



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**UNIDADES DE JUSTICIA VECINAL: ESTUDIO DE
IMPLEMENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumno

JORGE MATIAS MONTERO ORTEGA

Profesor Guía

LORETO MONZÓN TIZNADO

Santiago, Marzo de 2014.

*“Si asumes que no existe esperanza, entonces
garantizas que no habrá esperanza.
Si asumes que existe un instinto hacia la libertad,
entonces existen oportunidades
de cambiar las cosas.”*

Noam Chomsky. Enero de 1997

AGRADECIMIENTOS

Ha sido un proceso bastante complejo de definir en un solo término, pero a medida que pasa el tiempo se aprende a considerar lo importante que deja cada persona en el camino y desglosar esta aventura que se vive con intensidad en varias oportunidades y con pereza y frustración en otras.

Para ello es este apartado, el cual pretende considerar a aquellas personas que han servido de guía en algunas ocasiones y reconocer lo admirables que pueden llegar a ser algunas personas.

En primer término y de forma incondicional me permito dar las gracias a mi familia; a mis padres, por darme la posibilidad de aprender y crecer como persona, por entregar a sus hijos los valores que nos hacen particulares como grupo familiar. Les agradezco y estoy orgulloso de ustedes por ser personas que siempre se esfuerzan en salir adelante, gracias al sacrificio y empuje que han brindado es que demuestra lo grandiosos que son como personas, siempre forjando a sus hijos a que seamos mejores. A mis hermanos, les agradezco porque siempre están mostrando sus ganas y alegría para seguir adelante, ayudándonos en los momentos difíciles y estar presente en los buenos momentos.

A continuación les agradezco a las personas que he conocido en este proceso universitario, principalmente a mis compañeros de clase los Granujas, los cuales he compartido grandes momentos y buenas experiencias, haciendo estos cinco años más agradables y amenos, compartiendo noches de estudios y de buenos momentos. Por otra parte agradezco a mi compañera por ser mi cable a tierra e incentivar me a lograr objetivos que en un momento nunca me planteé y que al tiempo me he dado cuenta que me hacen mejor persona. También agradezco a los académicos de la Universidad de Valparaíso, especialmente a la profesora guía de este proceso, la cual ha demostrado no solo ser una excelente académica, sino también una gran persona.

Gracias!

Jorge Matías Montero Ortega

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enmarca bajo las distintas formas de resolución de conflictos que son de carácter vecinal y/o comunitario, desarrollado por el reciente proyecto de Unidades de Justicia Vecinal (UJV), el cual ejecuta las formas alternativas de resolución de conflicto tales como la mediación, conciliación, arbitraje y derivación de casos a los juzgados de policía local cuando corresponda. Este proyecto trabaja con la motivación de generar mayor participación en la ciudadanía, por el cual le transfiere elementos decisivos en las distintas etapas de sus procesos con el fin de insertar al usuario a ser un ente activo en la sociedad.

Esta investigación se ha nutrido de un modelo metodológico no experimental de diseño transversal, el cual pretende identificar y determinar el nivel de cumplimiento de las UJV, a través de los objetivos que se plantea el Ministerio de Justicia, con el fin de dar respuestas a los requerimientos de los diferentes tipos de usuarios que actúan en este modelo.

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	7
1. MARCO TEÓRICO	10
1.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	11
1.2 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	12
1.2.1. Conflictos.	12
1.3 UJV : MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	15
1.3.1 Materias que Competen a las Unidades de Justicia Vecinal.....	20
1.3.2 Principales Ejes e Implementación	21
1.3.3 Estructura y Equipo de Trabajo	22
1.3.4 Funcionamiento de las Unidades de Justicia Vecinal	24
1.3.5 Sistema de Evaluación: Diseño Previo a la Implementación de la Política Pública	27
2. MARCO CONCEPTUAL	30
3. METODOLOGÍA	35
3.1 OBJETIVOS.....	36
3.1.1 Objetivo General	36
3.1.2 Objetivos Específicos	36
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.2.1 Muestra	36
3.3 PLAN DE ANÁLISIS Y RECOGIDA DE DATOS.....	37
3.4 RESULTADOS ESPERADOS	38
4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	39
5. PROPUESTAS Y SUGERENCIAS.	48
6. CONCLUSIONES	55
7. BIBLIOGRAFÍA	57

