado mucho y de que sigan ayudando a más víctimas de distintos temas, pero sería muy grato seguir recomendando que vaya más gente a que lo apoyen"(f1).</i>
Folio 002	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?	<i>"sí, con todo orgullo". (f1).</i>
Folio 003	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?	<i>"sí!!!.. y ya lo he hecho. Yo por ejemplo he conversado con personas y le he dicho de que aquí a uno la acogen" (f1).</i>
Folio 004	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?	<i>"Si!!" (f1).</i>
Folio 005	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?	<i>"Bueno, yo cien por ciento lo recomendaría" (f1).</i> <i>"yo recomiendo, ellos se manejan, ellos saben. El que sabe sabe, y el que no se queda en la casa, como se podría decir, y ellos están ahí".(f2).</i>
Folio 006	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?	<i>"Si!!"(f1).</i>
Folio 007	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?	<i>"sí, de todas maneras que sí, de todas maneras que sí, porque a nosotros no nos dieron mal trato, todo lo contrario, toda vez que ellos pudieron los ayudaron al tiro, por eso yo si alguien estuviera en el caso mío yo también los mandaría para allá"(f1).</i>
Folio 008	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?	<i>"De todas maneras" (f1).</i>

	de delito?	
Folio 009	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?	<i>"si de todas maneras".(f1). "porque la atención es súper buena, uno... yo por lo menos con mi señora, lo que hemos conversado, nunca pensamos que los iban a atender así" (f2).</i>
Folio 010	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?	<i>"lo he recomendado, lo he recomendado he mandado gente para allá" (f1).</i>

3.6.1.-Análisis de la recomendación por parte de los usuarios víctimas de delito respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín.

De acuerdo a lo extraído en las entrevistas, las personas declaran en su totalidad y categóricamente que si recomendarían el servicio a un conocido, familiar u otra persona que haya sufrido un delito y se encuentre en calidad de víctima, ya que han tenido una muy buena experiencia con los servicios otorgados, con el buen nivel de los profesionales cada uno desde su experticia, con la calida humana que encuentran dentro de esta oficina y lo bien acogidos y atendidos por todo el personal que allí trabaja.

Este punto es muy importante, ya que refleja de manera concreta el nivel de satisfacción que los usuarios poseen de los servicios OMPC, ya que a la hora de recomendar "algo" tiene que existir una completa conformidad para hacerlo. En base a este escenario cada uno de los entrevistados declaró de forma unánime que si recomendaría dichos servicios.

3.7.-Tiempo de espera para obtener una hora con los profesionales de la OMPC de la comuna de San Joaquín.

Tabla N° 11: tiempos de espera por parte de los usuarios al momento de atenderse en la OMPC.

Sujeto	Objeto	Acción.
Folio 001	¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<i>"el tiempo de espera ha sido bueno" (f1). "...porque me han entendido el asunto de los horarios del colegio, de los estudios..." (f2).</i>
Folio 002	¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<i>"todo bien así. Yo he ido a otras partes a abogado a otras cosas, pasan meses y meses y no atienden nunca, aquí no, de una semana pa otra le dan hora pa atenderlo" (f1)</i>
Folio 003	¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<i>"a mi nunca me han hecho esperar, ni dos meses, ni tres meses, ni que sea que la puedo atender hoy día..no!!.. siempre han estado dispuestos, y ambas personas, lo que es la Marcelita, la Jimena, Julio. Nunca me han dicho "no, hoy día no!!!, este otro mes sí!!" Jamás!!.." (f1).</i>
Folio 004	¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	<i>"claro!. Te digo que el mismo abogado me dio cita con la Psicóloga ¿cachay?.. no se po!! Deben de estar preocupados o una cosa así .. pero nunca he llamado "¿oye tení hora?" "nos podimos juntar para preguntarte una cosa?"... no!! Siempre es él el que me llama, el abogado, la asistente social" (f1).</i>

Folio 005	¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"no.. yo pienso que ahí no hay espera, ahí si están ocupados atendiendo a una persona, y me ha pasado, yo he esperado a que atiendan a esa persona y me atienden enseguida, ni si quiera hay que pedir hora, o sacar un número, sino que uno llega, se entrevista con la secretaria, y si están los profesionales disponibles lo atienden enseguida, ni siquiera venga mañana o en una hora más.. no!!" (f1).
Folio 006	¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"En mi caso no he tenido problema con eso, porque nosotros llamamos al abogado o a la secretaria del abogado, en dos días, en un día, de un día pa otro ya tenemos hora" (f1).
Folio 007	¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"el tiempo de espera cuando nosotros, cuando nosotros sugeríamos tiempo no pasaba mas deeee..... cinco días. Supóngase yo llamaba hoy día, le decía.. "sabe yo quiero una hora.. no se po.. para la otra semana" y la tenía" (f1).
Folio 008	¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"en mi caso fue todo bien expedito" (f1). "incluso yo llegaba sin pedir hora y siempre había la disponibilidad" (f2). "es que lo encuentro bueno o sea.. tal vez, no se... será un caso especial pero.... lo encontré súper positivo" (f3).
Folio 009	¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"no, yo la verdad, es que cuando yo llamaba.. me decían "venga a tal hora" o sea no me decían a "tal hora" de repente yo llegaba y venía y entraba y estaba aquí po.." (f1). "y me atendían al tiro, excepto cuando andaban en colación... tenían que almorzar!! Jajajja.." (f2).
Folio 010	¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?	"yo no he tenido ningún problema, porque yo llamo a Julio por teléfono, le digo el problema, porque a veces llegan cartas aquí que hay que presentarse, y el me dice "a ver" me da la hora y por ser mañana a las tres de la tarde y voy

		<p>a las tres de la tarde, y a las tres de la tarde me atiende, no me atiende a las tres y media o a las cuatro de la tarde nooo.. a las tres de la tarde me ésta atendiendo" (f1).</p> <p>"es buenísimo, que es excelente, que es bueno, que la atención es excelente" (f2).</p>
--	--	---

3.7.1.-Análisis de los tiempos de Espera para obtener una hora con un profesional de la OMPC de la comuna de San Joaquín.

A partir de la información recabada se puede decir que las personas están completamente conformes con los tiempos de espera, haciendo la comparación con otras instituciones u oficinas gubernamentales, de las cuales, para conseguir un servicio de esta misma índole han tenido que esperar meses para obtener una primera hora, e inclusive han concurrido a esta primera hora no necesitando dicho servicio por haber caducado la necesidad.

La mayoría de los usuarios víctimas de delito declara sentirse especiales, ya que los mismo integrantes de la oficina están pendientes de citarlos para entregarles las informaciones pertinentes y de forma oportuna, o de igual forma si éstos llaman para solicitar una sesión o cita no pasa más uno, dos días, a lo más una semana, y ya poseen una hora agendada, respetando y comprendiendo en todo momento los horarios de trabajo y estudio de los usuarios para facilitar la concurrencia de los usuarios a la oficina.

Sumado a lo expuesto con antelación la mayoría declara nunca haber esperado más de la cuenta por una sesión, más bien se declara que los procesos de espera han sido ágiles y expeditos, demostrando que se encuentran conformes con ello.

4.-Dirigente Social de la Comuna de San Joaquín.

4.1.-Opinión que posee los dirigentes sociales con respecto a la OMPC de la comuna de San Joaquín.

Tabla N° 12: Opinión de los dirigentes sociales respecto a la OMPC.

Sujeto	Objeto	Acción.
Folio 011	¿Cuál es su opinión sobre la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.	" yo encuentro que es bueno esto que haiga esto "(f1)
Folio 012	¿Cuál es su opinión sobre la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.	"que no no no.. y no me interesa porque los problemas que hemos tenido nunca han sido resueltos, nunca han sido resueltos "(f1)
Folio 013	¿Cuál es su opinión sobre la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.	"no manejo opinión"(f1)

Folio 014	¿Cuál es su opinión sobre la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.	<i>"brinda tantas soluciones que el trabajo real que realiza en la comuna es importantísimo, importantísimo "(f1)</i>
-----------	--	---

4.1.1.-Análisis de la opinión que poseen los dirigentes sociales de la comuna de San Joaquín respecto a la OMPC.

Podemos decir que las opiniones de los dirigentes entrevistados ponen de manifiesto un alto grado de dispersión, en el sentido de que dos de los cuatro dirigentes muestreados declararon tener una positiva impresión u opinión al afirmar que era bueno el servicio y que brindan muchas soluciones para toda la comunidad. Y por otro lado una dirigente manifestó no estar conforme con la OMPC y alude a malas experiencias que tuvo con el área de mediación principalmente; y la restante dirigente declara no poseer opinión al desconocer la labor y los linamientos que posee dicha oficina.

Esto devela que dentro de la comuna no existe una estrecha relación y fluido de información entre los dirigentes y la oficina de Mediación y Protección Ciudadana, ya que en el transcurso de la entrevista la mayoría de estos dirigentes asocia la OMPC sólo y exclusivamente con el eje de mediación y desconocen el aporte desde el eje de protección a víctimas de delito. La única dirigente que sí conocía ambos ejes de intervención fué la persona que no estaba conforme con el servicio prestado por la oficina, por haber vivenciado mediaciones frustradas, además de un caso que no pudo ser atendido ya que la persona que ella llevó para ser protegida por la OMPC jugaba el papel de victimaria,(papel que se desdibujaba ya que por años esta mujer fue víctima de VIF en sumo grado) y bajo este prisma no le otorgaron abogado querellante.

4.2.-Recomendación del servicio por parte de los dirigentes sociales de la comuna de San Joaquín respecto a la OMPC.

Tabla N° 13: Recomendación del servicio OMPC por los dirigentes sociales.

Sujeto	Objeto	Acción.
Folio 011	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.	"por supuesto, sí " (f1)
Folio 012	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.	"no po, ya no la recomiendo" (f1)
Folio 013	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.	"Yo, para mi es importante la Marcelita, porque a mi me da confianza ella y al darme confianza a mi yo se que la gente nos va a pedir apoyo y lo sotros, nos vamos a dirigir a ella " (f1)
Folio 014	¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.	"Claro!!.. por supuesto que si!!... " (f1).



4.2.1.-Análisis de la recomendación por parte de los dirigentes sociales de la comuna de San Joaquín respecto de la OMPC.

De acuerdo a lo que señalado en las entrevistas, las personas que representan a la comunidad, dirigentes sociales, declaran en su mayoría que si recomendarían el servicio a un miembro de la comunidad, familiar u otra persona que tenga la necesidad de resolver algún tipo de conflicto, sin embargo existe una dirigente que posee malas experiencias dentro de la OMPC, motivo por el cual no recomendaría el servicio. De esto es importante recalcar que los dirigentes sociales atribuyen en exclusiva el eje de Mediación a la OMPC dejando de lado el eje de la protección a Víctimas de delito. Pero sin embargo tres de los cuatro dirigentes declara que si lo difundiría y recomendaría a excepción de una de ellas la cual manifiesta categóricamente que recomendar el servicio es una pérdida de tiempo ya que han intentado en más de una oportunidad realizar mediaciones y no se llegó a los resultados esperados por las personas.

Otro punto que no se puede dejar de mencionar es que una de las dirigentes sociales asocia la OMPC con la labor desempeñada por Marcela Cortes referente a temas de seguridad ciudadana y desconoce completamente los ejes de intervención mencionados en el párrafo anterior, confirmándose aún más la teoría de que los dirigentes olvidan y/o desconocen dicho servicio en su totalidad.

4.3.-Derivación de una víctima de delito por parte de los dirigentes sociales a alguna institución.

Tabla N° 14: Derivación a Instituciones en caso de delito por parte de los dirigentes.

Sujeto	Objeto	Acción.
Folio 011	¿Qué haría si un vecino suyo le preguntara qué hacer en el caso de tener un problema judicial en calidad de víctima?. ¿lo derivaría a alguna institución?	Pregunta no realizada. ¹⁵
Folio 012	¿Qué haría si un vecino suyo le preguntara qué hacer en el caso de tener un problema judicial en calidad de víctima?. ¿lo derivaría a alguna institución?	<p><i>"obvio que si, pero nosotros mandamos al tiro a carabineros, si cuando hay algún delito lo primero que hay que ir a carabenero porque si nosotros no denunciamos nuestra población significa que no tenemos problemas de robos y asaltos "</i> (f1).</p> <p><i>"Pero en la oficina en si nunca he mandado a un vecino cuando sufre algún delito que lo han asaltado, no!!, a carabineros"</i> (f1).</p>
Folio 013	¿Qué haría si un vecino suyo le preguntara qué hacer en el caso de tener un problema judicial en calidad de víctima?. ¿lo derivaría a alguna institución?	<i>"llamar a la OMPC y contar el caso de la vecina para que puedan prestarle ayuda "</i> (f1).
	¿Qué haría si un vecino suyo le preguntara qué hacer en el caso de tener un problema judicial en	<i>"Dependiente del tipo de delito que sea tendríamos que acudir a la policía y si hay un delito que sea</i>

¹⁵ Entrevista piloto que no contuvo dicha pregunta.

Folio 014	calidad de víctima?. ¿lo derivaría a alguna institución?	que tenga que intervenir la oficina de mediación le recomendaría la Oficina de Mediación " (f1).
-----------	--	--

4.3.1.-Análisis de la derivación de una víctima de delito por parte de los Dirigentes Sociales a alguna institución.

Frente a esto se puede inferir que dentro de los dirigentes a los cuales se les realizó esta pregunta sin lugar a dudas enviarían a las personas a denunciar a carabineros, salvo una dirigente que comentó que llamaría a la OMPC para que desde ahí se le prestara ayuda, considerando que esta última asocia la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana con un rol colaborador y una instancia más cercana con carabinero y PDI¹⁶.

Otro de los dirigentes declara que, dependiendo si el problemas califica para mediación lo enviaría a la OMPC, pero sino, lo enviaría a la persona con las policías respectivas. Esto devela el poco o nulo conocimiento de que la OMPC realiza una labor de acompañamiento jurídico a las personas que sufren de algún tipo de situación delictiva, y que el denunciar a carabineros o a la PDI no resta que desde dicha oficina se le entregue asesoramiento y acompañamiento y apoyo de las tres área que ofrece la PMPC, las cuales son Psicológica, Social y Jurídica.

Como último dato podemos decir que una de las dirigentes no recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana, en consecuencia de las negativas experiencias en temas de mediación vivenciados en dicha oficina y además de un caso que no fue atendido desde la OMPC ya que la persona que requería del acompañamiento jurídico poseía calidad de victimario y víctima al mismo tiempo y no calificaba como ingreso.

5.- Profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

5.1.-Percepción, según los profesionales de la OMPC, que posee los usuarios víctimas de delito con respecto a las atenciones que brindan dicha oficina.

Tabla N° 15: Percepción profesional en relación a la opinión que poseen los usuarios de ellos.

Sujeto.	Objeto.	Acción.
Folio 015	¿Cuál es la percepción, según usted, que tienen los usuarios víctimas de delito de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana con respecto a las atenciones que brindan?	"mi sensación, en términos generales, es que ha habido una buena percepción de las personas que son beneficiarias de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana con respecto a las atenciones que se le brindan"(f1).
Folio 016	¿Cuál es la percepción, según usted, que tienen los usuarios víctimas de delito de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana con respecto a las atenciones que brindan?	" por lo que me he dado cuenta están bastante conformes, ellos sienten que sino hubieran venido a la oficina habrían estado.... no hubieran sido tan tomados en cuenta en el tribunal " (f1).

¹⁶ Policía de Investigaciones de Chile.

Folio 017	¿Cuál es la percepción, según usted, que tienen los usuarios víctimas de delito de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana con respecto a las atenciones que brindan?	" ehhhh ...yo creo que la gente está muy agradecida, muy agradecida de la atención, porque es una atención humana, yo creo que ese es el punto más ehhh... el plus más grande de la oficina. " (f1).
Folio 018	¿Cuál es la percepción, según usted, que tienen los usuarios víctimas de delito de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana con respecto a las atenciones que brindan?	" yo creo que, bueno he sabido que la gente se va muy agradecida por el apoyo, el apoyo recibido, y también hay partes que se van muy tristes, porque lo que esperan de la justicia no la tienen, no la obtienen y eso no tiene que ver con las gestiones que hagan los abogados, tiene que ver con el sistema funciona de determinada manera..." (f1).

5.1.1.-Análisis de la percepción, según los profesionales de la OMPC, que posee los usuarios víctimas de delito con respecto a las atenciones que brindan dicha oficina.

Según la información recabada a lo largo de las entrevistas realizadas a los profesionales que desempeñan su labor dentro de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana todos declaran creer que existe una buena evaluación por parte de los usuarios que frecuentan la oficina, es así como manifiestan que existe una muy buena percepción por parte de los usuarios víctimas de delito, que éstos se encuentran bastante conformes con las atenciones y los servicios brindados por los profesionales, además de de creer que éstos se hallan muy agradecidos por la atención humana y el apoyo que encuentran en los profesionales.

En relación a lo anterior podemos decir que cada uno de los profesionales que atiende en la OMPC realiza una buena y muy buena evaluación en base a la percepción que poseen los usuarios víctimas de delito de ellos.

5.2.-Evaluación desde el usuario víctima de delito de la comuna de San Joaquín hacia el profesional de la OMPC.

Tabla N° 16: cómo evalúan los usuarios a los profesionales de la OMPC.

Sujeto.	Objeto.	Acción.
Folio 015	¿Cómo siente usted que los usuarios evalúan su trabajo?.	" tengo claro que ciertos beneficiarios de la oficina que me han señalado que están muy conformes con el trabajo que yo le he podido brindar, pero siento que lo más destacado que yo puedo percibir es el trato humano, " (f1).
Folio 016	¿Cómo siente usted que los usuarios evalúan su trabajo?.	"yo creo que están conformes" (f1). "lo que pasa es que hay usuarios que me han dicho que se sienten acompañados, que se dan cuenta

		que el resultado habría sido distinto" (f2).
Folio 017	¿Cómo siente usted que los usuarios evalúan su trabajo?.	"... yo creo que relativamente bien para no tirarme tantas flores... " (f1). "....Por lo menos quejas no he recibido, eso creo que algo te puede indicar..." (f2).
Folio 018	¿Cómo siente usted que los usuarios evalúan su trabajo?.	" ... yo creo que en general la gente que ha podido terminar, empezar y terminar el trabajo lo evalúa bien, la que se pierde, no se porque se pierde...." (f1).

5.2.1.-Evaluación desde el usuario víctima de delito de la comuna de San Joaquín hacia el profesional de la OMPC.

Dentro de la información recogida podemos señalar que los profesionales de la OMPC creen que los usuarios, a los cuales brindan sus servicios, están muy conformes con su trabajo. Todos en conjunto creen que la evaluación es positiva, esto da cuenta de una seguridad y conformidad con la labor realizada respecto a sus roles y funciones dentro de la OMPC y que va más allá de cumplirlo propiamente tal al pie del las exigencias del proyecto, sino que piensan que los usuarios valoran el trato humano sumado a lo técnico de la labor realizada por estos.

4.3.-Auto evaluación de los profesionales con respecto a su trabajo en la OMPC de la comuna de San Joaquín.

Tabla N° 17: auto evaluación de los profesionales respecto de su trabajo.

Sujeto.	Objeto.	Acción.
Folio 015	¿Cuál es su opinión respecto a los servicios brindados como profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.	"...trato de hacer lo mejor posible yo creo que en la atención de caso trato de entregarme por entero más allá de los vicios que uno pudiera tener de los defectos que uno pudiera tener ya sea como profesional o personalmente, yo de verdad trato de entregarme por entero con cada atención en el fondo.... " (f1).
Folio 016	¿Cuál es su opinión respecto a los servicios brindados como profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.	"...No.. yo creo que es bueno, que por lo menos trato de hacer todo lo que pueda por el caso y por la persona..." (f1). "...entonces a veces es más que sólo XX..., es más completo, preocuparse de ellos como

		persona..." (f2).
Folio 017	¿Cuál es su opinión respecto a los servicios brindados como profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.	<p>"...creo que brindo un buen servicio.. " (f1).</p> <p>"...creo que es un servicio que está bien, pero que todavía yo siento que me falta mucho más por por saber y bueno... todo, no necesariamente, uno debiera siempre querer saber más y adentrarse a las cosas para poder hacer un trabajo lo mejor posible y que tenga por finalidad que la gente esté mejor..." (f2).</p>
Folio 018	¿Cuál es su opinión respecto a los servicios brindados como profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.	<p>"ehhh... muy cercana la recomendación como se dice, yo creo que no es casual que haya estado tanto tiempo desarrollándome como (xx...) en esta oficina. Pienso que la evaluación es positiva, y... pero no se qué más decirte, yo estoy conforme..." (f1).</p>

5.3.1.-Análisis auto evaluación de los Profesionales con respecto a su trabajo en la OMPC de la comuna de San Joaquín.

Dentro del proyecto que contempla la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana existen ciertos roles y funciones en donde los profesionales tanto del ámbito Social, Psicológico y Jurídico deben cumplir a cabalidad con el fin de entregar un servicio multidisciplinario a los usuarios que allí acuden por asesoramiento jurídico-psico-social y todo lo que conlleva iniciar, sostener y terminar un proceso judicial. Es aquí en donde los profesionales deben demostrar y poner en juego todas sus capacidades dentro de su jurisdicción profesional con el fin de ayudar y mitigar el momento incómodo y engorroso por el cual pasan los usuarios en esta área o eje de intervención.

De esto se puede inferir que los profesionales a la hora de medir y realizar una auto-evaluación declaran sentirse muy conformes con el trabajo realizado porque más allá del tecnicismo necesario para desempeñar la función existe un trato humano ligado, en donde se mezclan ambos componentes y según ellos los usuarios logran percibir este trato personalizado y especial que marca la diferencia con otros servicios de similar índole. Declaran que va más allá de una atención específica y formal desde su área de competencia, sino que es más completo y por lo cual se autoevalúan de una forma positiva.

5.4.-Aportes de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a la comunidad desde la perspectiva de los profesionales.

Tabla N° 18: Aporte de la OMPC a la comunidad.

Sujeto.	Objeto.	Acción.
Folio 015	¿Cree usted que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana es un real aporte para la comunidad?.	<i>" ... yo sí creo que nosotros hemos logrado generar cambios probablemente en el caso a caso que nosotros hemos ido atendiendo, en entregar herramientas a las personas, tratar de disminuir esta sensación de indefensión cuando las personas han sido víctimas de un delito, sentir que hay un lugar donde se pueden apoyar, donde puedan contar sus problemas, un espacio conversacional donde puedan abrir ciertas situaciones que están viviendo a raíz de algún delito o a raíz de un conflicto que tengan con un vecino o con algún familiar, lo que es en ese sentido si hemos logrado generar un espacio, pero más en el caso a caso, pero más en el individuo a individuo con el que hemos estado trabajando. "</i> (f1).
Folio 016	¿Cree usted que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana es un real aporte para la comunidad?.	<i>"si, porque no hay muchas oficinas que hagan lo mismo, de hecho es la única que yo ubicaba, fuera de las típicas del Ministerio del Interior, era la única que yo conocía que pudiera hacer representación de la víctima en tribunales y eso es caro, si fuese particular eso es muy caro, entonces, y además la oficina no hace distinción entre si el usuario puede o no pagar, no hay una calificación social primero.... ...entonces es algo más de equidad, acá todo vienen, son todos iguales, da lo mismo de que población está, tampoco hay estigmatización un servicio bastante único encuentro, si por lo mismo es aporte "</i> (f1).
Folio 017	¿Cree usted que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana es un real aporte para la comunidad?.	<i>" absolutamente, absolutamente, o sea no sería lo mismo si no existiera, no!!.. da respuesta a una necesidad muy eh... sentida de la gente, absolutamente "</i> (f1).

Folio 018	¿Cree usted que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana es un real aporte para la comunidad?	<p>" sin duda, sin duda alguna creo que la gente que es usuaria de la oficina de mediación y particularmente de atención a víctimas de delito encuentre aquí el espacio, de un espacio que no se encuentra en otro lado " (f1).</p> <p>"...potencia mucho a la gente en sus derechos, esclarece muchas dudas que hay respecto del sistema judicial, respecto de la realidad de las penas, por ejemplo eh... entonces en este espacio creo que la gente puede señalar sus expectativas, lo que quiere lo que espera tanto a nivel psicológico, psicosocial y lega...!" (f2).</p>
-----------	---	---

5.4.1.-Análisis de los aportes de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a la comunidad desde la perspectiva de los profesionales.

En relación a los aportes que como oficina de Mediación y Protección ciudadana y el impacto que genera en la comunidad y en la sociedad los profesionales declaran enfáticamente y de forma muy enérgica que este servicio es demasiado bueno para las personas, considerando que la población objetivo de este proyecto son la mayoritariamente personas de escasos recursos y que además se ven vulnerados en sus derechos y es ahí donde se genera el principal aporte, ya que por lo general las personas que sí pueden costear un abogado, una atención psicológica y Social tiene cubierta este derecho y esta necesidad de justicia, sin embargo las personas con el perfil de vulneración escasamente podrían alcanzarlo sino es con este apoyo brindado desde la OPMC. Los profesionales mencionan que el factor socioeconómico no es consultado para la atención y que cada uno de los vecinos de la comuna de San Joaquín puede adquirir estos servicios y que ese es un factor preponderante a la hora de evaluar si es aporte o no lo es dentro de la comunidad.

Además declaran que es un servicio bastante completo y único ya que se vela por la integralidad de las personas a la hora de trabajar por una homeostasis del individuo, esto quiere decir trabajando el área psicológica, social y jurídico de forma simultánea al proceso judicial iniciado.

Uno de los profesionales declara sentir que las personas hacen suyo este lugar, ya que se sienten cómodas dentro de él y atendidas de forma adecuada, profesional y muy humana, condiciones muy difíciles de encontrar en otro lugar, tanto a nivel personal como institucional. En resumidas cuentas declaran que se genera una suerte de fraternidad entre usuarios y profesionales.

Sumado a esto se declara que las personas son potenciadas en sus derechos y que el servicio los posiciona de buena manera frente al sistema judicial en calidad de víctimas empoderadas y apoyadas y eso hace más llevadero el proceso que muchas veces genera temor e inquietud por lo desconocido.

En resumidas palabras da respuesta a una necesidad sentida de la población, en donde la OMPC trata de dejar una huella y colaborar de forma positiva en el caso a caso, desde el individuo a individuo y así se va generando un cambio paulatino pero sostenido dentro de la sociedad.

Capítulo V: Conclusiones.

1.-Conclusión de la Metodología de Investigación.

El enfoque cualitativo seleccionado fue satisfactorio, debido a que facilitó comprender y conocer la percepción que poseen distintos actores que están estrechamente ligados a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana, así como también el por qué de dicha percepción.

Así mismo, permitió alcanzar de manera óptima los objetivos planteados, considerando la complejidad de la realidad objeto de estudio y de lo que significa ser víctima de un delito, en donde se requieren medidas especiales en cuanto a la metodología de la investigación para no revictimizar a los sujetos de estudios. Es ante esta realidad que la metodología cualitativa se vuelve de vital importancia ya que el ser flexible otorga una capacidad de previsión de ciertos problemas y a su vez la posibilidad de anteponerse a estos con determinadas soluciones o medidas.

En lo que respecta a la relación investigador-sujeto objeto de investigación se evalúa como óptima ya que se generó una empatía con los tres sujetos objetos de investigación. Ello permitió la realización sin dificultad y de forma expedita y fluida las entrevistas, método por el cual se recogió la información.

En lo que respecta a la evaluación del análisis de los datos, podemos declararlo como satisfactorio, ya que a través del proceso reflexivo fue posible "hacer hablar los datos" y darles una significación e importancia más allá de la cantidad de datos recogidos, de personas entrevistadas o del universo considerado. De esta manera es posible llegar a conocer, el cómo, el por qué del fenómeno estudiado y llegar a interpretarlo.

La última instancia de análisis permitió la consecución de los objetivos planteados, logrando conocer la percepción que poseen los tres diferentes actores involucrados en este proceso con respecto a la percepción de los servicios profesionales otorgados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

En lo referente a las técnicas e instrumentos de recolección de datos podemos decir que fueron un gran aporte a la investigación, ya que mediante su aplicación fue posible obtener la información requerida para el avance de la investigación.

La entrevista estandarizada abierta permitió ahondar en las percepciones de los sujetos, sobre la temática abordada, constituyendo un instrumento que le da la legitimidad a la información obtenida.

En cuanto a la unidad de análisis, universo y muestra, su definición fue coherente con la investigación, en los términos definidos, logrando la información de personas pertenecientes a los tres actores que se pretendió estudiar, de esta forma se logró trabajar con la totalidad de las personas escogidas, siendo de gran valor la información obtenida.

En cuanto a la metodología de análisis e interpretación de los datos, cabe destacar, especialmente la matriz de análisis gramatical, que otorgó un orden claro y estructurado al respectivo análisis, contribuyendo con la rigurosidad de la intervención, colaborando en la correcta interpretación de los datos y accediendo a un ordenamiento más acabado de estos.

Finalmente en relación a los criterios de rigor, que aseguran la validez de los datos expuestos en la investigación es posible precisar:

Con respecto al *criterio de credibilidad*, podemos decir que éste fue cumplido, considerando el periodo de seis meses en el campo de investigación, en interacción con los sujetos objetos de estudio, en las entrevistas, asistencia y permanencia a la OMPC y visitando sus hogares. Así mismo se formó una buena relación con los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana, lo que permitió contrastar la información observando la materia a estudiar. También el criterio está asegurado al lograr la triangulación de la información en su contratación, además, con las perspectivas de la investigadora y los métodos utilizados.

En cuanto al *criterio de consistencia* podemos decir que fue cumplido, ya que se realizaron las transcripciones minuciosas de cada una de las entrevistas, se describieron y detallaron cada una de las técnicas de análisis de datos.

Respecto a la dependencia, e la medida que se ha logrado una exposición clara y precisa de los resultados del presente trabajo y los procesos realizados, permite garantizar fiabilidad externa o confiabilidad, (criterio de neutralidad).

2.-Conclusión de la Temática.

La presente investigación se orientó a realizar una evaluación de forma participativa de los servicios profesionales correspondiente a la Oficina de Mediación y protección Ciudadana, tomando en cuenta para dicha evaluación a tres actores, las víctimas de delito de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana, los Profesionales que trabajan en dicha oficina y los dirigentes sociales pertenecientes a la comuna de San Joaquín. Cabe destacar las siguientes conclusiones generales:

- Los usuarios víctimas de delito poseen una excelente opinión respecto de los servicios profesionales recibidos desde la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana. En términos generales las personas que hacen uso del servicio están completamente agradecidas, conformes y gratas por las atenciones que han recibido. Sienten y creen fielmente que los trabajadores de la OMPC poseen un muy buen nivel profesional, sus atenciones van más allá de la preparación técnica y específica de cada profesión desde el rol y la función que desempeñan en los cargos, sino que trasciende a una entrega más en el terreno de la atención humanizada. Con respecto a la representatividad jurídica que reciben los usuarios se devela que las personas sienten apoyo y respaldo, además que su procesos judicial se hace menos engoroso, más llevadero y perciben una sensación de acompañamiento que les hace sentirse seguros para enfrentar al sistema judicial.

Las víctimas que son atendidas declaran que el servicio es competente, es ágil y responde a sus verdaderas necesidades haciendo la comparación con otras instituciones de distinta o similar índole posicionando a la OMPC en un lugar privilegiado. Esto se ve reflejado en que todos y cada uno de los entrevistados usuarios recomendaría el servicio a algún familiar o conocido de todas maneras.

- La opinión en relación al los dirigentes sociales con respecto a la Oficina de Mediación y Protección ciudadana es simple y categórica. Estos poseen poca información sobre el eje de acción orientado a la protección de víctimas de delito, pues lo asocian a la Mediación Comunitaria más que a otra función, en dónde tampoco comprenden el servicio de mediación a cabalidad y los que dicen conocer ambos eje de acción poseen una opinión negativa de los servicios.

- Y por último los profesionales declaran creer que los usuarios víctimas de delito evalúan de forma positiva los servicios profesionales, afirmación que posee concordancia con los hallazgos encontrados al levantar y procesar la información por parte de los usuarios de dicha oficina. En cuanto a la auto-percepción que poseen los profesionales de su trabajo, estos declaran, que dentro del proyecto que contempla la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana existen ciertos roles y funciones en donde los profesionales tanto del ámbito Social, Psicológico y Jurídico deben cumplir a cabalidad con el fin de entregar un servicio multidisciplinario a los usuarios que allí acuden por protección ciudadana y todo lo que conlleva iniciar, sostener y terminar un proceso judicial. Es aquí en donde los profesionales deben demostrar y poner en juego todas sus capacidades dentro de su jurisdicción profesional con el fin de ayudar y mitigar el momento incómodo y engoroso por el cual pasan los usuarios en esta área o eje de intervención.

De esto se puede inferir que los profesionales a la hora de medirse y realizar una auto-evaluación declaran sentirse muy conformes con el trabajo realizado, porque más allá del tecnicismo necesario para desempeñar la función, existe un trato humano ligado, en donde se mezclan ambos componentes y según ellos los usuarios logran percibir este trato personalizado y especial que marca la diferencia con otros servicios de similar índole. Declaran que va más allá de una atención específica y formal desde su área de competencia, sino que es más completo y por lo cual se autoevalúan de una forma positiva.

A modo de conclusión se puede decir que la opinión y percepción entre usuarios y profesionales, que por lo demás son los actores vitales para que exista este servicio, declaran, en su mayoría, que la oficina de Mediación y Protección Ciudadana es un real aporte para la comunidad y para sus vidas también. Ambos agentes coinciden que el servicio es en demasía bueno para las personas, considerando que la población objetivo de este proyecto son la mayoría de las veces personas de escasos recursos y que además se ven vulnerados en sus derechos y es ahí donde se genera el principal aporte, ya que por lo general las personas que sí pueden costear un abogado, una atención psicológica y Social tiene cubierta este derecho y esta necesidad de justicia, sin embargo las personas con el perfil de vulneración escasamente podrían alcanzarlo sin este apoyo brindado desde la OPMC. Los profesionales y los usuarios mencionan sentirse conformes, además declaran que es un servicio bastante completo y único ya que se vela por la integralidad de las personas a la hora de trabajar por una homeostasis del individuo trabajando el área psicológica, social y jurídico de forma simultánea al proceso judicial iniciado.

Los profesionales y los usuarios declara sentir que las personas hacen suyo este lugar, ya que se sienten cómodas dentro de él y atendidas de forma adecuada, profesional y muy humana, y que esto es muy difícil encontrarlo en otro lugar, tanto a nivel personal como institucional, en resumidas cuentas declaran que se genera una suerte de fraternidad entre usuarios y profesionales.

Ambos agentes creen que las personas son potenciadas en sus derechos y que el servicio los posiciona de buena manera frente al sistema judicial en calidad de víctimas empoderadas y apoyadas y eso hace más llevadero el proceso que muchas veces genera temor e inquietud por lo desconocido de este.

Este servicio da respuesta a una necesidad sentida de la población, en donde la OMPC trata de dejar una vestigio y colaborar de forma positiva en el caso a caso, desde el individuo a individuo y así se va generando un cambio paulatino pero sostenido dentro de la sociedad.

Se puede concluir que la diferencia de opinión entre los dirigentes sociales por un lado, y del otro, los usuarios víctimas de delito y los profesionales que les entregan sus servicios, se debe a la falta de comunicación que se tiene entre un agente y otro, (OMPC y dirigentes sociales), ya que los dirigentes asocian en exclusiva la labor de la Mediación con la OMPC y si dejan de opinar del eje de víctimas de delito de la OMPC es por la sencilla razón de no poseer los elementos informativos adecuados. Cabe destacar en este punto, que los dirigentes sociales son un agente clave dentro de la comunidad para poder llegar a los sujetos objeto de intervenciones de la OMPC, es así como este estudio evaluativo arrojó la falencia en este ámbito, y sin lugar a dudas, que de trabajando dicha insolencia podrían llegar a muchos más casos y abarcar a cabalidad las necesidades de los potenciales usuarios víctimas de delito.

Capítulo VI: Bibliografía.



Bibliografía.

Libros.

- Ⓢ Ander Egg Ezequiel, "Diccionario de Trabajo Social", Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1995.
- Ⓢ Aylwin Nidia y otros autores, "Un enfoque operativo de la metodología de Trabajo Social", Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1999.
- Ⓢ División de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior, Gobierno de Chile, Documento Nacional de Seguridad Ciudadana, Santiago de Chile, 2004.
- Ⓢ Hernández Sampieri, Roberto, "Metodología de la Investigación", Editorial Mc Graw-Hill, México Df, 2000.
- Ⓢ Política Nacional de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior, Gobierno de Chile, Documento Nacional de Seguridad Sabino Carlos, Diccionario de Economía y Finanzas, Editorial Panapo, Cararas, 1991
- Ⓢ Ciudadana, Santiago de Chile, 2001.
- Ⓢ Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, (ENUSC), Santiago, 2009.

Páginas Web

- Ⓢ www.rae.es
- Ⓢ www.ministeriodelinterior.cl
- Ⓢ www.wikipedia.com

Capítulo VII: Anexos.

Anexos.

Transcripción dieciocho entrevistas.

Fecha: 30/07/2010

Lugar: Domicilio de la Usuaría.

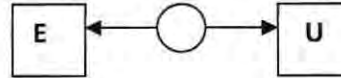
Hora de Inicio: 12:30 pm

Hora de Término: 12:41:50.

Duración: 11:50 (mm/ss).

Folio: 001.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos días. La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio.

Para esto, nos es imprescindible conocer su experiencia dentro de la Oficina, por lo que agradeceríamos que participara en este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

¿Cuál es tu edad?

Usuaría: 17 años.

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?

Usuaría: ehh... Estudiante.

Entrevistadora: ¿Cómo llegó a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Usuaría: porque mi mamá fue a hablar con don... Manuel León, que si la podían ayudar, y don Manuel León la mandó a hablar con la Jimena a ver si me podía pasar a hablar con la Jimena.

Entrevistadora: ya!.. y quién es Manuel León?

Usuaría: es un concejal de la municipalidad

Entrevistadora: Ya!.. y ustedes cómo conocían a este concejal?

Usuaría: porque yo iba con mi mamá a la municipalidad a hacer como trámites y ahí empecé a conocer a través de mi mamá.

Entrevistadora: ahh yaa.. perfecto.

Encuestadora: ¿Qué te motivó a requerir los servicios que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?

Usuaría: es que me motivo a salir adelante y poder hablar el asunto del tema y no quedarme en silencio.

Entrevistadora: ya!.. pero cuál fue el caso puntual tuyo.

Usuaría: el caso puntual es que necesitaba ayuda, eso es lo más principal que necesitaba ayuda.

Entrevistadora: ya!.. te me habías comentado que era por un XX..., por eso... entonces requeriste los servicios

Usuaría: por XX.....

Entrevistadora: ahora... *A partir de la atención que usted recibió. ¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usaria: ehhh mi opinión es que ha sido muy buena, me han apoyado bastante, me he encontrado muy segura estando en el centro de Mediación y que ha sido lo máximo, ha sido...

Entrevistadora: ya!.. pero tú me dices que ha sido lo máximo y que te has sentido apoyada..

Usaria: si!!

Entrevistadora: ... ¿pero cuál es la opinión en relación como a la oficina en general?

Usaria: ¿cómo la opinión?...

Entrevistadora: la opinión que tú tienes de esta oficina.

Usaria: queeee... queeee... que son profesionales

Entrevistadora: ok.

Usaria: que son confidenciales. el trabajo en total son profesionales con todo el tema.

Entrevistadora: ok.

A partir de lo vivenciado. ¿Qué opinas respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Usaria: Queee.....

Entrevistadora: ahora nos focalizamos sólo a los profesionales, no a la oficina

Usaria: ya.. los profesionales son muy buenos, han sabido escucharme, han sabido principalmente apoyarme, ahhh brindarme un apoyo.. un gran apoyo.

Entrevistadora: ya, pero eso es lo que te pasa a ti con los profesionales. En relación a su profesión, a la labor que ellos realizan, cómo crees que ellos son?

Usaria: son buenos, porque hacen bien su labor, el cargo que tiene ahí.

Entrevistadora: *¿con qué profesionales te han atendido?*

Usaria: emmm.. con Jimena, con la Jimena

Entrevistadora: con Jimena de la Vega?.

Usaria: con Jimena de la Vega y con Julio Tapia.

Entrevistadora: ya!.. con ellos dos.

Usaria: Si!..

Entrevistadora: Ya!.. y te has atendido.. ¿cómo cuántas veces aproximadamente?

Usaria: Con Jimena aproximadamente como un año y medio.

Entrevistadora: ya!..

Usaria: y con Julio aproximadamente poco tiempo, como desde marzo hasta el último tiempo... principios de julio

Entrevistadora: ya!... ¿y antes te atendías con otro abogado?.

Usaria: con Monserrat

Entrevistadora: con Monserrat?..

Usaria: sí, con ella me atendía antiguamente.

Entrevistadora: ya!.. pero por el mismo caso de... que tú me comentaste

Usaria: sii... por el mismo caso.

Entrevistadora: ¿y qué opinas de ella?..



Usuaría: que ella también, ella fue profesional, que ella también que una parte que brindó en abrir el tema y salió.. ha podido ayudarme y seguir con el caso adelante.

Entrevistadora: ya!!!.. ¿y después se pasó a Julio?

Usuaría: sí!!!..

Entrevistadora: ya!! ¿qué opinas de Julio?

Usuaría: ha sido muy bueno, muy profesional, que es excelente Julio como abogado.

Entrevistadora : ya!!!.. y de Jimena?...

Usuaría: nada que hablar de Jimena. Podría hablar muchas cosas de Jimena, de todo me ha ayudado, me ha sabido salir adelante sino hubiera contado con el apoyo de Jimena especialmente como psicóloga... y no sé.. como que me daba mucha confianza Jimena. Desde el primer día que me atendía con ella me dio confianza.. como que yo había ido a otros psicólogos y ninguno me había dado confianza como Jimena.

Entrevistadora: ¿o sea tú lograste tener esa empatía, esa confianza con el profesional?...

Usuaría: sí!!!..

Entrevistadora :¿pero en el tema de lo profesional?

Usuaría: en lo profesional excelente.

Entrevistadora: ahora, en cuanto a los servicios obtenidos *¿Sientes que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un real aporte para enfrentarte en calidad de víctima al sistema judicial?*

Usuaría: sí!!!.. mucho!!!

Entrevistadora : ¿me podrías ahondar un poco la respuesta?

Usuaría: mucho porqueeee.... Di un gran paso estando, o sea en el Centro, fue como un gran paso que dí, fundamental y.. queee como que fue muy bueno.

Entrevistadora: si tú no hubieras tenido el patrocinio de esta oficina, sino hubieras tenido un abogado que te hubiera representado como abogado querellante ¿tú hubieras ido a poner la demanda a los tribunales?

Usuaría: ehh.. me hubiese costado

Entrevistadora: ya!!!.. o sea tú crees que el hecho de ir primero a la oficina, pasar primero por la oficina y ahí que te brindaran el apoyo fue como un trampolín?

Usuaría: fue como un pequeño empuje para poder yo enfrentar esto y yo poder hacer la denuncia

Entrevistadora: ya pero, es que yo quiero saber si es que esta oficina o este profesional.. que tú me dijiste Monserrat, Monserrat fue la inicial en tu caso.. si no hubiera sido por eso, ¿a ti te hubiera costado más ir a poner la denuncia?

Usuaría: síiii..

Entrevistadora: pero la hubieras puesto?...

Usuaría: la hubiera puesto sí.. pero me hubiera costado más

Entrevistadora: ya, osea igual ha sido un aporte para ti el hecho de que allá te hubiesen prestado un abogado para..

Usuaría: síiii.. Mucho!!!

Entrevistadora: *A parir de su experiencia. ¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.*

Usuaría: me sentí muy bien, muy grata, sólo el hecho de que me empezarán a ayudar a hacer la denuncia y que pudiese salir adelante y me dieron un gran empuje siguiendo el día a día.

Entrevistadora: *A partir de su experiencia. ¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?*

Usuaría: sí, mucho. Para que también le ayudara, yo se que también, a mí me han ayudado mucho y de que sigan ayudando a más víctimas de distintos temas, pero sería muy grato seguir recomendando que vaya más gente a que lo apoyen.

Entrevistadora: Ya...o sea podemos decir que tu experiencia ha sido buena.

Usuaría: sí!!!...

Entrevistadora: A partir de su experiencia. ¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.

Usuaría: el tiempo de espera ha sido bueno porque eh.. a pesar que de los horarios que me tocan en los colegios, atenderme con los profesionales han sido muy bueno, porque me han entendido el asunto de los horarios del colegio, de los estudios, han sido bueno, me han dado tiempo para tener y completar bien los horarios del colegio y después tener tiempo para

Entrevistadora: o sea la oficina se ha acomodado un poco a tus tiempos..

Usuaría: síiii

Entrevistadora: y en relación a los tiempos de espera entre hora y hora, ¿se demoran mucho en darte una hora?

Usuaría: no!!

Entrevistadora: no?...

Usuaría: no, al contrario

Entrevistadora: o sea tú pides una hora y por lo general cuánto se demoran en atenderte.

Usuaría: cuando me atendía Jimena, supongamos me daba una semana para otra y yo creo que me daba para ver el asunto del colegio, para pedir permiso. Pero siempre ha congeniado bien con el asunto de las esperas.

Entrevistadora: ya.. ¿Entonces eso para ti es bueno o es malo?..

Usuaría: es bueno...

Entrevistadora: Ya! o sea te ha acomodado el tema de los horarios, ¿no sientes que has tenido que esperar mucho?

Usuaría: no, al contrario

Entrevistadora: ¿Al contrario? ¿Cómo al contrario?

Usuaría: queee.. supongamos me toca uuuun... supongamos me tocaba a las cinco de la tarde con la Jimena, supongamos yo salía veinte para las cinco, algunas veces me quedaba supongamos diez minutos en el colegio hablando con las profesoras y ahí yo salía del colegio y me iba donde la Jimena, como yo estudiaba al lado de la municipalidad

Entrevistadora: ¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que sea relevante según usted?.

Usuaría: nooo.. solo que ha sido una experiencia buena grata y espero que sigan los profesionales así con la labor que han hecho últimamente.

Entrevistadora: ya pues entonces eso sería todo, gracias por tu tiempo y por tu disposición al querer contestar esta encuesta, esta entrevista. Muchas gracias..

Usuaría: ya... igual!!.

Fecha: 30/07/2010

Lugar: Domicilio de la Usuaría.

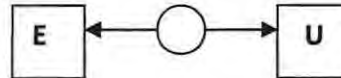
Hora de Inicio: 12:45 pm

Hora de Término: 12:54 pm

Duración: 08:51 (mm/ss).

Folio: 002.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos tardes. La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio.

Para esto, nos es imprescindible conocer su experiencia dentro de la Oficina, por lo que agradeceríamos que participara en este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

Entrevistadora: ¿cuál es tu edad?

Usuaría: 50 años.

Entrevistadora: ¿Profesión u ocupación?

Usuaría: ehh.... Estoy cesante.

Entrevistadora: ¿es dueña de casa o esta cesante?.

Usuaría: estoy cesante.

Entrevistadora: ¿y por lo general en qué trabaja?

Usuaría: con el tema de ayudante de cocina.

Entrevistadora: ya!. ¿Motivo de su consulta de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.

Usuaría: para una consulta de XX....

Entrevistadora: ya...

Entrevistadora: ahora, ¿cómo llegó a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Usuaría: por don Manuel León, concejal.

Entrevistadora: ya. ¿Y quién es don Manuel León?

Usuaría: es un concejal de la Municipalidad.

Entrevistadora: ¿de la municipalidad de San Joaquín?

Usuaría: si.

Entrevistadora: ok.

Usuaría: y el fui a pedir ayuda a el, entonces el me dio el consejo de que fuera hablar con ustedes, con Julio y con Jimena. Ahí me dijo que tenían una personas especialmente para me ayudara, entonces yo llegué allá, yo llegué mal donde Jimena con Julio. Yo a esa persona quería matarla

Entrevistadora: usted llegó mal, emocionalmente y psicológicamente, llegó mal a la oficina.

Usaria: claro, entonces Jimena me ayudó y me apoyó y me mandó a hablar con Julio. Ahí salí adelante y gracias a dios salí adelante con mi XX...

Entrevistadora: ahora.. *¿Qué lo/a motivó a requerir los servicios que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usaria: Cómo?

Entrevistadora: ¿ qué la motivó a ir? .. usted me contaba que su XX... había sido XX...

Usaria: sí, claro.. por eso fui a pedir ayuda.. ayuda y apoyo por eso llegué a ellos

Entrevistadora: ya, muy bien. *A partir de la atención que usted recibió. ¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usaria: Muy buena, excelente!! He tenido harto apoyo en ellos, como Jimena y Julio y el otro Joven...

Entrevistadora: ¿Jordan?

Usaria: Jordan!.. y.. comandados por Julio. Julio en ese momento andaba de vacaciones y ese niño le beso las manos y los pies, no se, y excelente persona y dónde esté le va a ir bien y adonde sea yo lo quiero harto en ese sentido

Entrevistadora: *Y a partir de la atención que usted recibió. ¿Cuál es su opinión respecto a los profesionales?*

Usaria: ¿Profesionales? Como Jimena un siete, excelente profesional, como psicóloga muy bien. Y como Julio como abogado un siete también con todo orgullo un siete el abogado.

Entrevistadora: y ¿usted se ha atendido solamente con estos dos profesionales, no conoce los otros profesionales que atienden a dentro?

Usaria: adentro la una abogada que hay, una principal que hay que está al frente así, ella por el asunto de una casa que tengo, entonces ahí conocí a Jimena y a Julio también, por el asunto de una casa que tengo por otro lado.

Entrevistadora: ya, ¿pero eso es reciente?

Usaria: no!, hace tiempo.

Entrevistadora: ¿hace mucho tiempo? Ha!!.. usted habla de otra profesional que...

Usaria: claro..

Entrevistadora: ¿pero ya no está?.

Usaria: no se, no la he visto últimamente. Así conocí así no más después.

Entrevistadora: *ahora, a partir de los servicios obtenidos, ¿siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema judicial?*

Usaria: sí.

Entrevistadora: ¿por qué?.

Usaria: por que es buena la atención para mí, para todas las personas que llegan ahí, para mí principal, para mí, pa mi familia.

Entrevistadora: pero usted sabe señora que uno puede llegar e ir al sistema de justicia sin requerir un abogado.

Usaria: uno sin abogado nadie le toma la atención, no la apoyan, yo he pasado cuestiones de otras cosas. Sin abogado nadie la toma en cuenta. Uno con abogado y con una psicóloga le toman más atención a los tribunales uno sabe que va seguro.

Entrevistadora: ¿entonces usted cree que ha sido un aporte el hecho de tener abogado, apoyo jurídico de la Oficina de Mediación?

Usaria: sí, en ese sentido he tenido vario apoyo en eso.

Entrevistadora: *A partir de su experiencia, ¿Cómo se sintió usted al ser atendida por los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usaria: Muy bien, yo recomiendo cien por ciento a esas personas van a ayudar, porque yo me he sentido súper bien con esos profesionales.

Entrevistadora: Ahora, *A partir de su experiencia ¿Recomendaría la Oficina?*

Usaria: sí, con todo orgullo.

Entrevistadora: ¿usted cree que le brindarían ayuda a otras personas al igual que usted?

Usaria: Claro!!.. y mucho más, como Julio y Jimena, Julio en un siete, yo se que Julio se le van abrir las puertas como me las abrieron a mi y a mi familia, yo se que a otras personas también va a hacer lo mismo frente como me lo hicieron a mí; lo mismo, igual.

Entrevistadora: *A partir de su experiencia. ¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?:*

Usaria: que de una semana para otra me dan hora, una semana para otra!!.. me atienden

Entrevistadora: ¿y eso para usted es poco tiempo de espera?.

Usaria: esta bien, todo bien así. Yo he ido a otras partes a abogado a otras cosas pasan meses y meses y no atienden nunca, aquí no, de una semana para otra le dan hora pa atenderlo.

Entrevistadora: ¿siempre que ha necesitado una hora, se la han dado?

Usaria: Claro!!.. Si, aquí donde Julio, si!!.. la niña secretaria ehh.. no se como se llama, se me olvida en nombre de esa niña... ya señora Patricia mañana o de aquí al lunes a tal hora tiene hora. Me la dan al tiro, caso alliro

Entrevistadora: ahora, desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que usted crea sea relevante.

Usaria: yo.... Los felicito a las personas que nos atendieron a nosotros, que ojala nunca más cambien como están, que ojala que nunca cambien como Julio, igual que todas en general, en plural, ojala nunca cambien; encuentro tan bien. Felicito a las personas que atendieron a nosotras a todas iguales. Me encuentro tan satisfecha, me encuentro tan orgullosa me encuentro ahí en esa oficina, a todos iguales. No se, a Julio abrazarlo y Jimena igual, a todos po, la otra abogada que hay una niñita crespita así que acompaña a Julio.

Entrevistadora: ¿Margarita?.

Usaria: a todos iguales, en plural, en general

Entrevistadora: Ya pues, entonces Muchas gracias por su tiempo y disposición por haber querido contestar estas preguntas, esta entrevista.

Fecha: /07/2010

Lugar: Sala reuniones Concejales, inmediaciones de la Municipalidad San Joaquín.

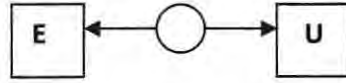
Hora de Inicio: 12:00 pm

Hora de Término: 12:16:29,(hh/mm/ss), pm.

Duración: 16:29 (mm/ss).

Folio: 003.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos tardes. La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio.

Para esto, nos es imprescindible conocer su experiencia dentro de la Oficina, por lo que agradeceríamos que participara en este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

Entrevistadora: ¿cuál es tu edad?.

Usaria: ahhh... 41 años.. jajaja..

Entrevistadora: Por qué se rie?

Usaria: ehh.... Por que en todos lados digo menos..

Entrevistadora: ahhh miercale!!.. pero ahora le podemos poner menos

Ambas: jajajajajaja...

Usaria: noo.. seamos sinceras.

Entrevistadora: seamos sinceras.. muy bien!.

Su profesión u ocupación señora?.

Usaria: Trabajo en el Hospital Barros Luco, soy auxiliar de servicio.

Entrevistadora: ya!.. vamos a pasar a la siguiente pregunta.

¿Cómo llegó a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.

Usaria: Yo no llegué aquí, la oficina de Mediación llegó a mi. Mi XX... tuvo el accidente y la Marcelita llegó al hospital Barros Luco a ofrecerme los servicios.

Entrevistadora: Marcelita, se refiere a Marcela Cortés?.

Usaria: Sí.

Entrevistadora: ya!.

Usaria: en la oficina donde estaba usted.

Entrevistadora: si!!..

Usaria: ahí. Ella!!.

Entrevistadora: Por ende conocían a la XX..., la XX...es muy conocida dentro del Municipio, ehh.. se enteraron por las noticias del caso de ella y llegaron al hospital. Y ahí yo acepté conjunto con XX...y hasta el día de hoy.

Entrevistadora: ya.. y en relación a que usted aceptó la atención profesional. Se imaginó que....

Usuaría: ¿que iba a ser tan buena?... porque para mi ha sido buena..

Entrevistadora: ahh ya!!.. ¿ha sido buena para usted?.

Usuaría: siiiii.. la XX... nunca calló en depresión que era la afectada, la víctima, la XX... nunca calló en depresión, vez que ella la citaban al psicólogo ella venía, vez que Julio... "XX....quiero que veas la carpeta investigativa sobre el caso" ella venía, muy metía en el cuento y muy preocupado, tanto ellos de la XX... como la XX... del caso.

Entrevistadora: ya!, ahora.. **¿Qué lo/a motivó a requerir los servicios que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?**

Usuaría: qué me motivó?. Fueron dos cosas muy principales. Una el cariño que le tienen a mi XX..., porque como le digo, le dije reciente la XX...es muy conocida aquí.

Entrevistadora: Pero antes de que pasara el accidente, la XX... era conocida?

Usuaría: si po!!.. si po!!.. si la XX... ha ido a los paseos con el alcalde con el que hubo anteriormente, con el que hay ahora, han ido a mi casa. La XX.... mucho antes del accidente ya era conocida.

Entrevistadora: ya!.. y ese es uno de los motivos que usted ehh.. decidió optar por la atención profesional?.

Usuaría: porque una como le digo me la quieren harto aquí y otra la parte económica, porque en la parte abogado a donde yo iba a sacar plata pa contratar un abogado, a dónde yo iba a sacar para que la XX... tuviera un buen psicólogo; la XX..., mi esposo, o sea nos tomaron a todos y a todos nos mandaron a diferentes psicólogos. Entonces eso es impagable

Entrevistadora: ¿entonces por dos motivos?.

Usuaría: uno por el cariño que le tienen a mi XX..

Entrevistadora: ¿por el cariño y la cercanía? Y el otro por el lado económico, ya que no podía solventar usted esos gastos.

Usuaría: si!!!..

Entrevistadora: ahora!.. **A partir de la atención que usted recibió. ¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?**

Usuaría: ¿Mi opinión?.. buena!!! Buena!!! ehh.. y no sólo con nosotros sino que con mucha gente porque que yo he conversado con otras personas que son casos diferentes al mío y hablan bien; o sea tiene la vara alta. Uno recibe las ayudas pertinentes y no andan con evasivas, con mentiras ni con nada, o sea son claros en todo.

Entrevistadora: **A partir de lo vivenciado. ¿Qué opina respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.** Porque la pregunta anterior era de la oficina en general, ahora le estoy preguntando sobre los profesionales en particular.

Usuaría: ya!!.. voy a hablar en primer lugar por la parte jurídica.

Entrevistadora: ya!!.

Usuaría: Julio, el abogado es excelente, nunca me ha dejado de lado el caso; vez que yo lo llamo, vez que el fiscal los cita siempre está ahí, siempre él me está informando, que señora XX... le tengo la carpeta investigativa, el me la fotocopia, muy preocupado del caso, muy preocupado de mi hija, la llaman; entonces excelente. Si yo le dije en delante tuviera que poner nota arriba de un siete.

La parte Psicológica los abogados que atendieron a XX.... aquí, buena!! Siempre me la ayudó, siempre me la apoyó, inclusive ahora hace poquito me la volvió a tomar porque con el embarazo de la XX.... la XX....eehh...se puso rebelde, agresiva; me la volvió a tomar, sin esperar....

Entrevistadora: XX... es su XX....?...

Usuaría: es mi XX...

Entrevistadora: y ¿XX...?

Usuaría: mi XX....

Entrevistadora: ¿usted tiene dos hijas?.

Usuaría: tengo dos hijas mujeres.

Y la parte donde mandaron a la XX... que fue allá.. la cisterna también!! Muy buena!! No dejaron nunca a la XX... sola, le dieron el alta cuando vieron que la XX... estaba bien. Nunca dejaron la sesión a medias, siempre una vez a la semana, ya después dos veces a la semana y así siempre, siempre muy pendiente del caso de ella y de que ella estuviera bien y no me la soltaron hasta que vieron que ella estaba bien.

Entrevistadora: ya!, pero eso es como un servicio anexo a la Oficina de Mediación; porque XX... fue derivada a este servicio.

Usuaría: XX.... fue derivada..