INTRODUCCIÓN

El Acceso a la justicia es un principio esencial del Estado de Derecho, situación que implica que todos los ciudadanos conozcan y ejerzan sus derechos, junto con ello, asegurar que sus conflictos sean tratados y solucionados, eficaz y oportunamente.

La Constitución Política de la Republica, en su art. 19 N° 3, consagra a todas las personas “la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos”. En tal sentido, este estudio apunta al estudio del acceso a la justicia para todos, más allá del cumplimiento del mandato constitucional, sino que también desde su perspectiva como política pública del Estado.

En una primera instancia esta Justicia Vecinal, o de Paz, surge como una experiencia innovadora desde el Derecho Comparado. Se asume como un medio eficaz de acceso a la justicia, procedimiento que se presenta como una herramienta útil para evitar las barreras que en la actualidad se presentan en cuanto al acceso a la justicia, por parte de todos los habitantes; en temáticas que respondan a causas de convivencia y desarrollo armónico de todo ciudadano, como parte del acuerdo básico de principio de bien común, al ofrecer un tipo de justicia cercana, rápida y de fácil llegada, se debe considerar también que su implementación y desarrollo a nivel nacional ha sido de acuerdo a la realidad social del lugar donde se aplica, como una forma de hacer pertinente tanto judicial como socialmente.

Las situaciones de conflicto, afectan negativamente nuestra calidad de vida y generan una valoración negativa en torno a las respuestas que es capaz de entregar el sistema judicial, esta situación sumada al insuficiente acceso de la ciudadanía en materia de índole judicial, debido a la extensa respuesta y los costos que se necesitan para poder resolver estos conflictos, se inauguran en Mayo del 2011 el Proyecto de Unidades de Justicia Vecinal (UJV), bajo la dirección y supervisión del Ministerio de Justicia, con el propósito de generar una política pública orientada a fortalecer el acceso a la justicia a todos los chilenos.

Cabe destacar que en el procedimiento judicial, el juez dicta una solución para el conflicto, una vez que ha escuchado a las partes, conforme normas legales, esto trae aparejado frecuentemente conflictos posteriores, normalmente de la parte que no ha sido favorecida, llegando incluso a alejarse de la causa original del conflicto, es esto lo que se busca evitar con este sistema alternativos de resolución de conflictos, siendo su principal objetivo

conceder a las partes involucradas en el conflicto, un rol diferente en la administración de justicia, confiriéndole a los involucrados una participación que el procedimiento judicial no les ofrece de participar en forma directa de en la situación que los afecta.

Esta iniciativa se instala como proyecto piloto en cuatro unidades de justicia vecinal, en las comunas de Paine, Cerrillos, Macul y Renca, las que fueron seleccionadas por representar una gran diversidad de factores territoriales y socioeconómicos, representativos de nuestra realidad nacional, con el propósito de que cada una, desde su enfoque local, contribuya a aportar información útil que permita retroalimentar el proceso de mediación. En cada una de estas comunas se ha logrado un trabajo coordinado con las Municipalidades, Juzgados de Policía Local, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Corporación de Asistencia Judicial, Juntas de Vecinos, así como programas y proyectos que conforman la red local de trabajo. La colaboración constante de cada uno de estos actores ha permitido validar la experiencia dentro de la comunidad, como un servicio accesible y oportuno en la resolución de conflictos entre los vecinos.