Entrevistadora: pero yo le estoy preguntando en relación a los profesionales de la OMPC. De la oficina de Mediación, aquí en el primer piso.

Usuaría: es que como le digo he tenido trato con el abogado y con la psicóloga.

Entrevistadora: ¿y en relación a la Psicóloga?, ¿que es Jimena de la Vega verdad?.

Usuaría: Jimena de la Vega.

Entrevistadora: ¿Qué opina de ella?

Usuaría: Muy humana, muy humana, muy carismática.. la XX... tenía mucha fe en ella, mucha confianza, habían muchas cosas que la XX... a mi ni a nadie nos decía y se las decía a ella.

Entrevistadora: a Jimena!!

Usuaría: la señorita Jimena le entregó la mayor parte de su eh.. diario horario de trabajo a la XX..., porque de repente la XX... ni si quiera tenía cita con ella y la XX... la llamaba, "venga hija" y mi suegra tenía que traerla. Entonces es bueno, bueno, excelente!!!

Entrevistadora: ahora, una consulta que se me queda en el tintero. Usted solamente se atendió con Julio Tapia en el área jurídica?

Usuaría: con Jordan y Julio

Entrevistadora: ¿y qué opina de Jordan?

Usuaría: es que no me gusta hacer comparaciones.

Entrevistadora: no le gusta hacer comparaciones!!... es que no los compare!!.. Solamente dígame su percepción.

Usuaría: Los dos iguales, los dos preocupados en la parte jurídica con la XX..., muy, muy entregados, los dos, ambos.

Entrevistadora: A partir de los servicios obtenidos. *¿Siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema Judicial?.*

Usuaría: si!!.. si!!!..

Entrevistadora: ¿en qué sentido dice que si?.

Usuaría: en el sentido de que uno no tiene que estar por ejemplo, para mi entrar a una fiscalía o que la XX... dentre a una fiscalía para mi eh.. me pone nerviosa me pone tensa, en cambio aquí los abogados ellos lo han hecho todo. Ellos van a la fiscalía, conversan con Carabineros; van y me informan a mi o a la XX..... Pero he recibido muy buena acogida en cuanto a la profesión de ellos.

Entrevistadora: ya, pero con respecto al servicio judicial, cree que le ha servido esto para poder enfrentarse al sistema de justicia, como a todo este aparatage?

Usuaría: sii!! Si!!! Porque yo creo que si yo no hubiese tenido un abogado a quien acogerme, yo creo que yo no hubiera conseguido nada de lo que tengo ahora.

Entrevistadora: ¿y qué tiene ahora?.

Usuaría: tengo cosas muy claras, por ejemplo el saber que hay alguien preocupado del caso de mi XX..., el saber que hay un fiscal que va a llegar y decir "voy a dejar este caso botado" porque el abogado está ahí. El que yo le pueda decir "sabes que Julio o señor abogado quiero ir yo, no mi XX..." y el... o sea ha sido buena, buena, en cuanto a la profesión en cuanto a la parte del trabajo de ellos ha sido excelente. Esto mismo, yo jamás tendría fotos de los victimarios, y las tengo; y sin abogado yo no las tendría, sin abogado yo no tendría una carpeta investigativa, donde declara mi XX..., declara mi marido, los presuntos culpables, yo no tendría el acceso a eso.

Entrevistadora: ¿no tendría el acceso?

Usuaría: claro!!!. Entonces bueno!!

Entrevistadora: ¿entonces cómo se siente al tener una abogado que la patrocine desde acá?

Usuaría: Feliz! Y conforme, ambas cosas. Feliz y conforme y la tranquilidad de mi XX..., porque mi XX... sabe que esta representada por alguien, no está sola. Porque usted sabe ahora al tiempo que estamos viviendo aquí en todos lados corre plata y a mi XX... nadie le ha pedido plata. La han ayudado, la han patrocinado ehh.. sin fines de lucro y sin.. porque tú vives en San Joaquín no!! Tú vives en lo Barnechea si.. no!!! No hay distinción. Se ha recibido un apoyo mutuo.

Entrevistadora: ahora, a partir de su experiencia ¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?...

Anteriormente estábamos hablando que opina usted de los profesionales, ahora estamos hablando de cómo se sintió usted al ser atendida por estos profesionales?.

Usuaría: Conforme, conforme y satisfecha y muy agradecida.

Entrevistadora: A partir de su experiencia ¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?

Usuaría: si!!!.. y ya lo he hecho. Yo por ejemplo he conversado con personas y le he dicho de que aquí a uno la acogen.

Entrevistadora: A partir de su experiencia. ¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.

Usuaría: yo creo que los tiempos de espera dan lo mismo, dan lo mismo, porque ellos después se dan el tiempo de sacarle a uno todas las dudas. Da lo mismo esperar, media hora, cinco minutos, lo mismo esperar, porque como le digo se dan el tiempo de atenderla y explicarle las cosas paso por paso y uno se va conforme, así que vale la pena la espera.

Entrevistadora: ya, yo me refiero al tiempo de espera entre hora y hora, o sea entre cita y cita. ¿Usted cree que es adecuado o tiene que esperar mucho o tiene que esperar poco?.

Usuaría: no!!, yo creo que uno tiene que hacerse la ida de que donde quiera que vaya a hacer una diligencia o un trámite lo que sea tiene que esperar, no sacamos nada con vivir apurado, a parte que nadie tiene el tiempo de los demás.

Entrevistadora: pero parece que no me estoy dando a entender señora.

Usuaría: usted me está dando a entender que si a mi me molesta esperar?.

Entrevistadora: No!!.. yo le estor preguntando.. si usted necesita una hora, y pide la hora, ¿tiene que esperar mucho para que le den la hora?.

Usuaría: No, pa nada

Entrevistadora: ya, a eso me refiero, que quiero saber si usted está de acuerdo o no está de acuerdo en los tiempos de espera para conseguir una hora.

Usuaría: no!!.. no!! No!!... inclusive a veces ni siquiera he llamado para pedir hora, o sea, a veces he llamado para pedir hora y me dicen "pero puede venir ahora?" .. y vengo, no!!... a mi nunca me han hecho esperar, ni dos meses, ni tres meses, ni que sea que la puedo atender hoy día..no!!.. siempre han estado dispuestos, y ambas personas, lo que es la Marcelita, la Jimena, Julio. Nunca me han dicho "no hoy día no!!!, este otro mes sí!!" Jamás!!..

Entrevistadora: ¿usted está conforme con los tiempos de espera?.

Usuaría: si... con los tiempos de espera si!!.. muy conforme.

Entrevistadora: ¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que usted crea que es relevante mencionar?.

Usuaría: más que mencionar, el pedir, el pedir que esto no se acabe porque hay mucha gente como yo que de repente no tiene los medios para tener un abogado, para tener un psicólogo, o tan sólo una amistad. Porque aquí de la parte de mediación recibí ayuda, a mi XX.... se le hizo un bingo y los chiquillos fueron, participaron en el bingo, fueron a cooperar, le mandaron premio, tonces.. que esto no se acabe, que esto continúe, que ojala el municipio o el gobierno tuviera los fondos para seguir solventando esa ayuda. Porque hay mucha gente sentada detrás de un mostrador, y una atienden mal, no tienen las respuestas que uno necesita, las soluciones, en cambio vez que yo he venido me voy conforme.. y eso, luchar para que esto no se acabe. Porque yo le digo aquí

hay muchas cosas del municipio, voy a ser bien honesta, que están demás, están de más, y lo que realmente uno necesita de repente no hay los medios como para que esto continúe... eso!!!

Entrevistadora: ¿algo más que agregar?

Usuaría: no!!

Entrevistadora: entonces le doy las gracias por el tiempo y su disposición por haber querido contestar esta entrevista.

Usuaría: noo.. gracias a usted por preocuparse lo que yo pienso, mi conformidad y mi bienestar, y sigo insistiendo a lo mejor parezco disco rallao.. y agradecer todas las preocupaciones que han tenido con mi familia y con mi XX.... en especial, porque como le digo el caso ya lleva un año y aún así no me la abandonan...

Entrevistadora: ¿han sido constante?..

Usuaría: constante!!! Yo he recibido más ayuda de ustedes que del propio alcalde, que el diputado, que del concejal.. no!! Tonces son cosas que uno agradece y que no las olvida.. uno no olvida.

Entrevistadora: ya pues, muchas gracias!!

Fecha: 04/08/2010

Lugar: Sala Reunión de Concejales, tercer piso, Inmediaciones de la Municipalidad de San Joaquín.

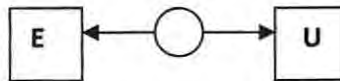
Hora de Inicio: 17:15

Hora de Término: 17:38.

Duración: 22:21(mm/ss).

Folio: 004.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos tardes. La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio.

Para esto, nos es imprescindible conocer su experiencia dentro de la Oficina, por lo que agradeceríamos que participara en este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

¿cuál es su edad?.

Usaria: 23 años.

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?.

Usaria: nada...

Entrevistadora: ¿dueña de casa?.

Usaria: es que no me gusta esa palabra... ¡¡¡no le podís poner nada!!.. a ver... cuido a mi hija!.

Entrevistadora: ¿qué le pongo?. ¿Madre?.

Usaria: jajajjaa.

Entrevistadora: ya, dejémoslo así no más.

Vamos a pasar a la siguiente pregunta. **¿Cómo llegó a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.**

Usaria: por problemas de mi XX..., fue víctima de un balazo y llegué a acá. Pero fue.. yo no tenía idea de que había una cuestión que trabajaba en eso. Y una vez me llegó una tarjeta a la casa de mi suegra y me dijeron que tenía que ir... vine a otro día porque mi XX... la trasladaron a la clínica de la católica y en la mañana, al tiro pase y me dijeron de lo que se trataba, de que tenía un abogado, una asistente social y una psicóloga.

Entrevistadora: y esa tarjeta que llegó a tu casa ¿quién se la envió?.

Usaria: ¿creo que fue la Marcela!.

Entrevistadora: ¿Marcela Cortés?.

Usaria: si y... la otra asistente social que estaba antes laa.....

Entrevistadora: ¿Verónica Pérez?.

Usaria: esa.. ella misma.

Entrevistadora: ellas mandaron la información a su casa.

Usaria: a la casa de mi suegra.

Entrevistadora: ¿ellas sabían de tu caso?. **Usaria:** si..

Entrevistadora: por eso mandaron la información!.

Usuaría: si.

Entrevistadora: tú te enteraste y viniste al otro día a ponerte en contacto con para ver como era el tema.

Usuaría: si.

Encuestadora: *Qué te motivó a requerir los servicios que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?*

Usuaría: Qué me motivo!.. mmm.. queee.. por ejemplo, que una nunca está apta se que te sucedan problemas como el que le sucedió a mi XX.... Por ejemplo yo no tenía tantos remedios, mi XX.... requería de hartas cosas como por ejemplo medicamentos que yo no tenía.. eran muy costosos. En ese sentido nos ayudaron con pañales.. cómo se llamaba... con taloneras parece que se ocupaba y con otros insumos más y en el aspecto del abogado se me ha ayudado harto, sobre todo con la demanda que le estoy haciendo al Barros Luco y el juicio contra el cabro que le dio el balazo a mi XX....

Entrevistadora: ¿esos dos caso lo estas viendo con la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Usuaría: si.

Entrevistadora: ¿usted es la víctima directa?

Usuaría: sipo, yo soy la XX... de la persona que le llegó el balazo. Yo soy XX.... única.

Entrevistadora: ahora... *A partir de la atención que usted recibió. ¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usuaría: el abogado ¡excelente!.

Entrevistadora: ¿Qué abogado es?

Usuaría: Julio Tapia. La niña que está ahora no la cacho mucho. Y la Verónica Pérez estaba antes conmigo era un siete, me resolvía todo al tiro, yo al momento que yo iba me hacía... contactaba todo cachay?... ahora la asistente que tengo no me ayuda pa na.. cachay?. Yo le he dicho al abogado que...por ejemplo cuando iba ella... la vez que fui me dijo no!!.. yo te voy a llamar!! Yo te voy a decirte!!... y ella nunca me llamó!! Pa decirme noo.. eso... porque yo tenía varios temas... mi XX.... pertenecía a ferrocarriles cachay?, tenía una pensión y debido a eso, mi XX.... falleció yaaa... y se suponía que, por lo que yo sabía que ellos podían darte laaa.. haber... lo que tú pagaste en el ataúd en todo eso, ellos te podían devolver; le pregunté a ella si acaso podía preguntar en ferrocarriles cualquier cosa, llamar y ella nunca me dijo... ya!!! Yo te voy a llamar tal día para ver como me fue y nunca me llamó... cachay?.. y no po!, cuando estaba Verónica ella me resolvía los problemas al tiro, no era lo mismo, por eso yo varias veces cuando estoy con el abogado yo le digo... la he visto una sola vez y me ha llamado como dos veces.

Entrevistadora: ¿la Asistente Social nueva?

Usuaría: Paola creo que se llama y no hemos tenido más...

Entrevistadora: ¿mayor contacto?

Usuaría: claro!!.. es que a parte prefiero yo solucionar mis problemas, porque como ella no me los pudo, o sea yo no te digo que me ayudís en todas las cosas que pido pero.. las cosas que no se... me ayude po!! Pero como no lo hizo, preferí resolver mis cosas sola.

Entrevistadora: ahora.. tú me dices que te atiendes jurídicamente con Julio Tapia. ¿Y la opinión de Julio Tapia?, es que me dijiste algo muy corto cuando te pregunte de Julio Tapia tú me dijiste excelente.. o algo así?

Usuaría: sipo!!.. es que cómo decirte, me ha ayudado en todo lo que es judicial, imagínate ahora estoy con la demanda del Barros Luco y me está resultando, y ahora tengo la mediación y que le tengo que hacer un.. hay...se me olvidó todo ahora!! Ehhmmmm... hay!!! Un poder notarial a él . Toy también con el... con el este del cabro que le dio el balazo a mi XX... y en eso estamos, me ha ayudado bastante porque se ha movido po.

Entrevistadora: ¿ya, pero cuál es tu opinión con respecto a la atención o a lo que Julio es como profesional?

Usuaría: Buena, buena, buena!!

Entrevistadora: ¿y con quién más te atendiste a parte de Verónica, Paola y Julio?.

Usuaría: es que la cuestión que iba a decirte, es que cuando una vez la Asistente Social Paola me citó y yo vine y después conversé con Marcela me dijo.. no pero ella se fue porque estaba enferma, me hubiera llamado por lo menos decirme.. no no voy a estar, mejor juntémoslos en otro momento y me atendió la psicóloga y ella me resolvió unos problemas.. pero ojala esto no pase po! ¿Cachay? Yo, yo no te digo que pase ocupada en mi casa, porque no hago casi nada en mi casa, cuido a mi hija. Yo siento que estoy con depresión.. y venir para acá y venir sola no me gusta, pa mi cuando vengo, chuta he venido como, este año unas cuatro veces y no me gusta salir sola ya, antes cuando tenía a mi XX... yo salía con ella pa todos lados ¿cachay? Y no tengo con quien ahora salir.. y que me digan que ya se había ido ¿cachay?... puta se un poco más responsable y me llamai po.. por último.

Entrevistadora: a partir de *A partir de lo vivenciado. ¿Qué opinas respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.*

Usuaría: con el abogado nada que decir

Entrevistadora: ¿ese "nada que decir" es para bien o para mal?

Usuaría: para bien. Ehhh... porque me entiende todo lo que quiero hacer y a a veces no se puede.... ¿Cachay?, eso es lo que me gusta y con la psicóloga una vez no más, dos veces me atendió cuando no estaba la Asistente Social ... una vez que.. yo le dije que no me gustaba mucho, me dijo que si alguna vez había tenido intentos de suicidios, le dije que no y me dijo... ahh entonces no tenís depresión, y eso no me gustó po... ¿entonces a qué le llamai depresión?, entonces que a veces no te querí levantar de tu cama.

Entrevistadora: y a raíz de esa situación no quisiste seguir atendíendote.

Usuaría: si. Y por eso que Ahora Julio me dijo que había otra psicóloga y que tengo hora pa la otra semana con ella.

Entrevistadora: ¿y vas a venir?.

Usuaría: si.

Entrevistadora: a partir de los servicios obtenidos, *¿Sientes que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un real aporte para enfrentarte en calidad de víctima al sistema judicial?*

Usuaría: si...

Entrevistadora: me podrías ahondar esa respuesta.

Usuaría: haber!!...pregúntamela de nuevo.

Entrevistadora: a ver.. te explico un poco más; sientes que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte real como para poder enfrentarte a todo este aparatage Judicial, o sea tú crees que te ha servido el hecho de tener un patrocinio judicial para poder enfrentarte al sistema judicial.

Usuaría: sí, sigo con el si!!.

Entrevistadora: me podrías ahondar ese sí. ¿Cuál es la diferencia entre tener un abogado acá y no tener nada y enfrentarte sola al aparatage judicial?

Usuaría: ahh!!!... mucha, imagínate. Por ejemplo lo que estábamos conversando ahora que puede ser que el cabro este que le dio el balazo a mi XX..., puede ser que le tiren cinco años, y el todo lo que le que dice el asistente del fiscal me lo dice po.. ¿cachay?.

Entrevistadora: ¿quién te dice eso?. ¿Julio?

Usuaría: si... Y encuentro que para bien o para mal que me lo diga tengo que aceptarlo, no me queda de otra. Si por ejemplo a este cabro le tiran cinco años y si podría ser más, el me va a ser.. ¿cómo es la palabra?.. la va a pelear para que sea más... ¿cachay?. Lo mismo estamos haciendo con la mediación po,. Estamos pidiendo una indemnización económica y que ojala que los abogados del Barros Luco cumplan con la indemnización que estoy pidiendo.

Entrevistadora: ¿te sientes representada por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana? .

Usuaría: sí!...

Entrevistadora: ¿te sientes apoyada?

Usuaría: sí. Por ejemplo cuando falleció mi XX.. yo.... Por ejemplo no estaba preparada todavía para que mi XX... falleciera... no tenía plata y la cuestión es que estaba con tantas cuestiones en la cabeza... y Marcela llegó a mi casa y me dijo.. "mira nosotros te podemos ayudar con el este del cementerio" y yo no tenía idea de eso, que ellos podían ayudar con eso, me sacó un cacho de encima. Cuando fui a comprar el cajón, mi mamá no tenía la pensión de esa cuestión de la cuota mortuoria; tuve que pagarla yo. Y que me dijera eso que me podía ayudar con lo del cementerio fue un alivio po.

Entrevistadora: pero yo me refiero al apoyo judicial. ¿Tú te sientes apoyada, representada por Julio en este caso? ¿Porque él es el que te lleva tu caso verdad?. ¿Sientes que ha sido un aporte?.

Usuaría: sí.. sí po. Si no fuera por él no habría sido nada.

Entrevistadora: ¿así de tajante?.

Usuaría: sí.

Entrevistadora: o sea, si no hubieras tenido el apoyo de la Oficina tú no hubieras presentado... a lo mejor no hubieras seguido con la demanda? ¿A eso te refieres?

Usuaría: ehh no, sí, pero es que, con la demanda sí, pero ¿a quién acudo a ver? . Sé que el estado tiene un abogado para que te ayude ¿cachay? Pero.. que.. estaba tan.. cómo decirte!! Estaba tan preocupada con las cuestiones que le pasaban a mi XX... que cuando me dijeron que podía tener un abogado aquí fue un alivio ¿sabíai? Porque decirme ahh..

o podís recurrir al estado te puede dar un abogado... ya y la cuestión es que ir en papeleo o ir a ver el abogado toda esa cuestión.

Entrevistadora: ¿pero cuál crees tú que es la diferencia entre tener por ejemplo un abogado por el estado y de acá de la Oficina de Mediación? .

Usuaría: diferencia hay!! .. es que no te podría decir la diferencia porque si hubiera tenido otro abogado puede ser de que haya hecho lo mismo de lo que está haciendo él. Es que me conformo con lo que tengo ¿cachay?.

Entrevistadora: ¿te conformas para bien o te conformas para mal?.

Usuaría: para bien.

Entrevistadora: en conclusión, ¿qué opinas de la gestión del abogado de acá de la oficina de Mediación?.

Usuaría: buena, se la juega por uno, tiene que ponerse en el pellejo de uno.

Entrevistadora: A partir de su experiencia. ¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.

Usuaría: bien po. Es como conversar con mi tía cuando hablo con el abogado. No tengo mayores problemas. Me siento cómoda, puedo decir lo que pienso y a él no le molesta... no se si no le molesta jajajajjaa... pero... no!!.. bien!!

Entrevistadora: A partir de su experiencia. ¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito.

Usuaría: Sí.

Entrevistadora: ¿lo recomendaría?.

Usuaría: sí.

Entrevistadora: A partir de su experiencia. *¿ Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.*

Usaria: a decir verdad de queeee.... Nunca he venido a pedir hora. Ellos siempre me dan la hora.

Entrevistadora: o sea, ¿desde acá de la oficina están preocupados de que tú vengas, de que tú asistas?

Usaria: claro!. Te digo que el mismo abogado me dio cita con la Psicóloga ¿cachay?.. no se po!! Deben de estar preocupados o una cosa así .. pero nunca he llamado "¿oye tení hora?" "nos podemos juntar para preguntarte una cosa?"... *no!!* Siempre es él el que me llama, el abogado, la asistente social.

Entrevistador:¿y qué opinas de eso?

Usaria: jajajaja... todo bien!!

Entrevistadora: *¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que sea relevante según usted?.*

Usaria: relevante? A ver creo que podría poner eh... no se si servirá.

Entrevistadora: dime.. dale!!.

Usaria: que se ponga un poquito más las pilas la asistente social.. nada más pido!! Es que a veces tengo preguntas que el abogado no puede.. no cacha eso.. que la asistente social sipo.. y me han pasado tarjetas y a veces se me pierden y llamo al equivocado para que me pasen con él.... Pero que se ponga un poquitito más las pilas ella no más.. nada más pido.

Entrevistadora: ¿hay algo más que quieras mencionar?

Usaria: no, nada más.

Entrevistadora: muchas gracias por tu tiempo y por tu disposición al querer contestar esta entrevista.



Fecha: 30/07/2010

Lugar: Domicilio del Usuario.

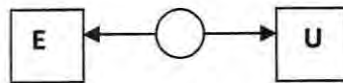
Hora de Inicio: 16:15.

Hora de Término: 16:32.

Duración: 16:48 (mm/ss).

Folio: 005.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos tardes. La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio.

Para esto, nos es imprescindible conocer su experiencia dentro de la Oficina, por lo que agradeceríamos que participara en este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

¿cuál es tu edad?

Usaria: 42 años.

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?

Usuario: Administrativo.

Entrevistadora: ¿Cómo llegó a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Usuario: por un hecho que le ocurrió directamente a mi familia.

Entrevistadora: ya!.. pero cómo supo que existía la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

Usuario: porque personal de ahí se acercó a nosotros.

Entrevistadora: ¿Específicamente quién?

Usuario: Julio Pérez parece que es.

Entrevistadora: ¿Julio Tapia?

Usuario: Julio Tapia. Verónica.....

Entrevistadora: ¿Pérez?

Usuario: Pérez!!.. y.... la jefa de ellos.. la señora

Entrevistadora: Marcela Cortés..

Usuario: sí.. Marcela Cortés.

Entrevistadora: ¿ellos se pusieron en contacto con usted?

Usuario: sí, ellos acudieron en un momento bastante desagradable, ellos acudieron hacia nosotros, en forma inmediata, cuando se supo lo que había pasado se acercaron en forma inmediata. No estamos hablando tal vez, de una semana después, dos tres días después de lo ocurrido.

Encuestadora: *Qué te motivó a requerir los servicios que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?*

Usuario: a mi no me motivó nada, sino que ellos se acercaron y me ofrecieron esos servicios, ellos me plantearon la posibilidad de brindarme apoyo y yo lo acepté.

Entrevistadora: pero tras de ese hecho tiene que haber una motivación detrás para que usted acepte.. o no?.

Usuario: de hecho sí, ellos se portaron eh... a nivel como profesionales de brindar un apoyo que es ese momento en específico requiere en determinadas situaciones, tal vez en la pérdida de un familiar.

Entrevistadora: *A partir de la atención que usted recibió. ¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usuario: La Oficina de Mediación y Protección Ciudadana en sí es muy buena, pero hay un factor que tal vez aún las personas que trabajan en ese departamento tienen la predisposición y la disposición de dar por hecho lo que están ellos facultados, pero al elevar la solicitud, hay mucha burocracia, muchos peros, que en estos momentos yo estoy esperando respuestas de situaciones que ellos elevaron y entiendo que ellos han puesto lo mejor de sí, pero de los departamentos más arriba de ellos no hay respuestas aún a los requerimientos que hicimos en determinados momentos.

Entrevistadora: no me queda muy claro lo de los departamentos de arriba, de las solicitudes que elevaron. ¿Me puede explicar eso?

Usuario: por ejemplo con la señorita Verónica Pérez está tratando de tener una reunión con personas del ministerio del interior y de vivienda por una situación que me afecta particularmente a mí; ha hecho y me lo ha mostrado con documentos, que ha hecho la petición y aún así no hemos tenido respuestas. Las personas que trabajan en el departamento de Mediación y protección ciudadana son excelentes!

Entrevistadora: claro!, yo le pregunto por la gestión de ellos, no por la respuesta que le den las otras instituciones.

Usuario: exacto, la gestión de ellos es fantástica, pero muchas veces se ve opacada porque muchas veces no tenemos respuestas de los demás organismos, de los demás departamentos que quedan inconclusas...

Entrevistadora: yo le entiendo, pero la pregunta va focalizada a la gestión de la oficina.

Usuario: buena, excelente, nada que decir!!!.. nada que decir!!!. Pero las personas que no comprenden tal vez comprendo yo, porque no tuvieron una respuesta adecuada o en el tiempo en que quizás quisieron tenerla catalogan a los departamentos con mala gestión, mala... mal departamento. Yo no es así, a pesar de que no tenemos respuesta aún el personal que trabaja en ese departamento y el departamento como tal es bueno

Entrevistadora: ¿usted se refiere a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Usuario: Exacto, donde trabaja Julio, donde trabaja Verónica y donde trabaja Ana María... ¿cómo se llama la jefa?.

Entrevistadora: Marcela Cortés.

Usuario: Marcela Cortés!!.

Entrevistadora: *A partir de lo vivenciado. ¿Qué opinas respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usuario: excelente, buenos.

Entrevistadora: ¿con qué profesionales usted se atendió?

Usuario: Yo me he atendido con Julio Tapia.. con Verónica Pérez y con Marcela Cortés; con los tres.

Entrevistadora: ¿ahora, qué opina de cada uno de ellos?

Usuario: bueno, que si están ahí es por algo, los cargos que ocupan son cargos importantes y están al nivel de que ellos son; en el sentido de Julio abogado conoce y está enteramente dispuesto a ayudar a las personas. Verónica que es Asistente Social su labor se desarrolla eficientemente, he obtenido logros con ella; y Marcela Cortés que es la Jefa siempre está viendo que la persona que acuda a ese departamento sea bien atendida, que se le resuelvan en tiempo corto el problema con la situación que está afectando para que podamos tener logros a mediano o cortos plazos; que no se extienda más allá de lo que uno no está muchas veces a esperar .

Entrevistadora: *Ahora, a partir de los servicios obtenidos, ¿siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema judicial?*

Usuario: Sí, porque prestan bastante asesoría. Uno por, muchas veces, distintos factores, en mi caso, por trabajo o por tiempo, ellos toman el caso, son patrocinadores de uno y van a los juicios, a citaciones que hace el fiscal y como uno no cuenta muchas veces con los tiempos o con los permisos, después lo citan a uno en los tiempos que uno puede concurrir para informar como van los casos, como se ha solucionado el caso. O sea es un Gran aporte.

Entrevistadora: A partir de su experiencia, ¿cómo se sintió usted al ser atendido por los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Usuario: bueno, yo me sentí enormemente acogido, porque son dos situaciones que le ocurren a uno, a veces cuando uno pierde a un ser querido o estaba con ese dolor y en parte tiene que enfrentar un juicio emm... muchas veces la carencia ehh.. de conocimiento podrían llevarlo a uno a cometer errores, pero con la asesoría y la predisposición que ellos ofrecen uno se siente más protegido y con más derechos para poder enfrentar las situaciones que lo aquejan en un determinado caso, en un determinado juicio o en determinada situación que a uno le afecta.

Entrevistadora: Ahora, A partir de su experiencia ¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito ?.

Usuario: Bueno, yo cien por ciento lo recomendaría. Yo pienso que en este caso, no vale.. sería gastar palabras en recomendarlo porque yo se.. y doy de hecho de que el personal que trabaja en ese departamento acude a las personas porque, por experiencia propia, yo sin tener algún contacto con la municipalidad, yo sin saber que existía este departamento, ello se acercaron a mí, desinteresadamente, ellos se acercaron a mí, yo no me acerqué a ellos, ellos desinteresadamente yo creo que se enteran de todos los casos graves o pormenores que pasan dentro de la comunidad y ellos están cien por ciento llanos a atender o a acudir a las personas que lo necesitan sin que uno tenga que acudir al departamento.

Entrevistadora: ya, pero usted me dice que en los casos más graves o más emblemáticos se saben, pero hay otros casos que a veces pasan más como desapercibidos. ¿En esos casos, usted recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.

Usuario: sí, yo la recomendaría. ¿Usted se está refiriendo a los que podrían ser de violencia intra familiar, de juicios por tuición o de pensión alimenticia?.

Entrevistadora: yo me refiero a cualquier tipo de caso, en donde haya una víctima.

Usuario: un atropello, llamémoslo casos que tal vez se llevan a un litigio judicial yo lo recomiendo porque ellos asesoran muy bien y llevan muy bien el caso.

Entrevistadora: la pregunta va a si usted se siente bien atendido o mal atendido y frente a esa experiencia, yo recomiendo o no recomiendo.

Usuaría: nooo.. sí!!.. yo recomiendo, ellos se manejan, ellos saben. El que sabe sabe, y el que no se queda en la casa, como se podría decir; y ellos están ahí.

Entrevistadora: A partir de su experiencia. Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.

Usuario: no.. yo pienso que ahí no hay espera, ahí si están ocupados atendiendo a una persona, y me ha pasado, yo he esperado a que atiendan a esa persona y me atienden enseguida, ni si quiera hay que pedir hora, o sacar un número, sino que uno llega, se entrevista con la secretaria, y si están los profesionales disponibles lo atienden enseguida, ni siquiera venga mañana o en una hora más.. no!!

Entrevistadora: ¿y qué opina de eso?.

Usuaría: fantástico, porque uno muchas veces va con el tiempo justo, con el día tal vez de permiso y sabe que en cualquier momento que uno se acerque ahí va a ser atendido.

Entrevistadora: desea agregar algo más dentro de esta conversación que yo no le haya mencionado y que usted crea que sea relevante decirlo en esta entrevista.

Usuario: Bueno, lo relevante es que los profesionales que están ahí entregan todo para que uno salga conforme y tranquilo. Por ejemplo, yo nunca pensé que los profesionales de ahí iban a tratar o de hecho lo hicieron de elevar una carta al ministerio del interior y al ministerio de vivienda para ver mi situación actual, yo pensaba que el departamento de planificación y ayuda a la comunidad era trabajar enfocado a lo que ellos podían hacer a su nivel, pero nunca tomar la instancia de ir a instancias mayores como es una entrevista o una reunión con el ministro o el secretario, secretaria del ministro del interior para verme un problema a mí, o sea yo pienso que tal vez uno podrá decir, no si todos están facultados para hacerlo, pero son muy pocas la personas que tal vez se atreven a intentarlo y elevar una carta a un departamento tan grande como el ministerio del interior .

Entrevistadora: ¿algo más que comentar que usted crea que es relevante?

Usuario: ehh.. que la calidad de las personas que atienden ahí, indistintamente si son abogados, auxiliares, jefes de departamento, Asistente Social, secretaria, están siempre cálidos y llanos a tender a las personas que acuden ahí. Nunca uno va a ver una cara amarga o una cara larga que le diga " *ya viene esta persona.... Vino otra vez*"... sendo que yo en un tiempo asistí dos, tres veces por semana, y siempre fui atendido de la misma manera que fui atendido la primera vez que me vieron. O sea el profesionalismo se nota no tan solo para, tal vez ganarse el crédito sino que delante de la jefatura o delante de las demás personas, sino que siempre aún no estando rodeados de gente y estando solo en la oficina el trato es igual, o sea la calidad como persona, como ser humano, como profesional es la misma.

Entrevistadora: ¿algo más que acotar?

Usuario: no, nada más, que a lo mejor los voy a seguir molestando e insistiendo por mucho tiempo más hasta ver mayores resultados de lo que espero y anhelo lograr. Yo se que me van ayudar hasta donde está la instancia y no se po... si hay que enviar una carta a la máxima autoridad del país, yo creo que lo van a hacer, porque nunca dejan a la gente sola.

Entrevistadora: bueno, sino hay nada más que decir, ponemos fin a la entrevista. Le quiero agradecer por su tiempo y disposición al querer contestar esta entrevista.

Usuario: no le agradezco a ustedes, porque, aún así, estando dando una entrevista anónima, se preocupan de la gente y se preocupan de que tal vez, esta entrevista va a llegar a un departamento mucho mayor, y van a decir.. no!!.. la gente está conforme o la gente necesita esto o espera esto y esto es para una calidad de servicio mucho mejor...

Entrevistadora: esa es la idea, mejorar la calidad de servicio para nuestros usuarios . Ya pues, muchas gracias por todo.

Fecha: 09/08/2010

Lugar: Domicilio de la Usuaría.

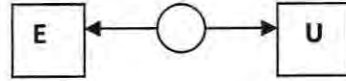
Hora de Inicio: 17:00.

Hora de Término: 17:14:06

Duración: 14:06 (mm/ss).

Folio: 006.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos tardes. La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio.

Para esto, nos es imprescindible conocer su experiencia dentro de la Oficina, por lo que agradeceríamos que participara en este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

¿Cuál es tu edad?

Usuaría: 37 años.

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?

Usuaría: Dueña de casa.

Entrevistadora: *¿Cómo llegó a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usuaría: por la muerte de mi XX..., me lo XX.... La cosa es que requeríamos de un abogado, entonces ahí me dijeron que en la municipalidad podíamos encontrar uno.

Entrevistadora: ¿quién le dijo eso?

Usuaría: Gente de aquí, de la unidad vecinal.

Entrevistadora: ¿dirigente?

Usuaría: sí. Que atendía súper bien, así que recurrimos a la municipalidad y los atendió Julio Tapia, que los apoyó, siguió el caso con la cosa de la fiscalía, hasta el día de hoy po. El día jueves tuvimos la última sesión con él.

Entrevistadora: ¿la última?

Usuaría: sí.

Encuestadora: *¿Qué la motivó a requerir los servicios que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?*

Usuaría: la muerte de mi XX..., nada más!!.

Entrevistadora: ¿a parte de esa motivación hay otra?

Usuaría: que no podíamos pagar un abogado particular, entonces él los atendía gratis a nosotros. Por eso recurrimos a él.

Entrevistadora: *A partir de la atención que usted recibió. ¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usuaría: mi opinión es que me han atendido súper bien el año y tanto, año y medio he hablado con psicóloga, con el abogado Julio Tapia y no he tenido problema, incluso me han cuidado hasta los niños mientras nosotros con mi marido hemos estado adentro. Entonces no tengo nada que decir de ellos.

Entrevistadora: pero ahí usted se está refiriendo particularmente a los profesionales, pero yo le estoy preguntando a la oficina en general. ¿Qué opina de ella?

Usuaría: ¿en qué sentido?.

Entrevistadora: en el sentido que usted quiera.

Usuaría: bueno, cuando entro todos me saludan sin conocerme me saludan, quieren ser atentos conmigo, son atentos con los niños... ¿no se qué más pueda decirle?.

Entrevistadora: **A partir de lo vivenciado. ¿Qué opinas respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?**

Usuaría: al abogado.... Muy buena persona eh... Ahora requerimos de una ayuda de él, él me la va a emprestar; por ser me va a ayudarme, entonces eso para mí es un alivio, en alguien en quien puedo confiar que se que me va ayudarme.... ¿Me entiende?. La psicóloga, muy buena persona, no me sé el nombre de la otra chiquilla porque eran dos, también nos prestaron ayuda, pero yo no quise seguir yendo porque, no encontraba más.. estaba desahogándome con ella, pero era más problema mío ve?. No quise seguir yendo a psicóloga.

Entrevistadora: ¿usted sentía o sintió en su momento que podía sola con el problema?

Usuaría: si.

Entrevistadora: ¿que lo podía resolver usted?.

Usuaría: claro, es que no sabría cómo decirte, es un problema mío. La muerte de mi XX.... es un problema mío. Soy desahogándome con ella, pero solamente desahogándome, no recibo consejos.. ¿me entiendes? Ella, yo le dije que se suponía que tenía que ayudarme, ella me dice que no, que sólo tenía que escucharme, que ella no era quién para darme un consejo; entonces con mi marido decidimos no seguir yendo a psicóloga. Pero muy buena voluntad, yo no tengo nada que decir de ella. Incluso ahora último nos vio y nos dijo que si querías seguir yendo; nosotros le dijimos que no, que estábamos bien, que no había pa que!!.

Entrevistadora: usted lo que me ha comentado es en relación a lo humano de los profesionales, pero a mí me gustaría saber el tema de la profesión misma, usted siente o qué percepción tiene del abogado y sus funciones específicas y de la psicóloga y sus funciones específicas como psicóloga... no de lo humano, porque usted me dice que "son buenas personas, que nada que decir"!! Pero me gustaría saber del cargo que desempeñan.

Usuaría: él trató de hacer todo lo que pudo; él dice que estuviera en las manos de él en tener otra prueba hubiese seguido en el caso pero lamentablemente no hay más pruebas y él no puede hacer más; él como abogado no puede hacer más, porque todo esto viene de la fiscalía de la CIA y él se movió de un lado a otro, como abogado él, estuvo siempre al tanto informándonos a nosotros todo lo que pasaba, creo que es un buen abogado.

Entrevistadora: ¿y en relación a la psicóloga?.

Usuaría: no si también muy buena psicóloga, trató de ayudarnos, el los problema es que nosotros los pasó con mi XX..., pero más no podía dar. Nosotros nos dimos cuenta de que más ella no los podía ayudar porque solamente nos escuchaba como te decía yo nos escuchaba

Entrevistadora: **A partir de los servicios obtenidos. ¿Siente que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un aporte representativo para enfrentarse en calidad de víctima al sistema judicial?**

Usuaría: por el abogado, por el abogado como te decía yo, por él hubiera hecho más, pero de él no estaba, todo dependía de la fiscalía, no dependía de él.

Entrevistadora: ¿pero siente que el abogado ha sido un aporte para enfrentarse al sistema Judicial?.

Usuaría: si.. ha hecho más que la fiscalía. Ha aportado más que la fiscalía, el abogado. No sabría responderte de otra manera. Por él hubiera seguido con esto, con el caso.

Entrevistadora: ¿siente que la representación que se le ha brindado realmente ha sido un aporte o no?.

Usuaría: si, ha sido un gran aporte. Porque de alguna manera tratamos de averiguar cosas que no sabíamos, del accidente de mi XX.... Él averiguó, el abogado Julio Tapia averiguó cosas que nosotros no teníamos ni idea que ocurrieron esa noche ya!.. para mí ha sido un aporte bueno del abogado, la municipalidad en el sentido en el este judicial y de la fiscalía no, no hemos tenido ni un aporte: ellos te cierran las puertas, ellos así de simple... este es un caso más , un caso menos para ellos.

Entrevistadora: A partir de su experiencia. *¿cómo se sintió usted al ser atendida por el o los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usuaría: ¿Cómo me he sentido atendido?... súper bien.

Entrevistadora: ¿en qué sentido?. Me podría explicar un poco más ese súper bien.

Usuaría: ¿por ser cómo he sido atendida?.

Entrevistadora: antes estábamos hablando de la oficina en general.. qué opinaba usted, después de los profesionales en particular. Ahora le pregunto cómo se sintió usted al ser atendida por los profesionales.

Usuaría: ¿por el abogado o por la oficina?.

Entrevistadora: por los profesionales.

Usuaría: me he sentido acogida, me he sentido bien, apoyada.

Entrevistadora: A partir de su experiencia. *Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana algún conocido que fuera víctima de delito?*

Usuaría: sí.

Entrevistadora: A partir de su experiencia. *¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usuaría: En mi caso no he tenido problema con eso, porque nosotros llamamos al abogado o a la secretaria del abogado, en dos días, en un día, de un día pa otro ya tenemos hora.

Entrevistadora: ¿y qué opina de eso?.

Usuaría: que es bueno, que es rápido, que es rápida la atención y eso es bueno, ya que en otros lados tenís que esperar dos, tres meses pa que te den una hora.

Entrevistadora: ¿desea agregar algo más dentro de esta entrevista que yo no le haya mencionado y que usted crea que es relevante?.

Usuaría: no.

Entrevistadora: bueno, entonces pondríamos yo le quiero agradecer por su tiempo y por su disposición al querer contestar esta entrevista.

Fecha: 10/08/2010

Lugar: Domicilio de la Usuario.

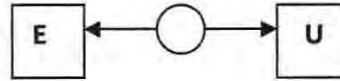
Hora de Inicio: 16:20

Hora de Término: 16:40.

Duración: 19:52 (mm/ss).

Folio: 007.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos tardes. La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio.

Para esto, nos es imprescindible conocer su experiencia dentro de la Oficina, por lo que agradeceríamos que participara en este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

¿cuál es tu edad?

Usuario: 37 años.

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?

Usuario: eh...supervisor.

Entrevistadora: ¿Cómo llegó a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Usuario: por el fallecimiento de mi XX... Por eso llegué allá... eh... necesitábamos un abogado para que los representara en la parte legal sobre el atropello de mi hijo, por eso llegamos allá.

Entrevistadora: ¿y cómo llegó?

Usuaría: eh... lo que pasa es que hay un vecino acá tenía un familiar que trabajaba en la municipalidad y ella nos orientó que allá habían abogados que no tenían ni un costo. Por eso llegamos.

Entrevistadora: ¿Qué lo motivó a requerir los servicios que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?

Usuario: eso po, por lo que le pasó a mi XX..., por eso requerimos de esos servicios, con el accidente de mi XX... necesitábamos a alguien que nos ayudara que nos orientara.

Entrevistadora: A partir de la atención que usted recibió. ¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Usuario: de cierta manera es buena, acogedora, es un buen servicio. Lo que sí me llamó la atención que el tiempo que duró el proceso de investigación del caso de mi XX..., la persona que iba a llevar el caso de mi XX... eh... lo cambiaron y después llegó otra persona y después llegó otra persona; o sea hubieron tres personas que supuestamente iban a llevar el caso a nosotros, no se que le habrá pasado que se fue, después llegó otro, hubo que explicarle todo el tema de nuevo y después se fue esa persona y llegó otra más y...

Entrevistadora: ¿a quién se refiere con esas personas?

Usuario: lo que pasa es que don Julio ahí él es el abogado con el cual nosotros hablamos pero había otro que nos iba a llevar el caso a nosotros.

Entrevistadora: ¿inicialmente con Julio tapia?

Usuario: con él nosotros hablamos pero de cierta manera él no iba a estar bien metido en el caso que iba a haber otra persona. Esa otra persona duró no se... duró algo de un mes y se fue, no se, parece que salió otra expectativa. La cosa es que llegó otra persona y esa persona tomó el caso nuevamente, don Julio le explicó el tema el cuento todo eso y después esa persona se fue también y llegó otra más. Ahora, eso no se a qué se deberá la verdad es que desconozco ese tema y eso me llamó la atención.

Entrevistadora: ¿y eso entorpeció su proceso?

Usuario: la verdad es que no se, no sabría decirle si entorpeció o no.

Entrevistadora: pero por algo lo está mencionando.

Usuario: eh... Me llamo la atención, nada más. Me llamó la atención que durarán tan poco ahí, eso me llamó la atención, porque se supone que uno va a trabajar en un lado, no se yo, según lo que pienso algo tuvo que haber ahí que no le fue de su agrado y se fue, o simplemente buscó en otro lado.. sipo!.. y eso es lo que me llamó la atención a mí por, porque eh... yo no sé si interfirió en el caso de nosotros, lo que es el contacto con don Julio nunca lo perdimos. Eso es lo que me llamó la atención.

Entrevistadora: ¿pero afectó?

Usuario: no, yo creo que no, porque la conexión con don Julio nunca se perdió.

Entrevistadora: A partir de lo vivenciado. *¿Qué opinas respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usuario: Mire lo otro que a nosotros nos ofrecieron fue la parte psicológica, que yo creo que en cierta manera eh... no se!, como que no soy bien entendido en la materia pero eh... Como que no nos sirvió na mucho el cuento este, por la razón por que nosotros los hacían preguntas nos preguntaban cosas, nos preguntaban cosas, era como un tipo de desahogo no como un consejo un apoyo algo así; porque nos preguntaban una cosa y los preguntaban otra y de repente nosotros en la inquietud preguntábamos usted qué cree, qué puedo hacer yo, qué podemos hacer nosotros y dijo no se po, eso depende mucho de lo que usted diga, o sea no recibimos ningún consejo, es como, fue como un desahogo que tuvimos, nada más y qué opina respecto a eso. A mí en particular no me gustó, porque yo pensé que iba a recibir un consejo porque a parte de la muerte de mi hijo enfrentamos varios problemas, varios problemas, el hecho de que se haiga ido empezamos a tener dificultades entre nosotros, nos llevábamos súper mal; entonces nosotros pensamos que los iba a ayudar eso. No tuvimos ninguna ayuda, en ese sentido no tuvimos ninguna ayuda, porque como le digo yo nos fuimos a desahogar allá, o sea a mí me pasa esto a ella le pasa eso, pero no nos dijeron mire usted tiene que hacer esto, tienen que hacer esto otro, tienen que seguir por aquí tienen que seguir.. nada!! Nada de eso, ningún consejo.

Entrevistadora: ¿por eso ustedes no se siguieron atendiendo?

Usuario: por eso dejamos de ir ahí.

Entrevistadora: ¿en el área Psicológica?

Usuario: en el área psicológica porque a mí parecer no me sirvió de nada.

Entrevistadora: ¿en la otra área que fue la Jurídica?

Usuario: bueno, con todo lo relacionado al caso y con lo que nos dijo don Julio los sentimos conformes con ese lado, de cierta manera, no obtuvimos lo que yo pretendía que era buscar un responsable de la muerte de mi XX..., lo cual no se dio.

Entrevistadora: ahora. *A partir de los servicios obtenidos ¿Sientes que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un real aporte para enfrentarte en calidad de víctima al sistema judicial?*

Usuario: sí, yo creo que sí.

Entrevistadora: me podría explicar ese sí.

Usuario: Mire, en el caso, bueno en el caso general de la gente que no tiene un recurso que no tiene plata para contratar un abogado yo creo que es súper bueno. Pero como le digo, mi inquietud la sigo sosteniendo de por qué cambian gente tan rápido, por qué no perdura, qué pasa? Me gustaría saber ahí qué pasa?, por qué no dura, por ser.. por qué me llama la atención porque en el caso de mi trabajo llega gente no le gusta el trabajo y se va. Ahora lo que yo hago es... no es algo tan sacrificado pero si es medio malo en cuanto a la familia hay días en que no aparezco aquí en la casa, entonces es bien complicado en ese sentido y uno ahí se da cuenta cuando una persona le gusta algo o no le gusta, entonces yo veo, yo pensaba que la gente que llegaba ahí a lo mejor hay algo ahí que no le gusta, a lo mejor hay algo que no está funcionando bien o simplemente no le gusta. Quedo con esa inquietud de que porque dura tan poco la gente.

Entrevistadora: pero retomando la inquietud que yo le había hecho, ¿a usted le sirvió el hecho de que lo patrocinaran desde la oficina?

Usuario: por eso le digo yo, para las personas que no tienen el medio económico necesario es súper bueno porque tienen un apoyo, porque uno lo busca afuera y no lo tiene los medios necesarios.

Entrevistadora: pero pongámonos en el caso de que usted tuviera los medios.

Usuario: si yo tuviera los medios yo buscaría lo mejor en cuanto a nombre, yo hubiera preguntado oye... necesito saber a dónde están los mejores abogados, hubiese preguntado dónde están los mejores. Porque yo se que ahí prestan ayuda con la mejor voluntad posible pero... no se si, si será verdad que no es tan bueno como una particular, me entiende?. Ahora ese tema lo desconozco, no se si será tan así, nosotros el hecho de no haber tenido plata para haber buscado alguien con mayor nombre por decirlo así optamos por eso por la situación económica. Entonces no sabría decirle si es así o no.

Entrevistadora: en relación a lo que usted vivenció.

Usuario: nos sirvió, nos sirvió por un lado, como le dije el lado negativo es que no conseguimos nada.

Entrevistadora: ¿pero al no conseguido nada fue por el hecho por los servicios profesionales?.

Usuario: en queee... ahí me deja...

Entrevistadora: ¿fue por una mala gestión?.

Usuario: es que no se po, lo que pasa es que ahí me deja con un entre paréntesis bien grande, porque la verdad es que yo desconozco el sistema de trabajo. Él me puede explicarme aquí hacemos esto esto otro aquí o allá pero yo se que tienen más cosas y yo no se en cuanto ocupan el tiempo en mi caso si le darán el mayor tiempo posible o lo que ellos pueden no más. Cuando uno conversa con ellos se ve que es bien serio, me entiende, pero de aquí a allá, no sabría decirle "oye sí, se la juegan", son aquí, son allá porque yo nos los veo, o sea, me llaman cuando el tiene que hablar conmigo y me dice esto esto otro aquí y allá y en esto va y eso pasaba cada dos meses del año y tanto, año y medio.

Entrevistadora: *A partir de su experiencia. ¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.*

Usuario: No, nosotros nos sentimos bien, nos sentimos bien, no nos sentimos mal en el sentido de que esquivaban cuando uno requería de ellos, que de repente cuando no tenía noticias luego yo lo llamaba y yo pedía una hora para hablar con él y no se me negaba, son bien cordiales para hablar.. no si no tengo nada que decir!!

Entrevistadora: ¿nada que decir para bien o nada que decir para mal?

Usuario: nada que decir para mal.

Entrevistadora: *A partir de su experiencia. ¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito.*

Usuario: si, de todas maneras que sí, de todas maneras que sí, porque a nosotros no nos dieron mal trato, todo lo contrario, toda vez que ellos pudieron los ayudaron al tiro, por eso yo si alguien estuviera en el caso mío yo también los mandaría para allá.

Entrevistadora: ¿qué opina de cada profesional en particular?.

Usuario: es que lo que pasa es que vimos dos no más.

Entrevistadora: ¿qué opina de esos dos?

Usuario: en cuanto a trato y las ganas de prestar ayuda si... es bueno!

Entrevistadora: y en relación a lo profesional, al rol que cumple por ejemplo el abogado, cómo lo evalúa usted, ¿cómo lo siente usted?.

Usuario: eh... eh...

Entrevistadora: porque una cosa es lo humano, es que usted se sienta bien con el etc y otra cosa es el rol formal que él cumple como abogado a sus usuarios. ¿En relación a ese rol qué opina de él?

Usuario: no.. yo creo que si... yo creo que por el poco conocimiento que tengo sobre el trabajo del abogado yo pienso que si, yo creo que si está en lo correcto, que sí, que se maneja en lo que sabe y dentro de lo que vimos profesionalmente yo creo que sí, que sí le pega al tema.

Entrevistadora: ¿y en cuanto a la psicóloga?

Usuario: eeehhh... la psicóloga... como le dije anteriormente no quedé conforme con eso, no quedé conforme por el hecho de que pretendía que me dieran un apoyo, un consejo, porque nosotros estamos pasando por un momento súper malo.

Entrevistadora: ¿hoy en día también?

Usuario: hoy en día ya se mejoró particularmente porque en resumidas cuentas nos dimos cuenta de que el problema en sí, por lo que había pasado, por lo que pasó, nuestro X..., y por eso estábamos teniendo problemas, ciertos roces, que cualquier cosita nos enojábamos y peleábamos, discutíamos y los dimos cuenta de eso, que no íbamos a conseguir nada bueno, que todo lo contrario, que si seguíamos así íbamos a terminar separados y al final resumiendo esto los únicos perjudicados iban a ser nuestros hijos. Pero no por los consejos que nos dieron allá, porque no nos dieron ninguno.

Entrevistadora: A Partir de su experiencia. ¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Usuario: el tiempo de espera cuando nosotros, cuando nosotros sugeríamos tiempo no pasaba mas deeee..... cinco días. Supóngase yo llamaba hoy día, le decía.. "sabe yo quiero una hora.. no se po.. para la otra semana" y la tenía.

Entrevistadora: ¿y qué opina de eso?.

Usuario: noo.. si está bien, esta bien, lo penca sería que me dijeran "nooo.. sabe que la próxima semana no... venga la otra!!" o que me digan "yaaa.. venga" y no está... "ohhh... sabe que tuvo un percance y se fue"... "venga otro día" "ya!!.. la otra semana!" y la otra semana va y se presente otro problema, yo creo que a nadie le gustaría eso, pero las veces que me llamaron estaba ahí, las veces que pedía la hora estaban ahí.

Entrevistadora: ¿entonces qué puede decir de eso?.

Usuario: queee... cuanto es eso tienem buena ehhhh... ehhhh... buena responsabilidad hacia lo que están haciendo, es bueno!!.

Entrevistadora: y lo último, ¿ agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que usted cree sea relevante mencionar?.

Usuario: si.

Entrevistadora: dígame.

Usuario: ehhh yo creo queeee... esa parte que a mi no me gustó del área psicológica que eso no se.. se revirtiera, fuera en el caso de nosotros, que nos pasó a nosotros, que uno pudiera ir allá y nos aconsejaran, por lo que nos pasó a nosotros: que nos aconsejaran y que no sé, los dieran un apoyo más concreto, o sea que nos dijeran qué podemos hacer en caso dé. Porque uno puede llegar y tomar una determinación con rabia o con algún tipo de dolor y a lo mejor no es la adecuada y uno... o sea lo que yo pretendía era eso, que me dijeran "no usted va mal por ahí" "usted tiene que conseguir esto, esto otro" y no lo conseguimos. Me gustaría que eso se cambiara, que cuando uno fuera a pedir ayuda psicológica y le dijeran eso

Entrevistadora: ¿algo más que opinar o que comentar?

Usuario: eh.. no porque en realidad lo que en realidad lo de otros servicios no los hemos ocupado y esos dos servicios que ocupamos el que yo cambiaría sería ese.

Entrevistadora: ¿el área psicológica?

Usuario: si.

Entrevistadora: como no hay más acotaciones, le quería dar las gracias por la entrevista y por su tiempo

Usuario: no hay de que.

Fecha: 10/08/20010

Lugar: Sala de reuniones concejales, inmediaciones de la Municipalidad de San Joaquín.

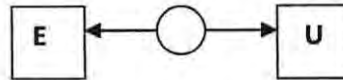
Hora de Inicio: 13:20

Hora de Término: 13:34.

Duración: 13:11 (mm/ss).

Folio: 008.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos tardes. La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio.

Para esto, nos es imprescindible conocer su experiencia dentro de la Oficina, por lo que agradeceríamos que participara en este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

¿cuál es tu edad?

Usuario: 42 años.

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?

Usuario: mueblista.

Entrevistadora: ¿Cómo llegó a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Usuario: por un caso de... o sea de hecho llegaron.. carabinero nos llevó a la Asistente Social

Entrevistadora: ¿a la Asistente Social de la OMPC?

Usuario: si.

Entrevistadora: o sea, la asistente social de la oficina fue a su casa. ¿y qué Asistente Social era?

Usuario: la chiquilla que estaba en su oficina... ¿cómo se llama?

Entrevistadora: ¿Marcela Cortés?

Usuario: si, Marcela.

Encuestadora: ¿Qué te motivó a requerir los servicios que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?

Usuario: ¿Perón?

Entrevistadora: ¿qué lo motivó a requerir los servicios que la OMPC brinda?

Usuario: la parte jurídica, eso. De hecho nosotros estábamos desamparados ante todo lo que eran las leyes y un eventual persecución de un victimario, porque no tenemos el recurso ni el conocimiento como para.. nosotros a quién acudir.

Entrevistadora: ¿ese es su motivación?

Usuario: si.

Entrevistadora: A partir de la atención que usted recibió. *¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?*

Usuario: ehh... encontré que fue buena la atención por parte de Julio, hizo todo lo posible, pero más allá de todas las intervenciones que hicimos yo con mi señora, no logramos el objetivo que era identificar al individuo.

Entrevistadora: pero yo me refiero no a la labor de Julio sino a la opinión que usted tiene de la oficina en general. *¿Cuál es su opinión?*

Usuario: positiva

Entrevistadora: ¿positiva?

Usuario: si, de todas maneras. Marcela, Julio, la psicóloga yo encontré que fue bien positiva todas las reuniones que hemos tenido con ellos

Entrevistadora: A partir de lo vivenciado. *¿Qué opinas respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?*

Usuario: Las mismas características, o sea, bien completo el abogado, la psicóloga, la Asistente Social.

Entrevistadora: ¿usted ha hecho uso de todos los servicios que brinda la OMPC?

Usuario: en parte

Entrevistadora: ¿por qué en parte?

Usuario: porque la parte psicológica no fue aprovechada porque mi XX...en este caso no estaba en el momento como para aceptar ese servicio.

Entrevistadora: entonces ¿con qué profesionales usted se atendió?

Usuario: prácticamente con Julio y con Marcela.

Entrevistadora: con Julio Tapia que es el abogado..

Usuario: o en su momento con Jordan.

Entrevistadora: ¿y qué opina de Julio Tapia como abogado, como profesional?

Usuario: yo creo que es un buen tipo, buen profesional pa sus cosas; tal vez le hace falta un poco de carácter; esa sería mi opinión, un carácter más fuerte, no se si será en los abogados o no. Eso es lo que yo pienso.

Entrevistadora: y eso se refleja en qué... ¿porque usted dice que necesita más carácter?

Usuario: todo el proceso que llevamos aquí con Julio, más de un año que lo conozco y tal vez le faltó un poco más de carácter al plantear en este caso al fiscal

Entrevistadora: ¿usted cree que teniendo más carácter o poniendo a una persona con más carácter se hubiera llegado a otro resultado?

Usuario: tal vez no. Pero tal vez hubiéramos sido escuchados a nivel de familia con el fiscal en este caso.

Entrevistadora: y Jordan, ¿qué opina de Jordan?

Usuario: lo conocí bastante poco, pero estuvo siempre presente, estuvo siempre presente, estuvimos, bueno todas las reuniones en conjunto con Julio. Jordan era un poco más soberbio.

Entrevistadora: ¿más soberbio? ¿Eso quiere decir con más carácter?.

Usuario: yo creo que si.

Entrevistadora: Ahora, a partir de los servicios obtenidos. *¿Sientes que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un real aporte para enfrentarte en calidad de víctima al sistema judicial?*

Usuario: nos faltó más carácter!!

Entrevistadora: ¿en relación a presentarse sólo o con esta representación judicial, usted encuentra que es lo mismo?.

Usuario: con el apoyo, sii.. sii.. es que nos faltó carácter, ser más.... No se como denominarlo, pero insistente tal vez no!! Pero más fuerte en este caso.