Esta investigación tiene como foco de estudio este proyecto de Justicia Vecinal como una solución capaz de abordar las complejidades del sistema judicial chileno, cumpliendo con los requisitos de rapidez y simplicidad, características de las cuales sufre en la actualidad la justicia civil, logrando con ello acercar los órganos jurisdiccionales a las personas.

La estructura de este informe se organiza en seis secciones, que nos permitirá seguir un orden lógico para desarrollar el tema de investigación presentado anteriormente.

Esta investigación se inicia con un marco teórico, el cual se analizara los inicios de justicia vecinal o de paz, en Chile, luego continuara con una revisión de los principales textos que sirvieron como base para el desarrollo y análisis de los datos encontrados, para luego seguir con la explicación del funcionamiento, estructura y formas de resolución existentes en el modelo.

En la segunda etapa, se desarrolla el Marco Conceptual, que nos sirve para explicar el fundamento de las Unidades de Justicia Vecinal, consignando los conceptos claves que permitirán desarrollar la investigación y que tengan relación no sólo con su estructura, sino también con su funcionamiento y desarrollo.

En la tercera etapa, se detalla la metodología de trabajo utilizada para analizar la información recogida a través de la muestra seleccionada para desarrollar y organizar un

plan de análisis de datos. Además se exponen los objetivos tanto generales como específicos que nos permitirá describir los resultados esperados en esta investigación.

En el cuarto apartado, se presentan los resultados y análisis del funcionamiento de las Unidades de Justicia Vecinal, mostrando los diferentes tipos de impacto que tiene a nivel de participación de los usuarios y reflejando las principales debilidades y fortalezas que presenta el sistema.

En la quinta sección, se indican las principales propuestas o recomendaciones elaboradas para mejorar el servicio, en donde se plantean tres propuestas que tienen relación con la participación de los usuarios y mejoras en los procesos de funcionamiento de las Unidades de Justicia Vecinal.

Finalmente se desarrollan las conclusiones y reflexiones, presentando las evidencias substanciales obtenidas con el estudio, así como su congruencia con el planteamiento inicial del mismo.

1. MARCO TEÓRICO

Los orígenes de la Mediación con la participación de un tercero neutral, como mecanismo de gestión de conflictos, los encontramos en la cultura oriental específicamente en países como China y Japón. En estos países la mediación ha sido utilizada desde la antigüedad, pues la religión y la filosofía de estas culturas, asignan mucha importancia al consenso social, a la persuasión moral y a la obtención de un equilibrio o armonía en las relaciones.

En Japón, el líder de la aldea mediaba entre quienes tenían problemas interpersonales, como una forma de asegurar la unidad de los miembros y la supervivencia de sus tradiciones.

También este método era utilizado en otras regiones del mundo desde tiempos muy remotos. Durante siglos, grupos étnicos y religiosos, así como subculturas, han establecido sus propios sistemas para resolución de divergencias, ante la necesidad común de resolver sus conflictos sin la imposición de una autoridad externa.

En el Renacimiento, la Iglesia Católica a través del clero, fue quien medio en los altercados de familia, los casos penales y las diferencias diplomáticas entre miembros de la nobleza. Se creó el Servicio Cristiano de Conciliación a través del cual se pusieron en práctica algunos proyectos pilotos para capacitar y proporcionar mediadores eclesiásticos para la resolución de desavenencias personales.

No obstante, el desarrollo de la institución de la Mediación Penal surge en los Estados Unidos de América, ya que es en Estados Unidos donde se crean los Institutos de Mediación Penal.

En la historia jurídica chilena el sistema judicial se ha ido desplomando en una espiral de procesos fallidos que en la práctica se traducen en un estancamiento de causas en tribunales, lo que nos lleva a cuestionar nuestra administración de justicia, sobre la base de la lentitud de sus procesos, lo engorroso que puede llegar a resultar un juicio para las partes y el alto costo que implica para los intervinientes. Estas son algunas de las causas por las cuales el gobierno, a través del ministerio de justicia hace un tiempo viene implementando mecanismos de resolución de conflictos para lograr una justicia más equitativa y accesible a los intervinientes. Por ello, los sistemas alternativos de resolución de conflictos han tomado relevancia en la última década, dado lo novedoso de su sistema y la rapidez de sus procesos.