Entrevistadora: ya!.. parece que no se entendió la pregunta ya que yo le consulto... el hecho de que usted tuviera un patrocinio desde la OMPC, ¿eso lo ayudó a usted o a su hija para presentarse en calidad de víctima al sistema judicial?.

Usuario: claro que nos ayudó ya que gracias a eso se formuló una querrela, gracias a eso por lo menos Julio tuvo bastantes reuniones con el fiscal, donde prácticamente fue la cara visible durante el proceso.... (silencio).

Entrevistadora: ¿pero?

Usuario: pero algo faltó.. no se... carácter ... no se.

Entrevistadora: ahora... la siguiente pregunta a partir de su experiencia. *¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.*

Usuario: bien po, me sentí acompañado que no estaba solo, fue un apoyo, un respaldo.

Entrevistadora: pero al estar ahí... ¿cómo fue el trato? por ejemplo. Explíqueme un poco.

Usuario: súper cordial, súper cordial el trato...

Entrevistadora: ¿cómo se sintió usted al ser atendido por los profesionales?.

Usuario: bien, si po porque estábamos solos no más en este caso, no teníamos a quien acudir prácticamente, de hecho fue bueno el trato y nos sentimos realmente apoyados

Entrevistadora: A partir de su experiencia. *¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?.*

Usuario: de todas maneras.

Entrevistadora: ¿eso quiere decir que usted está conforme o desconforme con los servicios prestados de la Oficina?.

Usuario: yo estoy conforme, porque de hecho son una ayuda.

Entrevista: A partir de su experiencia. *¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.*

Usuario: en mi caso fue todo bien expedito.

Entrevistadora: ¿tuvo que esperar mucho para conseguir una hora?

Usuario: incluso yo llegaba sin pedir hora y siempre había la disponibilidad.

Entrevistadora: lo atendían dentro del día.

Usuario: si, si , a menos que hayan estado en reunión fuera de la municipalidad.

Entrevistadora: ¿qué opina de eso?

Usuario: es que lo encuentro bueno o sea.. tal vez, no se... será un caso especial pero.... Lo encontré súper positivo.

Entrevistadora: *¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que sea relevante según usted?.*

Usuario: no, no lo veo bien.

Entrevistadora: no desea comentar algo más que yo no le haya preguntado. ¿Alguna sugerencia?

Usuario: más carácter no más, más carácter, si ese es el tema. Por que nos vimos enfrentados a una situación muy dura muy cruel dentro a nivel familiar y... y nos sentimos a llevar en cierto modo por el sistema judicial, la fiscalía centro norte y por un fiscal que desgraciadamente tomó la cusa de nosotros el cual después de un año y medio logré conocer.

Entrevistadora: ¿no lo conoce?

Usuario: no, no se quien es el fiscal, se el nombre no más. Y eso los tiene a nosotros a nivel familiar bastante frustrados.

Entrevistadora: pero su descontento es por la contraparte por todo este sistema o aparataje judicial o por la OMPC.

Usuario: exacto,.... Es por el sistema o por el aparatage.

Entrevistadora: usted me dice que recomendaría un poco más de carácter a los profesionales, que tuvieran más fuerza, y además usted me dice que está descontento por el fiscal en relación al sistema judicial es si.

Usuario: no digo que julio no tiene carácter, sólo que le faltó un poco más de carácter

Entrevistadora: usted cree que teniendo eso se podría haber llegado a resultados diferentes

Usuario: ehhh.. no se.. no se. De hecho Julio me explicó todos los pasos, los pasos a seguir y todas las normas y todos toda la parte legal, que él no puede hacer nada más con respecto a

Entrevistadora: ¿y usted qué opina de eso?

Usuario: que nos vimos enfrentado a un fiscal que en cierto modo fue muy cerrado en su actuar y creo que esto no tiene relación con Julio en sí, ni con Jordan. Yo veo y hicimos todo lo posible por enfrentar de buena manera esta situación.

Entrevistadora: desea agregar algo más dentro de esta entrevista que usted cree relevante decir

Usuario: no, no.

Entrevistadora: bueno, entonces ponemos fin a la entrevista, quería darle las gracias por su tiempo y disposición al querer contestar las preguntas.

Usuario: como te digo, yo creo que la gente de la oficina, funciona bien y no tengo nada que decir en contra de ellos, son buenas personas, profesionales y merecen todo el respeto posible.

Entrevistadora: ya pues... muchas gracias!!.

Fecha: 25/08/2010

Lugar: Sala de reuniones concejales, inmediaciones de la Municipalidad de San Joaquín

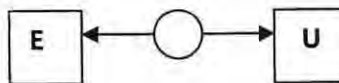
Hora de Inicio: 11:30 am

Hora de Término: 11:42 am,

Duración: 22:00 (mm/ss).

Folio: 009.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos días. La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio.

Para esto, nos es imprescindible conocer su experiencia dentro de la Oficina, por lo que agradeceríamos que participara en este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

¿cuál es tu edad?

Usuario: 34 años.

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?.

Usuario: ahora estoy como comerciante.

Entrevistadora: *¿Cómo llegó a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usuario: lo que pasa es que cuando paso lo que pasó con mi papá llegaron allá el abogado anterior Jordan y no me acuerdo quien más fue. Un hombre y una mujer llegaron al domicilio de mi papá y los prestaron los servicios y con mi señora estuvimos conversando...

Entrevistadora: ¿pero llegaron dónde?.

Usuario: a departamental.

Entrevistadora: ¿donde vivía su papá?

Usuario: sí. Lo que pasa es que mi papá arrendaba ahí, y la casa me la estaban pidiendo

Entrevistadora: entonces ellos llegaron y le ofrecieron los servicios.

Usuario: y yo como no tenía plata como para contratar un abogado no tenía, así que optamos por venir para acá y tomar los servicios

Entrevistadora: *¿Qué te motivó a requerir los servicios que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?*

Usuario: lo que pasa que aquí igual los ofrecieron un abogado y la psicóloga que hasta el día de hoy, o sea he estado mejor que como estaba antes y eso es lo bueno, por eso me motivé a venir y a tomar una decisión y decir que sí. Igual aquí me han atendido súper bien, no tengo nada que decir de acá.

Entrevistadora: ahora... A partir de la atención que usted recibió. *¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?*

Usuario: emmm... yo pienso que la atención, la atención que han tenido conmigo, la paciencia igual que de repente yo no puedo venir todos los días. Yo tengo, entre comillas, hacer mis cosas y....

Entrevistadora: ¿pero cuál es la opinión que tiene de la oficina en general?

Usuario: que es algo bueno, algo bueno porqueee... cuando pasa esto uno no haya pa dónde recurrir, esa es la verdad, no sabe pa donde recurrir, no sabe, no tenía ni idea de que existía una cosa de estas y para mí fue súper provechoso...

y... me ha ayudado harto, entre comillas porque si no hubiera tomado esto a lo mejor hubiera quedado botao esto. Como yo no tengo idea me entiende, pa mí fue algo súper bueno.

Entrevistadora: ¿entonces cuál es su opinión respecto de la oficina?

Usuario: súper bueno, como le digo yo no tengo nada que decir de acá, todo lo contrario tengo que agradecer mucho lo que me han brindado

Entrevistadora: A partir de lo vivenciado. *¿Qué opinas respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Entrevistada: Usted me dijo que se había atendido con dos profesionales.

Usuario: no, con una señorita ehh... Ivonne... ahhh no la señorita Ivonne es de allá.

Entrevistadora: está confundido!!

Usuario: la señorita Jimena

Entrevistadora: Jimena de la Vega que es la psicóloga. Y en relación a quién le lleva el caso jurídico, ¿con quién se atendió?

Usuario: de primera me atendió Jordan, después me atendió otra señorita que estuvo como una semana y después me derivaron con Julio

Entrevistadora: y qué opina... vamos por parte, ¿qué opina de Jimena de la Vega?

Usuario: noo.. pa mí es un amor.

Entrevistadora: ¿pero como profesional?

Usuario: si po es un amor, porque no puedo decir otra cosa, lo que pasa es que ella me ayudó, me ayudó harto pa tirar pa riba. Me empezó a decir cosas que o sea que... uno cuando pasa una cosa así no haya qué hacer, no haya como ir pa afuera y no mirar a nadie sin pensar que él fue que él no fue. Y ella me dijo, estuvimos conversando y siempre me decía... "don XX... tiene que tirar pa riba, tiene que salir adelante" y siempre yo le decía "qué piensa usted" yo le decía... "sabe que..mire la última cosa que le pasó a mi XX..., o sea antes de que le pasara eso mi XX.... siempre quería que me hiciera cargo de su negocio, que lo tirara pa arriba y es lo que estoy haciendo..." "¿se siente bien en lo que está haciendo?" yo le dije que "sí, que me siento bien" me empezó a abrir puertas que yo creí que estaban cerradas. Por eso le digo que es un amor, para mí me atendió súper bien.

Entrevistadora: ¿y con respecto a Jordan?.

Usuario: noooo... Jordan!!.. mire de verdad, o sea julio pocas veces hemos conversado pero... Jordan siempre se la jugó harto, trató de reunir lo que más podía dentro de lo que se podía y deben ser los mismos documentos que dejó Jordan a lo que está hoy día.

Entrevistadora: ¿entonces qué puede decir de Jordan en relación a lo profesional?.

Usuario: que nooo él... se sacó un siete, yo por mí donde lo vea lo voy a saludar y le voy a decir gracias porque él se movió harto, siempre me llamaba, estábamos en contacto y ... no se qué más decir.

Encuestadora: ahora, A partir de los servicios obtenidos *¿Sientes que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un real aporte representativo para enfrentarte en calidad de víctima al sistema judicial?*

Usuario: sí.

Entrevistadora: me podría ahondar ese sí.

Usuario: lo que pasa es que yo voy a tener, se puede decir, un apoyo para el día de mañana cuando pillen a este compadre y.. y... cómo se llama... y como ellos saben cómo hacer eso. Yo entre comillas voy a ser ignorante al lado de ellos

Entrevistadora: pero yo me refiero a otra cosa. Usted siente que este apoyo que ha tenido acá, de la OMPC, usted cree que ha sido representativo o ha sido importante para usted presentarse al sistema judicial como para ser representado, ¿no se si me explico?.

Usuario: sí... a ver.. yo encuentro que sí po.

Entrevistadora: usted cree que ha sido un apoyo para usted para enfrentarse en calidad de víctima al sistema Judicial

Usuario: sí.

Entrevistadora: ¿por qué?

Usuario: porque ellos me me, se puede decir que como... a ver!!... (silencio)... ellos entre comillas pueden ser mi otro yo para empezar a reunir cosas o representarme a mí sin que yo esté presente.

Entrevistadora: ¿y usted cree que lo han hecho bien o lo han hecho mal?

Usuaría: sí.. lo han hecho bien, yo pienso entre comillas pienso que lo han hecho bien. Sí se ha demorado pero porque el sistema es así, pero yo creo que lo han hecho bien; o sea, dentro de lo que se puede decir bien.

Entrevistadora: porque usted me dice que Jordan fue el que inició el caso, con los datos, la evidencia etc. entonces en relación a eso usted encuentra que el servicio ha sido de ayuda para usted enfrentarse en calidad de víctima al sistema judicial?

Usuario: sí, porque si yo no hubiera tomado ninguna cosa de estas no hubiera estado aquí, y como le dije anteriormente Jordan siempre ha estado llamándome... "cómo está don XX..., oiga lo llamaba porque voy a la fiscalía, voy a pedir audiencia.. oiga don XX.... sabe queeee..." siempre me estaba "don XX.... nos podemos juntar?" e íbamos a la fiscalía de repente... "don XX.... sabe que necesito que venga pa acá pa darle lo que he juntado hoy día, lo que no he juntado, cómo está la cosa, que está media complicada, que de PDI no ha soltado ni un documento"

Entrevistadora: ¿y qué opina de eso?

Usuario: nooo.. que está súper bien, por eso le digo que no tengo nada que decir de acá.

Entrevistadora: ¿ese "nada que decir" es para bien o para mal?

Usuario: para bien po.

Encuestadora: A partir de su experiencia. *¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usuario: bien. Como le dije anteriormente me han ayudado a... no se yo como era antes, pero si se tratar de surgir un poco, que realmente hay camino, no encerrarse uno como me estaba encerrando yo

Encuestadora: A partir de su experiencia. *¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?*

Usuario: sí de todas maneras.

Entrevistadora: ¿por qué de todas maneras?

Usuario: porque la atención es súper buena, uno... yo por lo menos con mi señora, lo que hemos conversado, nunca pensamos que los iban a atender así.

Entrevistadora: de qué forma...

Usuario: así que.... Uno se sienta bien, que uno se sienta como que va a su casa, como que llega a su casa y se sienta presionado, colgado de una ampolleta, siempre los están aclarando las cosas, por eso yo le digo que si que lo recomendaría a cualquier persona o amigo

Encuestadora: A partir de su experiencia. *¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usuario: no yo la verdad es que cuando yo llamaba.. me decían "venga a tal hora" o sea no me decían a "tal hora" de repente yo llegaba y venía y entraba y estaba aquí po..

Entrevistadora: ¿y lo atendían?

Usuario: y me atendían al tiro, excepto cuando andaban en colación... tenían que almorzar!! Jajajja..

Entrevistadora: obvio.. jajajja. Entonces qué opina respecto a eso.

Usuario: noo.. súper bien, es algo que uno se siente bien, se siente persona, lo hacen sentir persona.

Entrevistadora: ¿entonces usted está de acuerdo o no está de acuerdo con los tiempos de espera?

Usuario: noo.. por lo menos a mi nunca me han hecho esperar.

Entrevistadora: y como última pregunta *¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que sea relevante según usted?. De todo lo que yo le he preguntado sobre la oficina, ¿usted quiere decir algo más, alguna acotación o algún cometario, o a lo mejor algo que yo no le haya mencionado y usted cree que sea importante decirlo?*

Usuario: a ver.. la verdad es que no se si se podrá ... (silencio)...

Entrevistadora: dele no más... con confianza.

Usuario: que trataran de tener más apoyo, en el sentido más apoyo, todos lo que trabajan acá de una persona que sea mas menos peso pesado.

Entrevistadora: a ver explíqueme eso que no le entiendo.

Usuario: porque mire, del tiempo que me han atendido acá hasta el día de hoy , o sea está todo igual, de cuando Jordan se fue dejó los documentos todo acá sigue igual lo mismo, en cambio el abogado, usted me dijo en delante que estaba consiguiendo hora que no le daban, que no le daban... que no podía e entiende, eso es lo que le digo yo, es tener algo como un peso pesado que cuando el abogado necesite conversar con el fiscal ese compare llame al fiscal y le dé hora al tiro, o sea que no le de pa tres meses más o pa un es más, ¿me entiende?.

Entrevistadora: para que se agilice el proceso.

Usuario: exactamente.

Entrevistadora: ¿y usted quién cree que puede ser esta persona de peso pesado?.

Usuario: nooo..yo ahí no me meto en política. No me meto en política no se que decirle.. chuta no se po.

Sería bueno entre comillas cuando los abogados son buenos, porque después se ponen malos.... Los abogados son buenos, que es lo que pasa , que se empiezan a cansar, toda persona se empieza a cansar, porque si yo soy abogado y llamo , llamo, llamo, llamo y llamo... de repente me contestan, si a mi me ha pasado llamo a la fiscalía, de repente llamo, llamo... todo el día.. no pasa na!. Empiezo a llamar a las ocho, diez de la mañana en adelante. El otro día fui... "no, que tengo que pedir hora" yo le dije "oiga pero sí"... "¿tiene el número?".... "sí, pero si he llamado a este número"

Entrevistadora: pero en relación a lo que usted me comenta, de que usted ha tratado de intentar conseguir una hora etc. Usted cree que es culpa de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana que no se ha agilizado el tema o por culpa del sistema judicial?

Usuario: por culpa del sistema judicial, porque como uno anda al dos y al tres con sus pesos, en cambio su uno tuviera plata le abren las puertas, puta hasta de la moneda le abren las puertas y lamentablemente el sistema es así.

Entrevistadora: desea agregar algo más en relación a la entrevista.

Usuario: no, pero sería bueno como le digo yo que trataran de ver una mano, un peso pesado que tenga cecto con el fiscal y le diga.. oyee compare necesito que me di una hora, no se po, con el abogado pa que, por último decirle.. "el cabro viene pa ca todos los días, los viene a apurar y nosotros no tenemos nada.. ¿en qué va esto?" yo necesito saber, yo quiero estar...

Entrevistadora: al tanto...

Usuario: al tanto, quiero sentirme que estoy haciendo algo bien, porque todo esto sigue igual.

Y ahora yo me compre una camioneta, toda esta semana, la semana pasada estuve haciendo un curso para sacar documentos , esta semana fui a la municipalidad saqué los documentos, me los dieron; anoche con mi señora andábamos viendo dónde guardar la camioneta, recorrimos por casi todo donde vivimos nosotros, como nosotros vivimos en departamento en un segundo piso Y la vecina de al lado noooooo.. es que me vai a hacer tira las plantitas, el pastito, así que encontramos un lado y ahora se me va a hacer más liviano porque voy a agarrar la camioneta y me voy a ir directamente a la PDI y voy a ir todos los días, todos los días voy a ir. Por que yo quiero que me digan "don XX... estoy muy ocupado pero le tengo esto", (toma una hoja y la señala como ejemplo), y yo me sienta satisfecho que por último no tienen, pero a lo mejor tienen algo y yo diga "chuta, lo están haciendo, ya no está quedando botado"

Entrevistadora: trabajando por el caso!!. Ya pues, entonces eso sería. Yo le quería agradecer por su tiempo y por las ganas de querer contestar esta entrevista. Muchas gracias.

Fecha: 26/08/2010

Lugar: Domicilio de la Usuario.

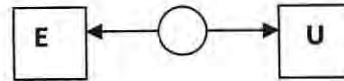
Hora de Inicio: 10:30. am

Hora de Término: 10:40. am

Duración: 9:59 (mm/ss).

Folio: 010.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos días. La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio.

Para esto, nos es imprescindible conocer su experiencia dentro de la Oficina, por lo que agradeceríamos que participara en este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

¿cuál es tu edad?

Usuario: 56 años.

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?

Usuario: en estos momentos estoy cesante.

Entrevistadora: ¿pero en qué se desempeña por lo general?

Usuario: yo antiguamente era supervisor de fundición.

Entrevistadora: Ahora... ¿Cómo llegó a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Usuario: bueno fue por eehhh.. me llamaron a mi de la municipalidad por el XX... que tuvo mi XX...; ellos me llamaron y que me iban a prestar apoyo para seguir un juicio. Fueron ellos los que me llamaron.

Entrevistadora: ¿y ellos cómo supieron de su caso?

Usuario: por fuee... mi mami participaba en el centro cívico, en el club del adulto mayor, entonces de ahí se contactaron de san Joaquín con la municipalidad y por eso llamaron.

Entrevistadora: y quién llamó para acá.

Usuario: no sé, no me acuerdo!. Llamaron... una asistente social, pero no me acuerdo quién fue. Fue una asistente social que llamó. Fue por intermedio de una niña que trabajaba acá, que hacía de monitora en el centro cívico, en el centro cívico bien digo, donde participaba mi mami, fue por una niña que llamó allá y ahí se pusieron en contacto con ellos.

Encuestadora: *¿Qué te motivó a requerir los servicios que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?*

Usuario: a ver.. como yo fui a conversar y no teníamos tantos recursos para pagar un abogado para seguirle un juicio a una persona; a mi me prestaron el apoyo gratuito, nos iba a representar un abogado, uno lo que tiene que buscar, uno so sabe las leyes entonces por eso fui.

Entrevistadora: *A partir de la atención que usted recibió. ¿Cuál es su opinión respecto a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usuario: es buena, atienden bien, o sea, a uno lo llaman lo citan, le dan una hora y lo atienden bien. Yo creo que la tención es excelente, por mi lado he encontrado la atención excelente la atención que me han dado.

Entrevistadora: A partir de lo vivenciado. *¿Qué opinas respecto de los servicios profesionales entregados por la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Usuario: que es buena. Es buena.

Entrevistadora: ¿con qué profesionales se ha atendido?

Usuario: Julio Tapia, Montserrat que era la primera abogada que me atendió fue Montserrat, después fue Julio Tapia, después fue Jordan Simón y Margarita, con ellos yo me he relacionado con ellos.

Entrevistadora: ¿solamente el área jurídica? , ¿no ha requerido de otro servicio profesional?

Usuario: si, o sea profesional ninguno, pero así consulta lo he hecho con varias partes he hecho consultas yo.

Entrevistadora: ¿pero dentro de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Usuario: no po, los únicos.

Entrevistadora: ¿nunca ha tenido una hora o un servicio profesional con la Psicóloga por ejemplo o con la Asistente Social?

Usuario: nunca.

Entrevistadora: ¿sólo jurídico?

Usuario: sólo jurídico.

Entrevistadora: ¿y qué opina de cada uno de los profesional que usted me nombró?

Usuario: que todos me han atendido bien, la atención ha sido excelente, sobre todo la de Julio Tapia, la de Julio Tapia y Margarita ha sido excelente y Jordan fue poco lo que estuvimos conversando, o sea lo que estuvimos relacionados, un mes más menos, porque eso es lo que duró más menos acá y.... pero con Julio Tapia fue excelente, ha sido excelente, yo lo llamo por teléfono...

Entrevistadora: ¿y qué opina de Julio Tapia en relación a lo profesional?

Usuario: excelente, es un excelente profesional, yo creo que es un cien por ciento dedicado a lo que hace, dentro de la municipalidad, porque hemos conversado con él y dice que él está contento con lo que hace y excelente, atiende bien a las personas, en mi caso nos ha atendido excelente.

Entrevistadora: ¿y en relación a los otros profesionales abogados qué opina de ellos?

Usuario: de Margarita, margarita también, o sea es poco lo que me he relacionado con Margarita pero porque llegó hace poco pero por lo que yo he conversado con ella tiene más o menos el mismo rasgo de Julio Tapia, parece que son bien yuntas ellos y los atienden bien igual, parece que son de profesión son... cuánto se llama cuando cuandoooo.... Se dedican totalmente a eso.

Entrevistadora: *Ahora a partir de los servicios obtenidos ¿Sientes que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana ha sido un real aporte representativo para enfrentarte en calidad de víctima al sistema judicial?*

Usuario: Sí, si.

Entrevistadora: ¿por qué?

Usuario: a ver.. no le entendí muy bien.

Entrevistadora: que los servicios entregados por la OMPC....

Usuario: ¿A mí? ¿Hacia mí?

Entrevistadora: hacia usted y/o hacia su XX...

Usuario: ya!

Entrevistadora: *¿Ha sido un aporte como para ustedes enfrentarse en calidad de víctimas al sistema Judicial?*

Usuario: sii.. porque por decirle yo de repente si no quiero ir va Julio porque tiene el poder, o sea yo le di a ellos que me representaran y si yo no puedo ir, ellos van y me van representan al igual que fuera yo.

Entrevistadora: ¿y lo han hecho bien o lo han hecho mal?.

Usuario: excelente, excelente.

Entrevistadora: y si usted no tuviera este patrocinio desde la OMPC, estos abogados que lo representan usted notaría la diferencia entre tenerlos y no tenerlos?.

Usuarios: claro que si po, porque uno no entiende nada, porque yo no tengo la plata para pagar un abogado, esto es gratis y lo atienden bien entonces no hay por dónde perderse y la atención ha sido excelente!.

Encuestadora: **A partir de su experiencia. ¿Cómo se sintió usted al ser atendida/o por el/los profesionales de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?**

Usuario: Primero yo no tenía tanta confianza, porque una vez, hace años atrás, fui aquí al centro de cívico a conversar con una abogada un problema que yo tenía y me atendieron mal, me atendieron mal acá en la parte deee... esta que queda en Sierra Bella

Entrevistadora: del Centro Cívico.

Usuario: del centro Cívico, no me atendieron bien ya!!... y me dieron hora como pa tres horas más. Yo tenía que solucionar un problema de una casa y tenía que solucionarlo en un mes y me dieron hora para tres meses; por eso le digo yo cuando fui a acá fui a la municipalidad a hablar con Montserrat y con Julio no iba con mucha confianza, pero cuando empezaron ellos a ver el caso fue excelente, pero acá me atendieron mal, incluso se lo comenté una vez a julio y le dije que aquí atendían mal y el según lo que me dicen van cambiando en el centro cívico de Sierra Bella van cambiando a los abogados, son cabros que están estudiando haciendo práctica y los van cambiando entonces no atienden bien, no terminan un proceso con una persona.

Entrevistadora: ¿pero en relación a cómo se sintió usted al ser atendido?

Usuario: Bien, bien, excelente sí... conversar con ellos es sentir... les dá confianza Julio les da confianza a la gente, lo atienden bien y explica bien, eso es lo que tiene Julio que explica bien lo que está pasando, entonces uno se siente bien con lo que está representando

Encuestadora: **A partir de su experiencia. ¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a algún conocido que fuera víctima de delito?**

Usuario: lo he recomendado, lo he recomendado he mandado gente para allá.

Entrevistadora: ¿entonces?

Usuario: si.. (ríe)

Entrevistadora: ¿su respuesta es?

Usuario: si

Encuestadora: **A partir de su experiencia. ¿Qué opina respecto a los tiempos de espera para obtener una hora de atención con un profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?**

Usuario: yo no he tenido ningún problema, porque yo llamo a Julio por teléfono, le digo el problema, porque a veces llegan cartas aquí que hay que presentarse, y el me dice " a ver" me da la hora y por ser mañana a las tres de la tarde y voy a las tres de la tarde y a las tres de la tarde me atiende, no me atiende a las tres y media o a las cuatro de la tarde nooo.. a las tres de la tarde me ésta atendiendo.

Entrevistadora: ¿entonces qué opina de eso?

Usuario: que es buenísimo, que es excelente, que es bueno, que la atención es excelente.

Entrevistadora: **¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que sea relevante según usted, alguna acotación?**

Usuario: nooo.. que lo que estoy diciendo no esta tanto por tirarle flores al abogado a Julio, pero es recomendable que la gente vaya y que se entere de lo que.... porque hay poca información, eso sí, hay poca información de lo que está prestando la municipalidad en este momento. Porque mucha gente que yo he mandado no tenía ni idea, tonces hay poca inforemación en que la municipalidad presta este apoyo .

Entrevistadora: y usted cree que este apoyo es significativo para la comunidad.

Usuario: pero claro que si po!! Claro, claro. Hay mucha gente que no tiene como costear un abogado, hay casos que son bien fáciles de llevar, pero uno va a un abogado son cien o doscientos mil pesos que le cobran al tiro, en cambio una va ahí y le prestan un abogado gratis y la atención es la misma que un abogado caro, incluso a lo mejor menor.

Entrevistadora: ya pues, entonces si no hay nada que acotar le doy muchas gracias por su tiempo y la disposición al querer contestar esta entrevista.

Usuario: noo... gracias a usted.

Fecha: 12/08/2010

Lugar: Domicilio de la Usuaría.

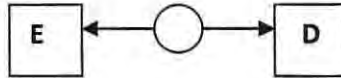
Hora de Inicio: 10:00 am

Hora de Término: 10:09. am

Duración: 8:28 (mm/ss).

Folio: 011.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos días.

La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio prestado.

Para esto, nos es imprescindible conocer su experiencia en calidad de dirigente, por lo que agradeceríamos que participara en este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

Dirigenta : muy bien.

¿cuál es tu edad?.

Dirigenta: 57 años.

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?.

Dirigenta: bueno, soy dueña de casa.

Entrevistadora: ¿Tipo de dirigente?.

Dirigenta: Presidenta de la Junta de Vecinos.

Entrevistadora: ahora vamos a pasar a la primera pregunta **¿Conoce o tiene alguna noción de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.**

Dirigenta: si

Entrevistadora: **¿Cómo llegó a conocer la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.**

Dirigenta: no yo la conozco solamente porque he estado como dirigente no más pero nunca he requerido de los servicios. Eso sería no más.

Entrevistadora: ¿la conoce porque otros dirigentes le han contado de ella?

Dirigenta: exacto, o sea una dirigente de acá también fue a mediación y tuvo problemas con una vecina y fue a mediación, entonces ella me dijo como había sido el proceso y todo.

Entrevistadora: y qué le contó.

Dirigenta: bueno que para serle bien franca lo que me comentó no es muy halagador porque me dijo que estaba bien decepcionada, que no había sacado mucho en limpio de lo que ella había expuesto allá, no le habían solucionado el problema es sí; había quedado siempre, había quedado así eh.. cómo le dijera yo... sin solución, o sea no le habían dado una solución definitiva.

Entrevistadora: ¿por el proceso de mediación o por las personas que trabajan haciendo mediación?

Dirigenta: Por las personas que están encargadas de la mediación que dijo que no eran tan enfáticas que no eran muy fuertes sino que no se llegó a nada que todo se quedó ahí, no se solucionó el problema, quedó igual no más.

Entrevistadora: ¿y esto hace cuánto que sucedió?

Dirigenta: a ver... hace unos seis meses a tras.

Entrevistadora: ¿Conoce los servicios que presta dicha oficina?.

Dirigenta: si

Entrevistadora: ¿cuáles son?

Dirigenta: cuando uno tiene problemas con los vecinos que uno puede ir allá para que le hagan un pequeño análisis para no llegar a porque es más engorroso estar demandando, que las citaciones y que se pierde mucho tiempo, entonces por ahorrar tiempo se va a la mediación. Porque ella tuvo un problema con un vecino, entonces la señora esta señora creo que le tenía el baño que le llevaba todo el agua pal otro lado, entonces ella pasaba con el baño mojado; la señora no arreglaba, no hacía nada y le dijo varias veces y la señora no le hacía caso y fue a la mediación y creo que no sacó nada en limpio porque la señora sigue igual con el problema.

Entrevistadora: ¿y qué otro servicio conoce a parte de la Mediación?

Dirigenta: a parte de la mediación, mire excepto para que le voy a decir, soy sincera nooooo... no he sabido, no se más de eso, lo que me explicó la señora dirigenta.

Sé que tiene otro, otro, otra.... ¿Cómo se llama? Eh... cómo le dijera yo, otroo... ¿cómo es la palabra?

Entrevistadora: ¿servicio?

Dirigenta: exacto, otro servicio!!..

Entrevistadora: ¿pero lo desconoce?

Dirigenta: no, es que es este momento no me acuerdo mucho

Entrevistadora: A partir de la información que maneja. ¿Cuál es su opinión sobre la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.

Dirigenta: que yo encuentro que es bueno esto que haiga esto porque resulta de que... bueno si la señora a lo mejor no tuvo suerte todas las personas tengan la suerte de ella, encuentro que es bueno, es bueno para que la gente habla porque solamente al hablarle de de ir a la municipalidad y arreglar los problemas a lo mejor toma otra conciencia y se arreglan los problemas, no todas las personas les va bien o les va mal, bueno depende, puede que alguna persona le haiga ido mal pero no a todas les va a ir mal, entonces es bueno.

Entrevistadora: A partir de la información que maneja ¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.

Dirigenta: por supuesto, sí

Entrevistadora: ¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que sea relevante según usted?.

Dirigenta: respecto a lo que usted dice es bueno lo que están haciendo, pero yo encuentro de que todas las cosas que hay en la municipalidad yo estoy agradecida de la municipalidad porque yo encuentro que esta municipalidad es bien... yo a la señorita Cecilia le digo yo "sabe que yo me siento orgullosa de vivir en mi comuna porque yo encuentro que la municipalidad se preocupa harto de la gente, o sea de los pobladores e incluso el alcalde anda allá anda acá, es bien humano es metio con la gente, o sea se penetra con la gente, es una persona cordial, afable. Yo encuentro que esta municipalidad... a mi esta municipalidad a mi me fascina y me gusta vivir donde yo vivo, pero no es por mi, sino que es por un bien para nosotros mismos, pero yo encuentro que la municipalidad de san Joaquín yo le pongo un siete, por lo que yo he visto, de un año que llevo aquí en la directiva la gente es cordial, la señorita a todos lados donde uno va la atienden bien, el alcalde es un siete, yo me saco el sombrero.

Entrevistadora: ¿algo más que desee agregar?

Dirigenta: no, ta bien, está todo bien. Su trabajo, todas los que hacen que trabajan en la municipalidad eh... son muy afables y las felicito, porque siempre uno va a la municipalidad de cualquier otra parte la tratan, la miran, parece que no fuera.... Con otra expresión como que si estuvieran enrabada o que se yo! La tramitan, la tramitan y acá no po porque uno va y le solucionan los problemas, entonces es bueno. Somos poquitos, pero amenos. Es amena esta comuna... no se yo encuentro.

¿Cómo le parece a usted?

Entrevistadora: no puedo dar comentarios.... (risa).

Dirigenta: yo encuentro que es amena... eh... porque... es como dice el alcalde es casi toda gente de barrio y la gente de barrio se conoce toda, entonces por eso que esta comuna es buena porque es toda gente de barrio, gente que se conoce de toda una vida, porque es poca la gente que... aquí viven y mueren aquí, por eso que encuentro que es súper bueno todo lo que hace la municipalidad es bueno.

Entrevistadora: bueno, muchas gracias por su tiempo y su disposición al querer contestar esta entrevista.

Dirigenta: esta bien, gracias a usted.

Fecha: 12/08/2010

Lugar: Domicilio de la Usuaría.

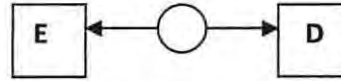
Hora de Inicio: 17:00

Hora de Término: 17:14

Duración: 13:09 (mm/ss).

Folio: 012.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos tardes.

La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio prestado.

Para esto, nos es imprescindible conocer su testimonio en calidad de dirigente, por lo que agradeceríamos que participara de este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

¿Cuál es su edad?

Dirigenta: 60 años.

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?

Dirigenta: Dueña de casa, Jefa de hogar. Trabajo en peluquería aquí en la casa, aquí en la casa, voy a empezar a trabajar.

Entrevistadora: ¿Tipo de dirigente?

Usuaría: dirigente social, de junta de vecinos.

Entrevistadora: ¿es la presidenta?

Dirigenta: la presidenta si.

Entrevistadora: ¿Conoce o tiene alguna noción de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Dirigenta: si.

Entrevistadora: ¿qué conoce de ella?

Dirigenta: a ver... se conoce poco la oficina, se conoce poco la oficina porque no tiene mucha difusión y los casos que llevamos nosotras nunca se solucionan, todo queda en camino, entonces para nosotros no es como algo de prioridad para nosotros, por lo menos para solucionar los casos los problemas que tenemos de vecinos que son conflictivos; tuvimos adultos mayores que los echaron a la calle a la finales el municipio, la oficina no hizo nada entonces....

Entrevistadora: ¿pero eso es en relación a la mediación?

Dirigenta: ¿y cuál es la de ustedes? , la misma po.

Entrevistadora: si lo que pasa es que la oficina de mediación y protección ciudadana tiene diferentes ámbitos.

Dirigenta: ¿cuál es la de ustedes?

Entrevistadora: es la misma..

Dirigenta: es la misma, es la misma, pero si a la finales llegan todos a la misma hija, no hay nada, no hay solución a los conflictos. Una vez tuve unos vecinos que porque plantaron un árbol los vecinos casi se matan, los llevé para allá y a la finales no quedó en nada yo considero para mi, para mi como dirigente social, yo soy súper honesta ehhhh los problemas que he presentado hacia la municipalidad no han sido resueltos, sobre todo los problemas de los adultos mayores, que en estos momentos se van y dejan a los adultos mayores. Entonces los vecinos de acá vienen...

(se interrumpe la entrevista pues suena el teléfono y la entrevistada contesta).

...yo creo que.... Nos llevaron a mediación y no sacamos nada con el adulto mayor, se llamó, obvio que llamaron al hijo para que viniera, vino el hijo, se hablo con ella por último para que el hijo ehhh... la sacara de donde estaba a la finales por otra instancia logramos, nos pusimos en contacto con unos nietos y los nietos nos ayudaron sacaron a la abuelita y la tienen interna en un hogar y yo hice fuerte crítica la otra vez que tuve aquí en reunión con los que estaban una de las representantes del departamento.

Entrevistadora: ¿de qué departamento?.

Dirigenta: del departamento de ustedes.

Entrevistadora: ¿de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Dirigenta: si. Entonces para mi no encuentro nada. No hay na

Entrevistadora: ¿usted sólo conoce el ámbito de la mediación dentro de la oficina, porque tenemos otros ámbitos también?.

Dirigenta: a ver... una vez tuve un problema con una mujer que fue maltratada, que bueno, toda la vida fue maltratada, que bueno, toda la vida fue maltratada por su marido y ella a la finales se defendió y ella apuñaló a su marido y... tampoco porque ellos no defienden imputados solamente.... Tonces dice uno "Bueno, y ¿para qué está todo eso?"

Entrevistadora: *¿Cómo llegó a conocer la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.*

Dirigenta: porque cuando se creó esta oficina se hizo un gran evento en la Gran Avenida, lo que pasa es que fue en una sede del Banco Estado, no se de qué banco, pero por la Gran Avenida, llegaron y nos dijeron que.... Pero en sí esa oficina no me gusta.

Entrevistadora: *A partir de la información que maneja. ¿Cuál es su opinión sobre la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.*

Dirigenta: que no no no.. y no me interesa porque los problemas que hemos tenido nunca han sido resueltos, nunca han sido resueltos.

Tendrían que hacer cambio ahí ustedes drásticos, hay que hacer cambios, porque esa oficina ahora está como muerta. A mi me dicen.... Y llegan ahí a mediación y a la finales después llegamos a nada, no encuentro ni un objetivo que esté esa oficina... son preguntas y respuestas.

Entrevistadora: *A partir de la información que maneja ¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a los miembros de la comunidad a que representa?.*

Dirigenta: no po, ya no la recomiendo.

Entrevistadora: *En su rol de dirigente. ¿Los vecinos le han preguntado qué hacer cuando han sido víctimas de algún delito?.*

Dirigenta: obvio que si pero nosotros mandamos al tiro a carabineros, si cuando hay algún delito lo primero que hay que ir a carabinero porque si nosotros no denunciemos nuestra población significa que no tenemos problemas de robos y asaltos, el vecinos tienen que informarle a carabinero para que los carabineros se preocupen más de los problemas que tenemos acá de robo y de asalto.

Pero en la oficina en si nunca he mandado a un vecino cuando sufre algún delito que lo han asaltado, no, a carabineros porque es como...

Entrevistadora: entonces las siguiente pregunta creo que ya se respondió, se la voy a hacer igual... *¿Qué haría si un vecino suyo le preguntara qué hacer en el caso de ser víctima de delito?. ¿lo derivaría a alguna institución?*

Dirigenta: a carabinero.

Entrevistadora: ahora la última pregunta *¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que sea relevante según usted?.*

Dirigente: Es que tienen que haber cambios en esta oficina algo que sea más , porque los vecinos que han ido para allá quedan con un sabor de que no hicieron nada por ellos

Entrevistadora: ¿Pero usted se refiere al ámbito de la mediación?

Dirigenta: a la mediación!!. Si, porque a la finales no se concreta, no llegan a ninguna parte la oficina.

Entrevistadora: ¿y en el ámbito de la protección a víctima de delitos?

Dirigenta: Es que nosotros siempre derivamos a carabineros, encuentro que ahí no se hace nada. Porque al tomar los datos ustedes derivan a carabineros. Pero el abogado parece que no hace el seguimiento del proceso que sufre la persona. Pero encuentro que no hay nada real, porque la pusieron ahí esa oficina como para tener a lo mejor... no se po ... Pero a la finales para mi como dirigente social que llevo años no..... a nosotros por lo menos no hemos tenido ni un fruto y vecinos que yo he mandado también me han dicho lo mismo, entonces yo creo que tienen que haber como dice usted, hacer un cambio, que.. no se po de que acompañen a la víctima no se hasta dónde puedan entregarla a otra institución.

Entrevistadora: yo omito comentario dentro de la entrevista, yo no he dicho nada dee...

Dirigenta: yo no se nada de leyes, por lo menos lo que uno visualiza, lo que uno ve... eso es.

Entrevistadora: ¿desea agregar algo más?

Dirigenta: eso... que puede llegar a ser muy buena la idea, pueden que también solucionen problemas, pero a mi desgraciadamente los problemas que eh... hemos llevado eh... no ha habido soluciones sobre todo en la parte de los adultos mayores y ahí saben.

Entrevistadora: ¿y han sido cuántos casos, aproximadamente?

Dirigenta: noo.. yo he mandado varios.

Entrevistadora: ¿y ninguno ha tenido solución positiva?

Dirigenta: hubo una de un viejito que era maltratado por sus familias y fue derivado a carabineros, carabineros después echó a la familia. Ese fue el más positivo, pero los demás no y quedan ahí porque ellos no pueden hacer nada más, porque no tienen como los carabineros derivarlos a la fiscalía. En el caso de la niña cuando apuñaló a su marido, yo dile "ahhh ellos me van a ayudar, me van a orientar, me van a hacer" ...Nada!!! Nada!!!..... y era una niña con dos cabros chicos, si a ella no la dejaron detenida fue porque la sencilla razón de que ella tenía denuncias de maltrato en su hogar, eso lo supo el alcalde y después yo la derivé al alcalde, después, bueno yo en cuanto a la oficina de Asistencia Social ahora, ahora, ahora son muy bueno, muy buenos. Desde que está el alcalde eso cambio, hubieron cambios pero radicales muy bueno, porque ahora tienen toda disponibilidad ahí, nos ayudan a solucionar los problemas y es como eso que a lo mejor nosotros queremos que haiga un cambio ahí, puede haber cambios, a lo mejor tienen que poner más lucas no se po, pero tienen que haber otro, otro, otras cosas yo no se que puedan ser, los problemas de Asistencia Social ahora son.... Ahí no tenemos qué decir!! Por lo menos muy buena atención disponibilidad con toda la gente, se abrieron más oficinas, ahí estamos bien, eso también fueron luchas. No crea eso, cuando llegamos nosotros era una cosita chiquitita y se atendían los amigos no más, ahora no, porque ahora se atiende a todo mundo, el que llega atendido bien recibido, una buena respuesta y ven los casos, muy bueno, yo creo que así también podría ser la oficina de ustedes chiquillos. Tienen que haber cambios, sipo porque si están haciendo esto es porque algo pasa, algo pasa y si yo te dijera "mira anda donde la señora Guadalupe, que ella también está desilusionada de la Oficina de Mediación y si tú aquí a los vecinos les dices "chica mira vayan" no no no... yo no voy para qué, pregunta y respuesta... no hay nada, nada concreto. Entonces creo que necesitan cambios

Entrevistadora: ¿algo más que acotar?

Dirigenta: no yo creo que no, con lo que dije... dije algo bueno si porque hubo un caballero, lo defendieron lo mandaron a carabinero y sacaron a la familia, pero las demás personas no.

Entrevistadora: ya pues, entonces le agradezco su tiempo y la disposición por haber contestado esta entrevista.

Dirigenta: ya pues hija.

Fecha: 12/08/2010.

Lugar: Domicilio de la Usuaría.

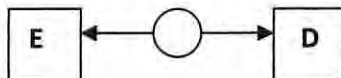
Hora de Inicio: 16:30

Hora de Término: 16:06

Duración: 5:08(mm/ss).

Folio: 013.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos tardes.

La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio prestado.

Para esto, nos es imprescindible conocer su testimonio en calidad de dirigente, por lo que agradeceríamos que participara de este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

¿cuál es su edad?.

Dirigenta: 50 años.

Entrevistadora: *¿Profesión u Ocupación?.*

Dirigenta: Dueña de Casa.

Entrevistadora: *¿Tipo de dirigente?.*

Dirigente: Presidenta de la Junta de Vecinos.

Entrevistadora: la primera pregunta *¿Conoce o tiene alguna noción de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.*

Dirigenta: si.

Entrevistadora: *¿Qué es la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.*

Dirigenta: es la protección que le dan a toda la comuna y a nuestro sector.

Entrevistadora: *¿Cómo llegó a conocer la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?.*

Dirigenta: por la información de DIDECO.

Entrevistadora: *¿y cómo fue que se enteró por DIDECO?*

Dirigenta: tuvimos una reunión con la niña que es de nuestro sector, hayy... no me acuerdo como se llama, Paola creo que se llama

Entrevistadora: *¿La encargada territorial?*

Dirigenta: sí, ella, ella nos informó

Entrevistadora: ¿conoce los servicios que presta dicha Oficina?

Dirigenta: ahhhh.... No!

Entrevistadora: *A partir de la información que maneja. ¿cuál es su opinión sobre la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Dirigenta: no manejo opinión.

Entrevistadora: *A partir de la información que maneja ¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a los miembros de la comunidad a que representa?*

Dirigenta: si.

Entrevista: ¿por qué?

Dirigenta: Yo, para mi es importante la Marcelita, porque a mi me da confianza ella y al darme confianza a mi yo se que la gente nos va a pedir apoyo y lo sotros nos vamos a dirigir a ella.

Entrevistadora: *En su rol de dirigente o dirigente en este caso. ¿Los vecinos le han preguntado qué hacer cuando han sido víctimas de algún delito?*

Dirigenta: ehhh... si. Me han preguntado.

Entrevistadora: *¿Qué haría si un vecino suyo le preguntara qué hacer en el caso de ser víctima de delito?. ¿lo derivaría a alguna institución?*

Dirigenta: ehhh... hace poco, la información es más del cote, al cote le contaron que andaban vendiendo droga y nosotros le dijimos a carabineros, que llamaran a Carabineros pero la gente no tienen confianza en ellos y de repente no hayamos qué hacer, entonces como no confiamos en carabinero vamos a dirigirnos a la Oficina de Mediación.

En realidad no le tenemos confianza a carabineros, pero hay una persona en la Oficina de Mediación que nos vamos a dirigir a ella y como la gente se dirige a nosotros, nosotros vamos a ver qué hacemos, vamos a llamar allá pa que nos presten ayuda

Entrevistadora: pero señora (.....) creo que la pregunta va por otro lado. Por ejemplo si un vecino de usted, le comenta que está siendo víctima de un delito, cualquiera sea, por ejemplo VIF, que fue asaltado, etc. ¿Usted como dirigente qué haría? .

Dirigenta: llamar a la OMPC y contar el caso de la vecina para que puedan prestarle ayuda

Entrevistadora: ¿usted lo derivaría a otra institución?

Dirigenta: si, ahí a la Oficina de Mediación. Si... para mi es de confianza

Entrevistadora: ahora la última pregunta *¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que sea relevante según usted?*

Dirigenta: no, nada más.

Entrevistadora: Bueno, le quiero dar las gracias por su tiempo y disposición al querer contestar esta entrevista.



Fecha: 18/08/2010

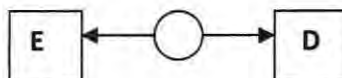
Lugar: Sede Junta de Vecinos.

Hora de Inicio: 11:10

Hora de Término: 11:28

Duración: 17:10 (mm/ss).

Folio: 014.



Entrevistadora: Buenos días.

La Municipalidad de San Joaquín está preocupada por la atención que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a sus usuarios, es por ello que requerimos de su opinión con el fin de mejorar el servicio prestado.

Para esto, nos es imprescindible conocer su testimonio en calidad de dirigente, por lo que agradeceríamos que participara de este proceso.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

¿cuál es tu edad?

Dirigente: 61 años.

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?

Dirigente: yo soy técnico en mantención.

Entrevistadora: ¿Tipo de dirigente?

Dirigente: yo soy dirigente de junta de vecinos y también la actividad que desempeño referente a eso, bueno.. dos direcciones paralelas, yo trabajo también en la salud, soy integrante vicepresidente de aquí de San Joaquín del consultorio y también soy secretario del interconsejo de la cúpula de los tres consejos que tenemos aquí en la comuna

Entrevistadora: ¿y acá usted es el presidente?

Dirigente: el presidente de la Junta de Vecinos

Entrevistadora: ¿Conoce o tiene alguna noción de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Dirigente: si. Claro, por supuesto que si.

Entrevistadora: ¿Cómo llegó a conocer la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Dirigente: eh... yo primero que nada conoce a conocer a Marcelita Cortés, que es una persona muy capacitada, una persona con muchas características que yo creo que está diseñada todo como para que ella estuviera dirigiendo o poniendo en marcha el plan de el alcalde referente a tal oficina de Mediación. Y tuve la oportunidad de participar ahí con dos dirigentes más por un problema que había aquí en nuestro sector que verdaderamente era un problema un poco calificarlo de una manera exacta podría ser podría ser un problema de enojo como de... quizás de... no de rivalidad sino que de presunciones que tienen de repente la gente respecto a la simpatía o la apatía que pueda haber con las direcciones que tiene el municipio. Yo he sido muy beneficiado con el alcalde, con toda la gente que trabaja en el municipio, eso significa que las personas que llegan ahí llegan con una actitud de respeto de cariño, de afecto y por lo tanto se ganan un poco la atención, incluso de trabajo también porque el que no va nunca al municipio quiere decir que no está trabajando, entonces nosotros hemos estado ahí siempre, también hemos sido partícipes de los requerimientos del alcalde para nosotros y hemos estado con el siempre.

Entrevistadora: ¿usted ha solicitado y se le ha prestado ayuda desde la oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Dirigente: mire no, yo fui como le explicaba recién porque había un pequeño problema. Nosotros estamos aquí, esta sede, no está dentro de nuestro distrito, está afuera, entonces la gente de este sector, la junta de vecinos treinta que se llama músicos del mundo, entonces no les gustó mucho porque incluso aquí en la calle Palestrina nosotros tenemos muchos socios nosotros aquí, pero de antes que nos viniéramos para acá, entonces ellos decían que le íbamos a quitar más socios, pero nunca ha sido mi interés de esto sino extender siempre los beneficios que uno consigue hacia los demás sin mirar si uno es de una junta de vecinos o de otra, porque nosotros yo soy un dirigente social, o sea soy un dirigente del que es socio y del que no es socio para eso está uno, ¿se fija?... yo no puedo decirle a alguien *"mire usted no es socia o socio así que no le puedo responder o no le puedo otorgar algo que conseguí para mi junta de vecinos"* no! En eso no! Estas puertas están abiertas para los que quieran venir a todas nuestras actividades culturales, porque tenemos muchas actividades nosotros, por lo tanto ese hubo un enojo ahí como de niño de parte de este dirigente más otro dirigente de la otra junta de vecinos que se llama villa las flores, entonces fueron a reclamar a donde la señorita Marcela, porque yo tenía tanta acogida, porque lo que yo solicitaba me lo otorgaban, a parte de eso como ellos se llaman músicos del mundo y nosotros nos llamamos villa músicos del mundo entonces había problema, si es verdad que había problema...

Entrevistadora: ¿disputas?

Dirigente: no disputas sino que de repente las informaciones que eran para nosotros llegaban a ellos y a ellos la nuestra, entonces era un problema verdaderamente, entonces cuando Hernán Meza fue dirigente presidente de esa junta de vecinos conversó conmigo y yo le dije que no había ningún problema para que nosotros cambiáramos el nombre, *"tú me dices no más en el momento que sea, yo llamo a reunión y hacemos todo lo que corresponde para cambiar nuestro nombre"*. Ya, entonces eso quedó así y resulta que después fui citado por la señorita Marcela a una reunión tripartita o sea estaba ella, los dos dirigentes y yo. Y empezamos a hablar los temas que a ellos les... sentían, se sentían como disminuidos como no considerados, pero la señorita Marcela, en su calidad de mediadora, le explicó, dió a conocer el problema, tuve la oportunidad de expresar lo que yo sentía, todo lo que yo había hecho para allanar y para solucionar los problemas que hubieran; yo nunca dije no no... *"nosotros nos vamos a seguir llamando Músicos del Mundo"* siempre presté esa colaboración para que siempre fuera eh... entonces cuando hablamos ahí decían que no tenían nada contra mí, pero sí contra la junta de vecinos y siendo que la junta de vecinos la represento yo eh... bueno pero finalmente hubo un acuerdo ahí, de parte por la mediación de la señorita Marcela, entonces hay acuerdo se terminó ese pequeño problema que había que; yo después hice una reunión, tenemos el nuevo nombre de la junta de vecinos nuestra.

Entrevistadora: ¿esto fue hace poco?

Dirigente: no, no hace tan poco, hará unos cuatro meses que decidimos, un poquito más, no.. debe ser cuatro meses aproximadamente hicimos una reunión, le cambiamos el nombre a la junta de vecinos pero todavía no podemos legalizar ese nombre porque estamos en un proyecto de alarmas

Entrevistadora: ¿y cómo se llama la nueva junta de vecinos?

Dirigente: la nueva junta se va a llamar, cómo se llama este, de villa Músicos del Mundo va a ser a llamar Compositores Clásicos.

Entrevistadora: Ahh.. muy bien.

Dirigente: Porque compositores de música se fija clásicos. Ese va a ser el nuevo nombre.

Entrevistadora: ¿Usted conoce los servicios que presta dicha oficina?

Dirigente: Mire debido a todo esto me invitaron a un curso de mediación, yo estoy en un curso de mediación en estos momentos, ya llevamos tres clases, pero ha sido extraordinario o sea, creo yo que... que sin duda esto va ir en aumento; es tan importante la participación de los dirigentes de las instituciones como esta o como otras en donde se busca una solución a tantos problemas que debieran quedar aquí en el sector, no debieran llegar al municipio. En los casos extremos poder llegar ahí a la institución mayor que en este caso es la Oficina de Mediación.

Entrevistadora: ¿Usted me podría nombrar los servicios que brinda la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Dirigente: pero son muchos, son muchos, mire nosotros estuvimos en una clase con un abogado que nos hizo como seis horas de clases, en dos semanas, entonces la tarea en la mediación, el trabajo que hace la mediación es muy amplia, sobre todo en el buen funcionamiento de un hogar, en el buen funcionamiento de las instituciones de la comunidad ¿se fija? Desde un problema de una enfermedad hasta un problema de... no sé, son muchos! Sí son los problemas que uno los tiene a diario, incluso hasta en la familia.

Entrevistadora: ¿usted sólo conoce el servicio de mediación en relación a los servicios que presta la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Dirigente: Claro, porque nosotros teníamos una idea distinta, nosotros pensábamos que también era más amplia la cobertura de mediación pero está separada, que puede ser una mediación diplomática por ejemplo divisiones que son judiciales, entonces son mediaciones que también son una mediación pero que no están dentro de nuestro alcance, nosotros no podemos mediar ¿se fija? Hay personas que están para eso.

Entrevistadora: A partir de la información que maneja. *¿Cuál es su opinión sobre la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Dirigente: como le vuelvo a decir, estoy encantado con el curso, sino no lo hubiera tomado, habría dicho "nooo.. por favor" o sea el beneficio, claro.. el beneficio que aporta la Oficina de Mediación aquí a la municipalidad o sea a la comunidad es extraordinaria, yo lo veo en todos los problemas intrafamiliares ¿se fija? Donde de repente tenemos que tener alguien que nos diga "oiga esa es su tarea como esposa, esa es su tarea como hija, su tarea como papá o como mamá "

Entrevistadora: pero don (xx..) usted está opinando del curso de mediación, yo le estoy preguntando qué opina usted sobre la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

Dirigente: por eso le digo, o sea, brinda tantas soluciones que el trabajo real que realiza en la comuna es importantísimo, importantísimo porque si usted tuviera que esperar que lo atiendan un juez, un fiscal sería que en ese plazo puedan haber muchas cosas que serían terribles se fijan entonces, entonces de repente la palabra de un dirigente que es la palabra de confianza que diga "mire yo lo voy a llevar a una oficina de mediación para que ahí se pongan de acuerdo" si uno no puede hacerlo, entonces es súper importante el trabajo que realiza la oficina de mediación bajo mi concepto.

Entrevistadora: A partir de la información que maneja *¿Recomendaría la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana a los miembros de la comunidad a que representa?*

Dirigente: Claro!!.. por supuesto que sí!!..

Entrevistadora: *En su rol de dirigente. ¿Los vecinos le han preguntado qué hacer cuando han sido víctimas de algún delito?*

Dirigente: Claro!, yo les doy las instrucciones que tenían que no eran tantas, ahora son más, porque bajo el, como le vuelvo a decir, el curso que estamos haciendo que nos está entregando el municipio, entonces nosotros podemos tener una mayor cobertura, ¿se fija? Más amplia, lo que uno pensaba, es mucho más allá, por lo tanto los elementos de trabajo son mayores que van en directo beneficio a la comunidad.

Entrevistadora: *¿Qué haría si un vecino suyo le preguntara qué hacer en el caso de ser víctima de delito?. ¿lo derivaría a alguna institución?*

Dirigente: Dependiente del tipo de delito que sea tendríamos que acudir a la policía y si hay un delito que sea que tenga que intervenir la oficina de mediación le recomendaría la Oficina de Mediación. O sea estamos recibiendo la información, la enseñanza para poder determinar uno u otro tipo de delito que haya que enfrentar y buscar la solución.

Entrevistadora: ahora como última pregunta *¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que yo no haya mencionado y que usted crea sea relevante mencionar ?.*

Dirigente: mire... yo creo que no ahh... yo creo que las preguntas están dentro de lo significativo que es la participación de la comunidad con la Oficina de Mediación, de los dirigentes con la Oficina de Mediación, porque yo pienso que si va una persona que no haya hablado antes con algún dirigente y vaya en forma personal a la Oficina de Mediación va a ser atendida dada a las características y cualidades que tiene las personas que ahí trabajan son maravillosas yo he visto a la señora Elizabeth, la secretaria, como atiende, cómo me atiende a mí, cómo atiende a los demás, con un cariño que la gente que va ahí lo necesita porque va con problemas ¿te fijas?. Ya cuando uno llega a esa oficina y es atendida así siente como una ayuda que es súper importante psíquicamente, porque se seguro que deben llegar algunas personas con problemas de estructura intrafamiliar de problemas de droga de alcoholismo entonces con mucha desesperación acuden allá y si no son bien atendido, imagínese.. se empeoraría la persona que va ahí!! Entonces cuando es bien atendida ya es un paso importante que da para empezar a buscar el problema que lleva a la persona ahí.

Entrevistadora: ¿algo más que desee agregar?

Dirigente: ¿algo más que desee agregar? Ehhh... nooo... mire yo creo que queeee.... Quizás vuelvo a decir, este departamento de Mediación, porque también, cuando empezamos este curso, vinieron personas de brasil ¿ya? Que están muchos más avanzados que nosotros y que tienen mucho más problemas que nosotros ehhh... respecto a mediar en problemas de comunidades y yo creo que es un paso súper importante que se está dando sobre eso porque lo que he escuchado, lo que he conversado allá ehh... no solamente en esta comuna, en varias comunas más funciona esta Oficina de Mediación, así que yo creo que es un gran avance es un gran avance porque las comunidades tiene que organizarse ante los problemas que tienen cada cual, entonces si alguien se encierra en su casa con un problema es una carga que significa otorgarle remedios porque se enferman, entonces para obtener una vida sana yo creo que entre más unida este la comunidad es mejor.

Entrevistadora: ¿usted cree que es un aporte?

Dirigente: es un aporte!!!... por supuesto ... claro!! Claro!!.. para la comunidad para la calidad de vida , sin duda que es un aporte

Entrevistadora: ya pues, lo dejaremos hasta aquí y le doy las gracias por darnos su opinión y por su tiempo y disposición obviamente al querer contestar esta entrevista.

Dirigente: si... yo también le agradezco a ustedes, le agradezco también a quién intervino para esto y le doy las gracias al alcalde a la dirección a las personas que trabajan en esto ya que es una labor súper importante y que la comunidad lo necesita por supuesto.

Entrevistadora: muchas gracias.

Fecha: 16/08/2010

Lugar: Sala de reuniones concejales, inmediaciones de la Municipalidad de San Joaquín.

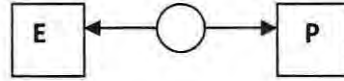
Hora de Inicio: 10:00 am.

Hora de Término: 10:30 am.

Duración: 26:09 (mm/ss).

Folio: 015.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos días.

Soy alumna tesista de la Universidad de Valparaíso, mi presencia dentro de su oficina se debe a que me encuentro realizando una investigación-evaluativa con respecto los servicios que prestan los profesionales en de la Oficina de Mediación y Protección a los Usuarios víctimas de delito.

Para esto, me es imprescindible conocer su opinión y experiencia con el fin de obtener una mirada interna de la evaluación, por lo que agradecería que participara de esta investigación a partir de una entrevista.

Este ejercicio es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

Entrevistadora: ¿edad?.

Profesional: 32 años, ya por ahí partimos honestamente!!.. (rie)..

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?.

Profesional: XX...

Entrevistadora: ¿Qué lo motivó a trabajar en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?.

Profesional: a ver, yo el año dos mil siete llegué acá a la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana, a mi lo que me motivó fue la temática a tratar, el sentido comunitario que tiene la oficina, el hecho de sentir que de alguna manera podía aportar con un grano de arena en lo que es la victimización apoyar a las personas que han sido víctimas de un delito, pensando principalmente que la sensación o la vulnerabilidad que se siente o se puede llegar a tener por el sólo hecho de ser víctima de un delito, entonces creo que la motivación pasó principalmente por ser un aporte en ese ámbito, poder de alguna forma brindar un servicio a aquellas personas que estaban más desvalidas o están pasando por una situación compleja y al mismo tiempo aportar en lo comunitarios, creo que esos son los ámbitos que más me atrajeron cuando me incorporé a trabajar en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

Entrevistadora: Usted conocía desde antes se lo que se trataba el proyecto Oficina de Mediación y protección Ciudadana?

Profesional: no, la verdad es que en julio del año dos mil siete me llamaron por teléfono la coordinadora de ese equipo que era Fanny Quintanilla, Laura Fanny Quintanilla, ella me llamó y me ofreció participar de este proyecto, vine a una entrevista con ella y me contó el trabajo que se hacía aquí en la Oficina y la verdad es que me motivó inmediatamente el hecho de que estuvieran trabajando con el sistema de la reforma procesal penal que era un tema que profesionalmente me interesaba bastante, por otra parte que se estuviera desarrollando y trabajando el tema de la mediación como medio alternativo de resolución de conflictos que también era un tema que yo en ese momento me encontraba estaba explorando y de hecho había participado en centros de mediación, había tratado formar un centro de mediación con otros profesionales, entonces estaba con la inquietud era un tema que me llamaba la atención y que sentía que podía ser un aporte porque tenía el conocimiento y algo de experiencia y podía entregar a la comunidad, entonces esa era como mi visión

Entrevistadora: ¿Hace cuanto tiempo trabaja usted en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana y cuál es el cargo y función que realiza dentro de ella?.

Profesional: mira yo llegué en agosto del año dos mil siete, van tres años ya llevo trabajando en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana, actualmente el cargo que desempeño es de coordinador y de abogado en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana, creo que de alguna forma yo he hecho un transito en la oficina.

llegué como asesor jurídico, después pase a ser abogado y ahora como coordinador y abogado de la Oficina, así que en ese sentido ha sido una plataforma para desarrollarse profesionalmente este espacio.

Entrevistadora: *Me podría relatar su experiencia como profesional dentro de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.*

Profesional: en términos los equipos de trabajos, creo que en lo general se han construidos muy buenos equipos de trabajo, muy solidarios, muy entregados al trabajo con la gente, con la comunidad y con un visión de servicio bien amplia, eso puedo destacar por lo general de los equipos los cuales me han tocado trabajar que en último tiempo ha tenido harta movilidad, siempre fue un equipo compacto, aproximadamente dos años trabajaron las mismas personas, en el último tiempo ha habido una reestructuración, pero mi experiencia la referiría como positiva ehh... desde ehhh... entiendo el funcionamiento de la oficina, me parece que la oficina en términos generales está bastante bien, hoy en el rol que me toca cumplir es un equipo que trabaja de buena forma, tengo la impresión que en términos generales un equipo eficiente, obviamente tengo algunas apreciaciones respecto al desempeño que desarrolla cada una de las profesionales del equipo, pero en términos generales me da la impresión que es un equipo bastante profesional y es bastante eficiente. Por otra parte hay otra mirada que dice relación con el tema de pronto más administrativo, es ahí donde uno se vincula con el ministerio del Interior y la División de Seguridad Pública y la Municipalidad, en ese sentido yo creo de pronto se producen, por ejemplo el tema de los recursos cuando son entregados desde la división hacia la municipalidad para financiar el proyecto porque ese desfase yo creo que ha sido una constante durante la ejecución del proyecto de pronto puede ser un entorpecimiento, yo creo que no ha sido tal porque el equipo ha estado comprometido pero probablemente con equipos sin esa característica o esa característica probablemente se podría haber debilitado ese proyecto, porque obviamente que pasen dos meses, yo creo que este año no se presentó tan dramáticamente, creo que fue un mes, en alguna ocasión, hace un año a tras o dos años a tras pasó que estuvimos casi tres meses sin sueldo o dos meses y el equipo siguió funcionando en el fondo porque existía la convicción de no soltar el programa, de no soltar los procesos que estaban viviendo las personas en el fondo, el equipo no trabaja a base de números, son personas con las que tú estás trabajando entonces desde ahí truncan un proceso o un trabajo que tú estas haciendo de pronto dejarlo en el aire para dejarlo en tres meses más puede generar un impacto en la persona que a la larga puede generar la deserción de este programa.

Entrevistadora: me queda una duda de lo que usted dijo con respecto a la movilidad de los profesionales, como a esta vorágine de cambio....

Profesional: este año en particular se ha presentado esta situación, partiendo yo diría que en enero cuando se va un abogado, se va la Asistente Social que también la coordinadora del equipo.

Entrevistadora: ¿usted cree que eso es para bien o para mal?

Profesional: yo creo que desde la percepción de las personas, generan impacto, generan impacto en los usuarios beneficiarios de la oficina en el sentido que te refieren que porque te cambian a la Asistente Social o porque cambiaron al abogado o porque se fue porque las personas logran una afinidad con los profesionales que están desarrollando el cargo, en general yo siento que los profesionales que han salido de la oficina de Mediación y han optado por otras opciones dentro de su desarrollo profesional o personal, eran personas que están haciendo un muy buen trabajo desde lo profesional y desde lo humano, yo creo que el tema humano, esta vinculación que hacen las personas, más entendido en un momento las personas no lo están pasando bien, por tanto ellos de alguna forma encuentran el apoyo en el profesional que le está brindando atención, obviamente refieren un impacto importante, yo creo que, me parece que no es algo tan positivo desde la percepción del beneficiario del programa.

Entrevistadora: ¿usted cree que afecta en relación a los resultados de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Profesional: mira, tengo la sensación que en el plano legal ha logrado un buen trabajo de complementar el trabajo que estaba haciendo el profesional anterior, en donde sí bien es cierto la persona refirió la pérdida emocional, la pérdida en la atención Humana quizás que cuando uno cambia tiene que adaptarse a la forma en que trabaja la otra persona, pero tengo la impresión que en el ámbito jurídico eso ha logrado una rápida adaptación.. no ha generado un impacto tan importante.

Entrevistadora: ¿y en las otras áreas?.

Profesional: yo tengo la percepción que en el ámbito social ha sido bien difícil, yo creo que el ritmo que cada profesional tiene es bien distinto, pero en el ámbito social se refiere mucho más importante porque las soluciones que ahí son esperadas son más rápidas, entonces si tú tienes una profesional que está teniendo resultados muy rápidos versus una persona que de pronto se toma un tiempo mucho más amplio para buscar las soluciones obviamente que para la persona, para el beneficiario reporta un desmedro en la atención que está recibiendo y desde ahí puede recibir un impacto negativo respecto a la atención que está entregando la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

Entrevistadora: ya, ahora vamos a pasar a la siguiente pregunta *¿Cuál es la percepción según usted que tienen los usuarios víctimas de delito de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana con respecto a las atenciones que brindan?*

Profesional: mira yo, mi sensación, en términos generales, es que ha habido una buena percepción de las personas que son beneficiarias de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana con respecto a las atenciones que se le brindan, dado que más allá del resultado jurídico que de pronto no depende mucho de lo que uno pueda hacer, porque uno se la juega por completo por cada caso, eso es lo que yo percibo y esa entrega tengo la impresión que al mismo tiempo es visualizada por los beneficiarios de la Oficina, yo creo que existe una buena apreciación o evaluación de parte de los usuarios en términos generales, obviamente debe haber más de alguien que debe sentir que no se hizo todo lo que era posible o existe cierta disconformidad, pero en términos generales existe una buena evaluación de parte de los beneficiarios de la Oficina.

Entrevistadora: usted me dice que existen dos ámbitos de percepción de parte de los usuarios en relación al trabajo que realiza la OMPC, uno que es el trabajo profesional y el otro es los resultados del proceso judicial en relación a todo este aparato judicial. Mi pregunta es... ¿no confunden las personas ambos ámbitos, no hacen el cruce y mezclan ambos y al final terminan teniendo una mala percepción de su trabajo como profesional?

Profesional: tengo la impresión que no, tal vez estoy errado, pero mi impresión es que logran diferenciar lo que es este aparato judicial con todo los nudos críticos que generan, con probablemente un Ministerio Público que a veces resulta ser muy lejano para ellos, impersonal y que no les da esta atención personalizada que muchos de ellos requieren, ahí también yo creo incluso una distinción entre cada fiscal tiene su forma de trabajar y hay algunos fiscales que son mucho más cercanos y tienden a ver a la persona no como un número sino como una víctima, otros fiscales quizás caen en el tema de pensar que es más un número y eso es lo que a las personas les genera, reciente digamos la percepción frente al sistema judicial. Pero mi percepción es que eso no se refleja en la evaluación que ellos hacen de la OMPC, que logran diferenciar la atención que nosotros brindamos .

Entrevistadora: *¿Cómo siente usted que los usuarios evalúan su trabajo?*

Profesional: Mira yo no sé en lo profesional y técnico cuál será la evaluación porque nunca la he solicitado, obviamente que tengo claro que ciertos beneficiarios de la Oficina que me han señalado que están muy conformes con el trabajo que yo le he podido brindar, pero siento que lo más destacado que yo puedo percibir es el trato humano, es esta sensación de no sentirse discriminado, de no sentir la posibilidad de acceder a un abogado ¿cierto?, de una manera más abierta, sin limitaciones y con la cercanía que podrían tener quizás con cualquier otro profesional de otro ámbito social, pensándolo, porque por lo general en las personas la impresión de acceder a un abogado es algo muy inalcanzable porque normalmente la profesión de abogado se ve con un estatus diferente, es una percepción social que yo creo que de pronto está un poco distorsionada, entonces cuando la persona puede acceder a un abogado ya ese sólo hecho le reporta un beneficio o una sensación de satisfacción ya que pudo acceder a hablar con un abogado, entonces yo creo que en ese sentido, creo que las características personales más como profesionales logran generar un buen vínculo, yo creo que desde ahí hay una buena apreciación de parte de los usuarios.

Entrevistadora: *¿Cuál es su opinión respecto a los servicios brindados como profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Profesional: a eso te refieres a todos los profesionales o en particular a mi.

Entrevistadora: al rol que cumple usted desde su profesión.

Profesional: media difícil la pregunta porque no se, siento que yo soy bastante auto crítico, yo trato de hacer el trabajo lo mejor que puedo dentro de mis capacidades, pero claramente siento que hay muchas cosas por mejorar mucho desde mi rol como coordinador, esto de ejercer un rol quizás...

Entrevistadora: ¿y cuáles son esas cosas que usted cree pueden mejorar o lo que hay mucho que hacer o mejorar?

Profesional: Por ejemplo al rol de coordinador, claramente es una percepción, a lo mejor yo estoy errado, apersonarse más del cargo, yo creo que desde el rol trato de ser lo bastante democrático no se si muchas veces eso será tan bueno, pero trato de serlo y de tener la percepción de todas las personas al momento de tomar una decisión de no ser tan impositivo pero tengo la percepción de que, no puedo referir de que con todas las personas pasa eso, pero de pronto cuando uno es muy democrático, muy tolerante a veces tiende a asumirse que falta cierto liderazgo en el fondo.

Entrevistadora: usted me habla desde el rol administrativo, yo le estoy preguntado otra cosa. Mi pregunta va orientada a los servicios que presta usted a los usuarios, *¿cuál es su opinión respecto a los servicios que usted entrega a las víctimas de delito?*

Profesional: que difícil!!!... porque yo de verdad siento que trato de hacerlo lo mejor posible, claro yo hago la evaluación de pronto Creo que si pudiera hacer una crítica a lo mejor faltaría más allá de que uno tiene una base, seguir preparándose técnicamente en la materia.. emmm no se yo la verdad es que se que hay cosas por mejorar pero ¿qué cosas?

Entrevistadora: pero la pregunta no está orientada a las cosas que usted quiere mejorar, porque en una de esas piensa que a lo mejor no hay que mejorar nada. Solamente cuál es su opinión con respecto a los servicios brindados a las víctimas de delito. ¿Qué opina usted de su trabajo?

Profesional: está difícil, ya que es medio auto referente señalar.... Como te digo lo trato de hacer lo mejor posible yo creo que en la atención de caso trato de entregarme por entero más allá de los vicios que uno pudiera tener de los defectos que uno pudiera tener ya sea como profesional o personalmente yo de verdad trato de entregarme por entero con cada atención en el fondo. Eso creo yo que es lo que puedo referirte, no sé como será el resultado final, pero desde mi trato de hacer lo mejor.

Entrevistadora: *¿Existe algún ámbito dentro de la dinámica de trabajo que usted mejoraría en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Profesional: mira, yo creo que en el ámbito de la vinculación o del trabajo multidisciplinario yo creo que hay que trabajar más en conjunto creo que yo he referido al equipo profesional, siento que en algún momento se fueron separando las aguas, "bueno aquí está lo legal y aquí está lo psicosocial" creo que eso u justamente estamos tratando de mejorar eso es algo que debemos perfeccionar.

Entrevistadora: ¿Desde cuando hasta hora ha venido pasando eso?

Profesional: desde que llegué a la oficina siempre se hizo un trabajo multidisciplinario, es decir, trabajando el área legal con el área social y psicológica.

Entrevistadora: ¿bien compenetrados?

Profesional: bien compenetrados!! Claro, sabiendo más menos lo que va haciendo el otro, haciendo incluso atenciones en duplas en forma permanente. Situación que debo referir este año se debilita.

Entrevistadora: ¿y debido a qué?

Profesional: debido a la movilidad profesional, ahí los cambios profesionales, la incorporación de nuevos profesionales que venían previamente con sus propias dinámicas con sus propias formas de trabajar, creo que ese ha sido un nudo crítico a superar. Mi percepción es que obviamente cada uno desde su desarrollo profesional ha tenido su manera de trabajar o su esquema profesional de trabajar, entonces desde ahí si no has trabajado de una manera multidisciplinaria en otras ocasiones te puede resultar difícil incorporar a otros profesionales dentro del ámbito de trabajo y asumir que eso puede estar o puede funcionar bien. Entonces ese es un tema que yo veo que hay que trabajar y mejorar el trabajo entre nosotros multidisciplinariamente hacerlo mucho más habitual mucho más permanente, de manera tal que cuando entreguemos una atención al usuario no sea una visión tan parcelada sino poder involucrar a todos los actores que tenemos como profesionales dentro de la oficina

Entrevistadora: ¿que sea más integral?

Profesional: más integrallll!

Entrevistadora: *A partir de su experiencia en el ámbito de atención a víctima. ¿Cree usted que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana es un real aporte para la comunidad?*

Profesional: mira, esa pregunta me parece súper interesante porque es un cuestionamiento que yo me he estado haciendo en el último tiempo respecto a cuál es el impacto que la oficina está provocando en la comunidad, respecto a los cambios o si se está generando un resultado que tú puedas decir "ha disminuido la violencia, hay menos victimización", yo siento que ese impacto como tal aún no lo hemos logrado, creo que eso atiende más a cambios en las políticas públicas en este ámbito ¿no?. Pero yo sí creo que nosotros hemos logrado generar cambios probablemente en el caso a caso que nosotros hemos ido atendiendo en entregar herramientas a las personas, tratar de disminuir esta sensación de indefensión cuando las personas han sido víctimas de un delito, sentir que hay un lugar donde se pueden apoyar, donde puedan contar sus problemas, un espacio conversacional donde puedan abrir ciertas situaciones que están viviendo a raíz de algún delito o a raíz de un conflicto que tengan con un vecino o con algún familiar, lo que es ese sentido si hemos logrado generar un espacio, pero más en el caso a caso pero más en el individuo a individuo con el que hemos estado trabajando. Dentro de los ejes de intervención que tenemos, está el tema de la capacitación y difusión, yo creo que ahí hemos logrado, quizás, introducir unas herramientas o algunos conocimientos en las personas pero no sé si eso ha logrado generar cambios, pero si hemos logrado introducir conocimientos a la mediación y respecto a cómo hacer cuando es víctima de un delito, dónde denunciar.

Entrevistadora: ¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que sea relevante según usted?.

Profesional: no, me parece que, creo que tomándome un poco de lo que estábamos hablando recién, yo siento que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana por la comunidad es percibida efectivamente como una institución o un elemento que es beneficioso que está generando un aporte a la comunidad, pero creo que los grandes cambios que uno puede generar vienen tomados desde las políticas públicas, yo creo que en eso es donde debería haber una contribución mayor desde los agentes políticos, desde ver de qué forma podemos idear programas o políticas de intervención que permitan disminuir la violencia que permitan generar o disminuir la victimización. Hay una lucha contra la delincuencia que es como súper activa que es desde la opresión, desde la sanción, pero no se si hay políticas tan claras respecto a la prevención, creo que deberíamos atacar, creo que es esa mi visión.

Entrevistadora: ¿algo más que desee comentar?

Profesional: no, creo que eso.

Entrevistadora: ¡Muchas gracias por su tiempo y disposición al querer responder esta entrevista!.

Fecha: 16/08/2010

Lugar: Sala de reuniones concejales, inmediaciones de la Municipalidad de San Joaquín.

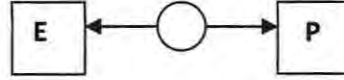
Hora de Inicio: 10:40 am

Hora de Término: 10:51.

Duración: 10:50 (mm/ss).

Folio: 016.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos días.

Soy alumna tesista de la Universidad de Valparaíso, mi presencia dentro de su oficina se debe a que me encuentro realizando una investigación-evaluativa con respecto los servicios que prestan los profesionales en de la Oficina de Mediación y Protección a los Usuarios víctimas de delito.

Para esto, me es imprescindible conocer su opinión y experiencia con el fin de obtener una mirada interna de la evaluación, por lo que agradecería que participara de esta investigación a partir de una entrevista.

Este ejercicio es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

Entrevistadora: ¿edad?.

Profesional: 30

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?.

Profesional: XX....

Entrevistadora: *¿Qué lo motivó a trabajar en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?.*

Profesional: yo había hecho un diplomado de mediación, entonces, y como me gustaba el área de las víctimas y además me interesaba el tema de las mediaciones y en la oficina se mezclaban las dos partes atención a víctimas y además mediación, entonces como salió el aviso postule po porque era la mezcla de las dos cosas que me gustaban.

Entrevistadora: ¿entonces había un interés profesional de desarrollar lo que usted había estudiado?

Profesional: claro!!.

Entrevistadora: *¿Hace cuánto tiempo trabaja usted en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana y cuál es el cargo y función que realiza dentro de ella?. ¿y cual es el cargo que desempeña en ella?*

Profesional: desde febrero de este año.

Trabajo de abogada, presento las querellas, representación a víctimas judiciales, extrajudiciales. Por otro lado participo en las sesiones de mediación, ese es el resumen de lo que hago.

Entrevistadora: *Me podría relatar su experiencia como profesional dentro de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.*

Profesional: ha sido buena, porque en la oficina hay espacio en los que uno puede desarrollarse, además hay oportunidades de dar las opiniones que uno tiene hay respeto por la opinión profesional.

Entrevistadora: disculpe!, ¿cuáles son esos espacios en dónde se puede desarrollar profesionalmente?

Profesional: lo que pasa es que una vez a la semana hay reuniones de equipo y las reuniones tienen una parte que es reunión técnica, en donde se ven los casos, se comentan con los otros profesionales, se dan distintos puntos de vista, entonces uno no se siente que esta solo con el caso, sino que es más de equipo.

Entrevistadora: ¿hay un trabajo de equipo?

Profesional: Claro!!

Entrevistadora: *¿Cuál es la percepción según usted que tienen los usuarios víctimas de delito de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana con respecto a las atenciones que brindan?*

Profesional: yo por lo que me he dado cuenta están bastante conformes, ellos sienten que sino hubieran venido a la oficina habrían estado.... No hubieran sido tan tomados en cuenta en el tribunal, además cosas que no entienden, términos que el fiscal ni las policías, nadie se encarga de explicarles, entonces si ellos no vienen... van acompañados a las audiencias, cuando tienen que declarar, ese acompañamiento pa ellos es fundamental, entonces sienten que hay parte del procedimiento que nunca hubieran entendido sino hubieran venido y lo bueno es que logran diferenciar que el éxito de la investigación y la condena del culpable no tiene mucha relación con el trabajo que tiene la oficina porque no porque nosotros pongamos todo de nuestra parte el resultado va a estar asegurado, entonces eso es importante que ellos lo distingan.

Entrevistadora: usted da esa opinión o esa percepción, que los usuarios tienen hacia el área jurídica, ¿pero las otras áreas? ¿cómo cree que los usuarios víctimas de delito ven, por lo general, los tres ámbitos que se dan, la parte psicológica, social y jurídica?

Profesional: lo que pasa es que en la x entrada ellos sientes que la parte legal es la más importante para ellos y las otras áreas uno tiene que empezar a incentivarlas que ellos tienen necesidades, que hay otras redes que tienen que formar pa fomentar que prevenir otras ocurrencias de más delito. Por ejemplo la parte psicológica uno se la, como que se la vende que es necesaria para el juicio, que tienen que prepararse, que tienen que estar más fuertes y ahí después cuando empiezan a recibir atención con el psicólogo empiezan a darse cuenta que sí pa ellos pa su desarrollo es importante pero no siempre vienen porque sea su punto fundamental; sino que bloquean la otra parte por el tema legal.

Entrevistadora: ¿se focalizan más en el área Jurídica?

Profesional: claro. Sientes que ese es como más inmediato el resultado.

Entrevistadora: y cuando ustedes logran enganchar las otras áreas.

Profesional: ahí ya andan solas, ahí ya no es necesario que se les recalque que es necesario, logran ver su propia necesidad.

Entrevistadora: ¿y qué cree usted que opinan ellos de esas otras áreas?

Profesional: a mí por lo menos no me cuentan mucho, de la parte psicológica sí porque ellos se dan cuenta que les fortalece que se sientes más seguros para ir a declarar, incluso se sientes más seguros si tienen que enfrentarse en contra del agresor que esté cerca, pero del área social yo siento que ellos está acostumbrados que les den cosas entonces entre venir a la asistente social de la municipalidad y la de la oficina no le ven gran diferencia.

Entrevistadora: *¿Cómo siente usted que los usuarios evalúan su trabajo desde su rol de abogada?*

Profesional: yo creo que están conformes.

Entrevistadora: ¿y cómo usted se da cuenta de esa conformidad?. Hay ciertas luces que le hacen ver...

Profesional: lo que pasa es que hay usuarios que me han dicho que se sienten acompañados, que se dan cuenta que el resultado habría sido distinto, que pueden llamarme contarme como van las cosas, si las llamaron de investigaciones, si tiene que ir a declarar, lo que desde un principio se les da la tarjeta con el teléfono, ya el hecho que tengan el teléfono de uno directo de la oficina ya se sienten importantes, entonces de ahí ya parten, entonces hay un acompañamiento de no sentirse solos en el problema.

Entrevistadora: *¿Cuál es su opinión respecto a los servicios brindados como profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Profesional: yo creo que es buena!!.

Entrevistadora: es como una evaluación, una auto evaluación

Profesional: No.. yo creo que es bueno, que por lo menos trato de hacer todo lo que pueda por el caso y por la persona y si veo que tiene necesidades sociales trato de darle una hora rápido con la Paola, siempre les estoy comentando, porque no siempre se dan cuenta que necesitar ir al psicólogo, sino están lleno al psicólogo de la oficina están yendo a otra parte, me preocupó de están yendo, llamo al consultorio, entonces a veces es más que sólo legal, es más completo, preocuparse de ellos como persona.

Entrevistadora: *¿Existe algún ámbito dentro de la dinámica de trabajo que usted mejoraría en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Profesional: yo creo que buena.

Entrevistadora: es como una auto evaluación.

Profesional: yo creo que es bueno, porque por lo menos trato de hacer todo lo que pueda por el caso y por la persona. Si veo que tiene necesidades sociales trato de darle una hora rápido con la Paola, siempre le estoy fomentando, porque no siempre se dan cuenta que necesitan ir al psicólogo, si no están yendo al psicólogo de la oficina sino que están yendo a otra parte me ocupo de si están yendo, llamo al consultorio a veces más que sólo legal, más completo.

Entrevistadora: ¿es algo integral?

Profesional: claro!!!.

Entrevistadora: *¿Existe algún ámbito dentro de la dinámica de trabajo que usted mejoraría en la OMPC?.*

Profesional: de repente se puede mejorar la definición de los roles como no concentrarlos mucho para que el coordinador no se sienta con todo el peso de las responsabilidades, de pronto empezar a diferenciar a delegarlas.

Entrevistadora: ¿a delegar más responsabilidades?

Profesional: claro!! . Porque por algo somos un equipo, no es necesario que uno se recargue, uno puede encontrar apoyo en los otros

Entrevistadora: ¿existe otro ámbito del cual usted cree se podría mejorar?. Para poder brindar una mejor atención.

Profesional: de pronto la infraestructura, arreglar los espacios, que se vea más acogedor la entrada porque se trata de personas que están pasando por momentos difíciles que necesitan llegar a una oficina que además les dé una buena llegada, pintar por lo menos, esas cosas, ventilación.

Entrevistadora: *a partir de su experiencia, en el ámbito de atención a víctimas. ¿Cree usted que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana es un real aporte para la comunidad?*

Profesional: si, porque no hay muchas oficinas que hagan lo mismo, de hecho es la única que yo ubicaba, fuera de las típicas del ministerio del interior, era la única que yo conocía que pudiera hacer representación de la víctima en tribunales y eso es caro, si fuese particular eso es muy caro, entonces, y además la oficina no hace distinción entre si el usuario puede o no pagar, no hay una calificación social primero, entonces a veces llaman y les dicen, "no pero yo puedo pagar!" entonces unos les dice no pero si no es necesario si acá no se les distingue, con ser vecino va a ser atendido, entonces es algo más de equidad, acá todo vienen, son todos iguales, da lo mismo de que población está, tampoco hay estigmatización un servicio bastante único encuentro, si por lo mismo es aporte

Entrevistadora: *¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que sea relevante según usted?.*

Profesional: no.

Entrevistadora: ¡Muchas gracias por su tiempo y disposición al querer responder esta entrevista!!.

Fecha: 16/08/2010

Lugar: Sala de reuniones concejales, inmediaciones de la Municipalidad de San Joaquín.

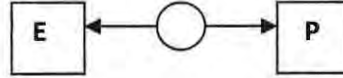
Hora de Inicio: 11:00 am

Hora de Término: 11:32 am

Duración: 31:30 (mm/ss).

Folio: 017.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos días.

Soy alumna tesista de la Universidad de Valparaíso, mi presencia dentro de su oficina se debe a que me encuentro realizando una investigación-evaluativa con respecto los servicios que prestan los profesionales en de la Oficina de Mediación y Protección a los Usuarios víctimas de delito.

Para esto, me es imprescindible conocer su opinión y experiencia con el fin de obtener una mirada interna de la evaluación, por lo que agradecería que participara de esta investigación a partir de una entrevista.

Este ejercicio es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

Entrevistadora: ¿edad?.

Profesional: 32. ¡¡¡esto es muy confidencial ah!!! (ríe)...

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?.

Profesional: XX....

Entrevistadora: *¿Qué la motivó a trabajar en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?.*

Profesional: Lo primero que me atrajo fue el tema de mediación, que era una oficina que trabajaba con el tema de mediación y adquirir experiencia en tema de víctimas que era un tema nuevo para mí, en mi área de desarrollo profesional laboral, pero principalmente por el desarrollo del tema de mediación que es mi área de interés.

Entrevistadora: *¿Hace cuánto tiempo trabaja usted en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana y cuál es el cargo y función que realiza dentro de ella?.*

Profesional: ehhh... trabajo desde el ocho de febrero del dos mil diez y mi cargo es de Asistente Social del centro de Atención a víctimas y delito, de delitos perdón y ser mediadora; esos son los dos cargos.

Entrevistadora: *Me podría relatar su experiencia como profesional dentro de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.*

Profesional: mi experiencia en estos meses ha sido una experiencia muy enriquecedora, fundamentalmente porque he podido desarrollarme en dos áreas, una como dije que es un área nueva para mí que es el tema de atención a víctimas de poder adentrarme en toda la temática de victimización incorporar digamos esta nueva área de intervención de trabajo; y por el tema de mediación que me ha permitido desarrollarme aun más, que yo ya venía con una experiencia, pero que acá me ha permitido mucho más, aún más puntualizar mi desarrollo en el área de mediación, sobre todo porque se incorporó este año todo el tema de mediación previa y que eso también amplió también mis posibilidades de intervención en el área de mediación y ha sido una experiencia también en términos de encontrarme con un muy buen equipo de trabajo, con un muy buen ambiente laboral y creo que ese es uno de los plus que tiene la oficina ehhhh.. son sus profesionales y creo que me he integrado de buena manera gracias a eso, gracias a.... bueno partiendo creo por mi disposición que venía, con la idea de aprender mucho y de poner a disposición lo que yo ya sabía lo que yo ya conocía ehhh... pero creo que gran parte tiene que ver con la recepción del equipo de trabajo partiendo no solo por mis compañeros directos del equipo OMPC

sino también en su minuto lo que era la secretaria técnica que era la Marcela que ahora es nuestra directora que ella también posibilita mucho ese clima, es una persona que además tiene mucho conocimiento en todo el tema de seguridad, pero sobre todo porque ella te da esa acogida necesaria para que uno se sienta parte de algo y bueno Julio que es el coordinador, también muy buena disposición de parte de él, para yo consultarle, preguntarle de todas las cosas que como dije era un tema nuevo y el tuvo la disposición.

Entrevistadora: *¿cuál es la percepción según usted que tienen los usuarios víctimas de delito de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana con respecto a las atenciones que brindan?*

Profesional: eh...yo creo que la gente está muy agradecida, muy agradecida de la atención, porque es una atención humana, yo creo que ese es el punto más eh... el plus más grande de la oficina. Que la gente te hace comentarios, hace la distinción entre las otras dependencias de la municipalidad o de otras instituciones locales con la oficina de que ellos si bien no han obtenido la mejor respuesta, lo que esperaban quizás en sus procesos sobre todo el los procesos judiciales eh... la gente se va muy conforme y muy gratificada por la atención y se admiran de eso de que uno les da el tiempo de que puedan expresar de que puedan ser acogidas las cosas que sientan independiente del resultado, yo creo que ese es la percepción por el tiempo corto que llevo, no llevo tanto tiempo, pero he percibido que la gente está muy agradecida, por principalmente, a parte del servicio profesional que es muy bueno sin duda, es muy bueno, pero tiene que ver con la calidad humana y que la gente lo agradece sobre todo que viene de una institución pública.

Entrevistadora: *¿Cómo siente usted que los usuarios evalúan su trabajo?*

Profesional: uh... que difícil la pregunta!... esa es la más difícil, porque como uno.. por tiempo, llevo poco tiempo, un par de meses, que a mi me parece que ha sido más, es mi sensación... pero... que difícil responder como a uno la perciben los usuarios como profesionales... yo creo que relativamente bien para no tirarme tantas flores, yo por lo menos procuro de darme el tiempo de escuchar a las personas que es vital en cualquier atención, primordial y sienten que son atendidas las cosas que ellos vienen a presentar y yo creo que desde ese punto siento que es una fortaleza, es un punto de mis fortalezas profesionales y personales, yo creo que es una percepción positiva

Entrevistadora: *¿desde los usuarios hacia usted?*

Profesional: desde los usuarios hacia mi, yo creo eso.. es que es difícil como evaluarse autoevaluarse en términos de la percepción del otro, es como súper ególatra... "no en realidad yo creo que todos me evalúan increíble, que soy lo máximo". Por lo menos quejas no he recibido, eso creo que algo te puede indicar... no me han dicho "oiga la señorita Asistente social o la Mediadora" hasta el momento no he recibido quejas. Ahí a lo mejor por otro lado pueden haber recibido y no se y no me he enterado aún. Pero creo que ha sido buena

Entrevistadora: *¿Cuál es su opinión sobre los servicios brindados como profesional de la Oficina de Mediación y Protección de delito?*

Profesional: yo creo que hago la distinción dentro de los dos ejes porque como en uno estaba caminando, recién empezando a caminar en eso...

Entrevistadora: en realidad el eje de víctimas de delito es el que nos interesa ahora. El otro tema de la mediación no está en juego, por lo menos hoy.

Profesional: ya ok.

Bueno ahí he procurado eh... primero adentrarme en lo que significa la situación de ser víctima de un delito, de entender cómo es para la persona que lo vivencia la experiencia dentro de lo que uno puede acercarse ¿ya?, y desde ahí poder realizar una intervención lo más adecuada posible y dentro de mi tiempo de experiencia creo que, y vuelvo a insistir que para mi lo principal en toda atención, en el tema de víctimas de delito o en cualquier tipo de atención sobre todo particularmente en esta, es escuchar con lo que vienen las personas, que es lo que ellos quieren, tratar de no ser a lo mejor tener la tentación de uno colocarles a ellos necesidades que todavía o no existen ¿ah?, ahí es donde creo que brindo un buen servicio ¿ah?, en términos de también manejar, porque es parte de mi función como como Asistente Social y sobre todo, bueno en estos casos, de que el impacto de una vivencia de este tipo tiene connotaciones a nivel social, a nivel psicológico, en distintas áreas de la persona es que yo tengo que manejar informaciones sobre redes sobre dónde la persona puede mitigar ese impacto ¿ah? y es ahí es importante también la vinculación como tú estableces esa vinculación con el resto de las redes para derivar de manera oportuna en el momento que la persona lo requiere para minimizar ese impacto de lo que significa vivenciar un delito, yo creo que ahí, creo que es un servicio que está bien, pero que todavía yo siento que me falta mucho más por saber y bueno... todo, no necesariamente, uno debiera siempre querer saber más y adentrarse a las cosas para poder hacer un trabajo lo mejor posible y que tenga por finalidad que la gente esté mejor.

Entrevistadora: *¿cuál es su opinión con respecto a los otros profesionales, a los servicios que brindan los otros profesionales desde las otras áreas que atiende la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Profesional: que son fundamentales, o sea, cuando uno habla de integralidad en la atención, hacer una intervención integral, pasa porque porque tus otros colegas en sus áreas también brindan un buen servicio, pero no solo en eso sino que también ahí va el trabajo en equipo y yo desde ahí a parte de que yo considero que cada uno de mis compañeros tienen una experticia ganada en lo que hacen y que hacen bien su trabajo, porque los veo diariamente y veo como se desempeñan y veo lo que entregan no solamente un servicio a nivel de su profesión digamos, de lo que implica a abogado ir a tribunales etc y todas las diligencias sino que ellos también se involucran, también les interesa el caso más allá de lo judicial, el tema judicial es parte de un todo ¿ah? Y estamos todos pendientes de los cosas desde las distintas áreas pero siendo un todo y eso tiene que ver con la disposición y con la convicción creo yo pa cada uno que sin el otro por más que yo crea que lo hago muy bien, que soy muy experta en mi área sin el otro no voy a lograr ningún impacto importante ¿ah?, y eso pasa porque cada uno entiende que el otro es importante y eso veo en mis compañeros. Nadie siente que es mejor que el otro y que su área es más importante que la otra, todas son importantes, todas tienen que ver

al final que la persona víctima de delito sienta, se sienta mejor ante esta situación que le tocó vivir y eso pasa cuando todos trabajamos juntos y eso siento que hay aquí en la oficina existe, todos estamos con todos trabajando, cada uno dentro de su experticia, nadie invade a nadie tampoco y eso también es importante

Entrevistadora: *¿Existe algún ámbito dentro de la dinámica de trabajo que usted mejoraría en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Profesional: eh... ¿qué ámbito? Es que tiene que ver no, no se si desde el trabajo interno, sino con lo que pasa a fuera, con esas descoordinaciones que existen y que influyen al final en tu desempeño.

Entrevistadora: ¿a qué descoordinaciones se refiere?

Profesional: con otras instancias locales, cuando tu haces derivaciones y de repente cuesta, aun que no es un gran problema, no puedo decir que nunca tienen acogida las derivaciones que uno realiza, pero creo que eh falta sobre todo con la derivación hacia acá también, siento que falta que a nivel de institución tengan bien claro la importancia del trabajo que se da aquí en la oficina a pesar de las difusiones que se han hecho que yo se que se han hecho desde un principio y que se ha puesto mucho énfasis porque se sabe que es muy importante que se conozca creo que en el nivel que debiera conocerse más, porque a nivel de comunidad uno puede entender que la gente se le puede olvidar etc, pueden haber muchos factores que hacen desde la misma comunidad que hacen que no venga la gente de forma espontánea, pero sí a nivel de las instituciones a nivel interno desde los mismos departamentos municipales creo que se olvidan en cierto momento nuestra importancia, el hacernos presente. A nivel de equipo yo no veo nada, a lo mejor estoy muy sesgada, no no no veo algo como que, para mejorar, siempre para mejorar todo puede mejorar, o sea...

Entrevistadora: ¿pero qué se podría mejorar?

Profesional: desde nosotros.... Eh... mejorar yo creo eh... Cómo puede ser las como el establecer como un plan de intervención más formalizado, más claro a lo mejor con cada caso, que lo hacemos pero de forma más informal desde la conversación que se generan de los cosas en reuniones, pero puede darse algo más establecido ¿ya? A lo mejor en los mismo eh... mejorar la eh... el sistema que tenemos para los ingresos, que bueno ya lo estamos haciendo de efectivamente hacerlos en duplas ¿ya?, lo hago yo junto con alguno de los abogados, yo creo que también fue bien importante ese cambio o retomar algo que estaba establecido pero que en la práctica no se estaba realizando y tenía un sentido, en el fondo es poder pesquisar cuales son las posibles acciones frente a ese caso desde la perspectiva social y también la perspectiva legal que es como generalmente en donde comienzan las acciones pero para no también descuidar las otras que son tan importantes también. Ir mejorando el sistema, el sistema de ingreso de casos, pero mejorar los sistemas yo creo ¿ah?, de cómo funcionamos para el seguimientos de los casos, a lo mejor establecer, dejás establecido cómo se va a realizar el seguimiento que a lo mejor no está formalizado y se hace sobre la marcha que se ve la necesidad de saber ciertos casos, ir cerrando etc, yo creo que eso se puede ir mejorando desde ahora en adelante.

Entrevistadora: y a nivel integral, vista la oficina desde un todo, ¿algún otro ámbito se podría mejorar para otorgar un mejor servicio a la comunidad?

Profesional: ¿desde nosotros, desde la oficina?

Entrevistadora: sí.

Profesional: ampliar el espectro de capacitaciones, de temáticas, bueno ahora lo estamos empezando a ver, bueno lo bueno cuando se incorpora gente nueva se incorporan nuevas ideas también, de parte de la Fabiola por ejemplo surgieron nuevas inquietudes, también en su minuto lo tuvimos nosotras, pero ir ya concretizando, un poco a lo mejor volver a salir a fuera, volver a ver qué es lo que desde a fuera se quiere, cuál es la, no solamente mirar desde la oferta que nosotros creemos que es la necesaria, a uno le pasa eso que se cierra un poco mucho en el funcionar diario y no sale a fuera y cuando tenís que ir cumpliendo cierta requerimiento del proyecto etc. tu vas y vuelves a aplicas lo que ya has aplicado sin darle la vuelta así efectivamente es eso lo que se necesita hacer, entonces yo creo que ahí puede, hay una un tema que hay que volver a plantear y que ya lo planteamos en todo caso, ya es ya surgió como inquietud de parte de la cabeza que es Julio, en este caso, de ir ampliando

los espectro de temática de la oficina sobre todo en el tema víctima , yo creo que hay arto que hacer, pero hay que sentarse a armas las propuestas y pero que estén centradas en lo que la gente también necesita, de repente no hay.... generar algún instrumento que nos permite recoger lo que, desde la gente desde los mismos posibles afectados, ojala que no, pero poder requerir para enfrentarse a posibles situaciones en el ámbito de seguridad.

Entrevistadora: usted me dice que lleva poco tiempo ejerciendo el cargo de asistente social dentro de la oficina, ¿usted cree que esta suerte de movilidad profesional afecta a la atención de los usuarios o los usuarios perciben que es algo negativo? ¿O algo positivo?

Profesional: yo creo que en cierto grado afecta, o sea obviamente cuando tú inicias, sobre todo cuando hay confianzas de por medio, en situaciones de vulneración como es la vivencia de un delito, tú estableces una relación de confianza con alguien, caso con el profesional abogado, Asistente Social, psicólogo, ahora es más delicado quizás en la atención psicológica porque ahí el material digamos del trabajo va a la esencia de la persona entonces ahí tú a veces abres cosas y lo abres por que hay una confianza, un vínculo creo . Con la asistente social yo creo que también quizás no desde ese aspecto, también se establece un vínculo, entonces obviamente cuando esa profesional que tú inicias algo, en un momento tan delicado y después te la cambian, tienes que volver a construir un vínculo pero eh... y que y que a la persona yo creo que obviamente que le da lata, generas ciertas desconfianzas, qué va a pasar, de incertidumbre a lo mejor si esta persona, sobre todo una como asistente social, lleva ciertas gestiones eh... tú dices pucha a lo mejor esa gestión se puede parar, ya no salga porque a lo mejor esta otra persona tiene que volver a meterse digamos cuál es el caso, retomar estas gestiones, o sea implica obviamente un costo, en el vínculo en las mismas intervención pero como te digo, en la oficina tiene ese plus especial que quien llega de alguna manera se empapa y toma los casos, las intervenciones para darles continuidad y la persona vuelve a generar un vínculo ¿ah?, bueno yo creo, es que siempre es una realidad , o sea no se puede pretender que los equipos sean estables de manera indefinida, es parte de la dinámica laboral, uno mismo, en mi experiencia en puente, yo tenía trabajo dos años con las familias en las casas, constante, pero uno quiere crecer, quiere explorar, quiere, bueno remuneracionalmente, en todo sentido, y no te vas a estancar por un tema... "pucha la persona!"... entonces qué hacis tú? Tratar de que el impacto sea el menor.

Entrevistadora: Pero dentro de este último año, se han cambiado diferentes profesionales, usted cree que eso afecta en relación a la atención que brindan a los casos?

Profesional: como te digo, o sea, hay un costo, hay un costo por tiempo, o sea, ahora el último cambio la Fabiola, nuestra última incorporación, fue el tiempo primero, todo lo que implica elegir la persona indicada para el puesto.

Entrevistadora: ¿Fabiola es la psicóloga ?

Profesional: Fabiola es la psicóloga.

Eh... y eso obviamente hace que se retrase, hay atenciones que se requerían a lo mejor lo más pronto posible, no se pudieron hacer porque no estaba la persona y eso tiene un costo, ahora en temas de continuidad de trabajo de el equipo, creo que llega la gente que tiene que llegar no se , tengo esa percepción, ahora con Fabiola que yo digamos vi el cambio, ese lo presencie, ella se acopló muy bien al equipo, tomó el ritmo

Entrevistadora: ¿pero en términos del usuario?

Profesional: en términos del usuario es un costo, si, es un costo...

Entrevistadora: en la percepción que ellos tienen, porque ellos se están atendiendo... ¿afecta?

Profesional: afecta, en un grado afecta, no se puede desconocer. Es como cuando se fue Jordan... "Jordan!!.. pucha!!!" porque estableciste el vínculo con esa persona, te la cambian tú dices "pucha" ya no es lo mismo, hay que generar confianza con esta nueva persona que puede ser lo más increíble y creo que sí lo es, han sido todas increíbles ah... ah... (ríe) Pero no es lo mismo, yo por ejemplo que fue la Verónica que fue mi antecesora ¿ah?, ella también tenía un vínculo con todos los casos que son del dos mil nueve que son de cuando yo no estaba y ella llevó una gestión con muchos casos, gestiones que la mayoría de las veces no están terminadas que son de tiempo, que tenís que estar catetiando encima, porque tenís que estar ahí y mi labor es retomarlas, reactivarlas para que la gestión de mi compañera no quede muerta porque es un esfuerzo y es porque quería lo mejor para la persona, en este caso, yo creo que sí, los afecta pero va en el profesional que venga en que sea el mínimo costo que tenga que pagar el usuario

Entrevistadora: *A partir de su experiencia en el ámbito de atención a víctima. ¿Cree usted que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana es un real aporte para la comunidad?.*

Profesional: absolutamente, absolutamente, o sea no sería lo mismo si no existiera, no!!.. da respuesta a una necesidad muy eh... sentida de la gente, absolutamente, a lo mejor hasta el momento no ha habido una medición y eso es otra de las otras cosas que hay que incorporar, que se están haciendo ahora, bueno la señorita entrevistadora, de ... para ver cosas concretas, porque obviamente pa cosas pa... para poder pretender continuidad en algo o decirle a las autoridades digamos que esto es importante hay que mostrar resultados, claros en cifras, cuestiones palpables eh... pero yo creo que si, bueno ese es el fruto de este trabajo, ver que si

efectivamente en la oficina se instala como algo que es que para la comunidad da respuesta a cosas que se necesitan y que si no estuviera se notaría mucha la falta.

Entrevistadora: *¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que sea relevante según usted?*

Profesional: yo creo que todo se preguntó, en términos del equipo, en términos de trabajo, yo creo que por algo la oficina tiene cinco años de duración, de repente agregando un poco al último, porque algo no no no sigue por nada y hay que ahí hay que proyectarse al futuro incierto que se nos ve ¿ah?, cómo sabiendo, teniendo estos elementos desde aquellos que son nuestra población objetivo nuestra población objetivo o desde ahí poder tomar ehhh.. elementos que nos sirvan para hacer una continuidad a este trabajo que no se vaya a perder, yo creo que es ahí donde nosotros tenemos que, por eso es importante en estas herramientas que puedan pescar, tomar, mostrar el trabajo, para que así pueda se pueda continuar y que no crean que con esto no pasa nada si lo sacan no hay ni un impacto negativo, yo creo que no es así, lo mejor es dejar bien eso claro y bueno va a ser resultado, también de lo que arroje el instrumento, pero creo que también es importante que no lo vayamos perder para saber cómo vamos a instalarnos de aquí al futuro.

Entrevistadora: *¿quisiera agregar algo más que se haya quedado en el tintero?*

Profesional: no, agradecer la entrevista, a la entrevistadora ... muy amorosa, muy simpática

Entrevistadora: bueno, yo le quiero agradecer a usted por su tiempo y disposición al querer contestar esta entrevista y estas preguntas.

Profesional: no por nada.

Fecha: /08/2010

Lugar: Sala de reuniones concejales, inmediaciones de la Municipalidad de San Joaquín.

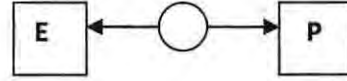
Hora de Inicio: 10:40 am

Hora de Término: 10:51.

Duración: 10:50 (mm/ss).

Folio: 016.

Entrevistadora: Andrea Carrasco Pérez.



Entrevistadora: Buenos días.

Soy alumna tesista de la Universidad de Valparaíso, mi presencia dentro de su oficina se debe a que me encuentro realizando una investigación-evaluativa con respecto los servicios que prestan los profesionales en de la Oficina de Mediación y Protección a los Usuarios víctimas de delito.

Para esto, me es imprescindible conocer su opinión y experiencia con el fin de obtener una mirada interna de la evaluación, por lo que agradecería que participara de esta investigación a partir de una entrevista.

Este ejercicio es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible. **Entrevistadora:** ¿edad?

Profesional: 36 años.

Entrevistadora: ¿Profesión u Ocupación?

Profesional: soy XX....

Entrevistadora: *¿Qué la motivó a trabajar en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana de la comuna de San Joaquín?*

Profesional: bueno la temática de mediación siempre me gustó desde que la oí por primera vez hace mucho tiempo, muchos años, pero lo veía como una posibilidad no tan cercana a lo que me encontré cuando llegué a trabajar a San Joaquín, en donde entré a trabajar a la oficina laboral y es ahí donde planteo la inquietud de querer hacer algo en la comuna en mediación y me entero de que existe en proyecto una oficina de mediación y protección ciudadana en donde se me incorpora en sus inicios, es así como llego a la Oficina de Mediación por una motivación por el tema de la mediación principalmente.

Entrevistadora: ¿y el tema de víctimas de delito?

Profesional: eso se fue dando con el tiempo, eh.. fue un tema completamente para mí, no tenía conocimiento en el tratamiento de la temática y me fue interesando porque tienen un enfoque clínico y también el tema de la, todo lo relacionado con la reforma procesal penal, entonces ahí comencé a interiorizarme lo que es la justicia, la psicología clínica, la psicología forense.

Entrevistadora: podríamos decir que usted inició el proyecto Oficina de Mediación y Protección Ciudadana.

Profesional: claro, desde sus inicios.

Entrevistadora: ¿Hace cuánto tiempo trabaja usted en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?

Profesional: hace cinco años.

Entrevistadora: *Me podría relatar su experiencia como profesional dentro de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana dentro de la comuna.*

Profesional: ha sido una experiencia muy rica, muy fortalecedora, muy enriquecedora para mí, me he desarrollado plenamente en mi área psicológica, el trabajo en equipo también es una experiencia nueva, el trabajar con otros profesionales del área social y de la leyes, jurídico también ha sido una buena experiencia, en

general creo que ha sido una buena experiencia de haber trabajado con buenos equipos, la rotación ha sido súper poca de compañero de trabajo entonces se ha podido establecer una cohesión de equipo.

Entrevistadora: ahora último, por las entrevista que les he hecho a los demás profesionales se ha comentado que en este último tiempo se han rotado mucho los cargos. ¿Usted cree que eso afecta en directa relación con los usuarios?

Profesional: yo creo que no, si bien el trabajo es en equipo hay trabajo que son súper específicos. El psicólogo tiene su campo de trabajo que no interfiere y no es interferido por los otros campos profesionales, el trabajo en equipo se da más bien en las reuniones de caso, en el análisis de los casos, en las pautas de intervención que a cada usuario que a cada usuario se le crea, pero cada uno tiene su límite particular de trabajo, yo creo que no ha afectado en la rotación, quizás ha afectado en términos personales a los profesionales que se han tenido que ir adaptando a los cambio, a la forma de trabajo, a los compañeros, pero no creo que eso repercuta al usuario.

Entrevistadora: o sea, ¿usted cree que el usuario cuando le cambian al profesional no lo percibe como algo negativo?

Profesional: a ver, yo te puedo hablar desde la rotación del psicólogo, coincidió en que no habían casos pendientes cuando se incorporó el nuevo psicólogo, el nuevo psicólogo tomó sus casos desde el comienzo, ahora claro, si tú me preguntas desde el tema judicial, yo creo que sí hay una ... un una desilusión por parte del usuario, y de he hecho he sido testigo de ello, el usuario se siente muy pasado a llevar cuando su causa es tomada por otra persona y no es avisada esa otra persona, o sea el usuario, el usuario llega acá a hablar con su abogado y el abogado ya no está y nunca supo que se iba a ir, entonces genera mucha rabia porque la idea es que este tipo de situaciones en fiscalía, que se dan, que se pueden dar, el hecho de que el usuario no se siente escuchado, se siente pasado a llevar, siente que no hay empatía, muchos problemas que se detectan por los usuarios en fiscalía y la idea de esta oficina es justamente evitarles todo eso y yo siento que cuando han sucedido estos cambios caemos un poco en lo mismo, en estas situaciones que van en desmedro del proceso reparatorio de las personas

Entrevistadora: *¿cuál es la percepción según usted que tienen los usuarios víctimas de delito de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana con respecto a las atenciones que brindan?*

Profesional: yo creo que, bueno he sabido que la gente se va muy agradecida por el apoyo, el apoyo recibido, y también hay partes que se van muy tristes, porque lo que esperan de la justicia no la tienen, no la obtienen y eso no tiene que ver con las gestiones que hagan los abogados, tiene que ver con el sistema funciona de determinada manera y frente a eso no se puede hacer lo contrario, no se puede nadar en contra de la corriente.

Entrevistadora: usted cree que los usuarios logran diferenciar entre este aparataje judicial en relación a la fiscalía y a la gestión que hacen los profesionales, porque de repente se pueden confundir, tomar una evaluación en relación a un todo, y obviamente se ve en desmedro a la gestión que hacen los profesionales de la oficina. ¿Usted cree que logran diferenciarlo y hacer las evaluaciones a parte?

Profesional: yo quiero pensar que es así, ahora tu investigación va a arrojar parte de eso, porque es nuestro objetivo, nuestro objetivo es diferenciarnos de la fiscalía y en términos de las debilidades que ahí se producen poder revertirlas acá. Entonces quiero creer que si, que hay una diferencia, que la gente distingue una institución de otra.

Entrevistadora: *¿Cómo siente usted que los usuarios evalúan su trabajo desde su rol de abogada?*

Profesional: mira, en el área psicológica es bien particular lo que se da porque muchas veces las personas de van y nunca vuelven al área psicológica y como que cesan ellos su atención por voluntad propia, entonces yo no tengo un feedback de por qué sucede eso, la experiencia me ha dicho que es bien común que pase eso, tanto en el ámbito clínico, como en los consultorios, la gente se siente bien o siente que no le sirve y no aparece más, de la gente que he podido terminar un proceso ha sido un buen trabajo en donde se han establecido vínculos de confianza, vínculos de empatía, donde la gente ha podido manifestar su pena, su rabia que ha sido terapéutico para ellos, entonces yo creo que en general la gente que ha podido terminar, empezar y terminar el trabajo lo evalúa bien, la que se pierde, no se porque se pierde.

Entrevistadora: *¿Cuál es su opinión respecto a los servicios brindados como profesional de la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Profesional: eh... muy cercana la recomendación como se dice, yo creo que no es casual que haya estado tanto tiempo desarrollándome como psicóloga en esta oficina. Pienso que la evaluación es positiva, y pero se qué más decirte, yo estoy conforme, siento que hay adaptación, que tengo adaptación a los grupos, a los equipos, a los espacios porque tampoco es el mejor de los espacios donde se desarrolla profesionalmente, no es lo ideal, sin embargo no me complica, problemas con la institución tampoco tingo, ni con las autoridades entonces en ese sentido evalúo mi proceso profesional como bueno.

Entrevistadora: *¿Existe algún ámbito dentro de la dinámica de trabajo que usted mejoraría en la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana?*

Profesional: si.

Entrevistadora: ¿cuál?

Profesional: el traspaso de la información desde el coordinador a los compañeros. Creo que el hecho de... hay cosas que son urgentes y que no se pueden esperar a la reunión, que se hace una vez a la semana, entonces siento que faltan esas instancias de traspaso de información del momento.

Entrevistadora: y algún otro ámbito que usted mejoraría a nivel general o quizás a nivel particular.

Profesional: me gustaría que hubiese autocuidado, que hubiese autocuidado en el equipo que fuese serio, que fuese realizado por algún profesional ajeno a los integrantes del equipo.

Entrevistadora: ¿y a qué se refiere con autocuidado?

Profesional: que hayan espacios donde los profesionales puedan liberarse de todas las tensiones, de toda la acumulación de emociones que también reciben de los usuarios, que lo pases bien, que sea reconfortante, tanto físicamente como mentalmente

Entrevistadora: ¿a nivel individual o todos juntos?.

Profesional: grupal.

Entrevistadora: *A partir de su experiencia en el ámbito de atención a víctima. ¿Cree usted que la Oficina de Mediación y Protección Ciudadana es un real aporte para la comunidad?.*

Profesional: sin duda, sin duda alguna creo que la gente que es usuaria de la oficina de mediación y particularmente de atención a víctimas de delito encuentre aquí el espacio de un espacio que no se encuentra en otro lado, porque en la fiscalía son esperas largas, no te citan, siempre los usuarios están esperando que el fiscal los llame... es como... Sienten que en esa instancia empieza la justicia, pero yo creo que cuando existen instancias anteriores a eso, porque a veces eso ocurre muy pasado al tiempo, de que la gente víctima del delito, esta instancia es anterior a eso, potencia mucho a la gente en sus derechos, esclarece muchas dudas que hay respecto del sistema judicial, respecto de la realidad de las penas por ejemplo eh... entonces en este espacio creo que la gente puede señalar sus expectativas, lo que quiere lo que espera tanto a nivel psicológico, psicosocial y legal, por lo tanto en el plano judicial el abogado puede solicitar los tramites que van a hacer que esta esperanza de este usuario sea más corta en el tiempo, que se pueda concretar al menos en la percepción de que está siendo tomado en cuenta, y te digo percepción porque los plazos judiciales no los pone ni el abogado querellante ni nadie es sólo el sistema, y frente a eso no hay mucho que hacer.

Entrevistadora: en resumidas cuentas ¿usted cree que hay un impacto positivo en relación a la oficina de Mediación y Protección Ciudadana y la comunidad?

Profesional: sí, de todas maneras

Entrevistadora: *¿Desea agregar algo más dentro de esta entrevista que no se haya mencionado y que sea relevante según usted?.*

Profesional: si, creo que es importante... este proyecto se enmarca dentro de un proyecto financiado por el ministerio del interior, cuya continuidad está... no está definida, pienso que es importante prolongar este tipo de servicios porque son necesarios para la comunidad por todo lo que te señalé antes, y además porque todos los procesos no se pueden dejar inconclusos, o sea van a haber muchos procesos judiciales que a fin de año cuando el proyecto termine no se dónde van a quedar y esa es una preocupación.

Entrevistadora: debo deducir que usted propone que esto se institucionalice dentro de la municipalidad y que sea algo más estable que no dependa de un proyecto.

Profesional: eso sería lo ideal y es la voluntad y el sueño del alcalde. Ahora yo no se si eso será posible por un tema económico, pero sí claro me gustaría que continuara como fuera.

Entrevistadora: ¿algo más que desea agregar?

Profesional: no.

Entrevistadora: ya pues ¡Muchas gracias por su tiempo y disposición al querer responder esta entrevista señorita o señora!!!...

Profesional: Señora. (ríe)...