Dentro de los sistemas alternativos de resolución de conflictos está la mediación, herramienta de interés público y profesional y dentro del desarrollo que ha experimentado la mediación en el último tiempo han cobrado vital importancia la mediación comunitaria.

En tal sentido, para los fines de esta investigación, entenderemos la mediación como mecanismo o sistema alternativo de resolución de conflictos, institucionalizados que conducen a la solución de problemas, sean estos jurídicos o no, a través de un proceso negociador, hecho que lo constituye en una vía distinta a la decisión judicial. Se trata de la competencia sobre el conocimiento de las “pequeñas causas” que por su importancia o grado, el reclamarlas sale más costoso que lo reclamado, por ello, el objetivo de la mediación es facilitar que las partes lleguen a un acuerdo, sin ganadores ni perdedores. Luego, la función del mediador es facilitar las negociaciones ante las partes, generando las soluciones que las partes voluntariamente adoptan. La idea que subyace tras el proceso en si como mecanismo de resolución de conflictos, es aquella donde el Estado actúa como detentador de la potestad jurisdiccional, hecho que implica que las decisiones adoptadas por los tribunales cuentan con la garantía de ser obedecidas por las partes ya que de no ser así, su cumplimiento puede ser exigido de manera coactiva por parte del Estado.

1.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

Con el objeto de comprender el funcionamiento y desarrollo de este trabajo, en esta primera parte se abordaran los conceptos necesarios para comprender el funcionamiento de las Unidades de Justicia Vecinal. Además se referenciaran los principales textos que se utilizarán para desarrollar el estudio.

“Estudio práctico de unidades de justicia vecinal: diseño de una política pública a partir de la evidencia”, Ministerio de Justicia (2011), Chile.

Este texto nos muestra un estudio comparado, a partir de las experiencias de justicia vecinal o local, nos muestra su implementación y el diseño de un modelo de evaluación en varios países a nivel latinoamericano, considerando su resultado como el elemento que marca el desarrollo de una política pública capaz de impulsar el avance en materia de acceso a la justicia. Este texto resulta fundamental para el diseño de una política pública, pues a través de su tratamiento de la temática se formulan y validan desde la experiencia

y con el objetivo de cumplir con las necesidades ciudadanas el acceso a la justicia desde la equidad.

“Justicia Vecinal: Antecedentes Históricos, Unidades de Justicia Vecinal, Juzgados Vecinales”, Jorge Lira, Departamento de derecho Procesal, Facultad de Derecho, Universidad de Chile, 2012, Santiago, Chile.

Estudio Comparado de los diferentes modelos de Justicia Local que se han implementado en Chile. Asimismo, se presenta un diagnóstico de la Justicia Chilena a nivel vecinal y los problemas que nacen a raíz de la demanda presente en la ciudadanía; junto con ello se describe y analiza la implementación de las Unidades de Justicia Vecinal, explicando cómo surgió este proyecto y sus repercusiones.

“La participación ciudadana en la reconstrucción del Estado”, Alicia Fernández, Universidad de Cuyo.

Texto que hace referencia al sentido de la participación ciudadana en la gestión de lo público, de las distintas formas de intervención activa de los ciudadanos a los intereses de asunto general. Además destaca el rol del Estado como actor influyente en la participación ciudadana, reconociendo que existen otros promotores en la sociedad actual que pueden influir en el bien común, fin último del Estado.

1.2 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.2.1. Conflictos.

En términos de su origen y desarrollo, se puede apreciar que la población identifica que los conflictos vecinales tienden a seguir un curso desde la aparición de una situación conflictiva, hasta que el afectado busca o logra solucionar por sus propios medios el conflicto del que es parte, del cual principalmente intenta llegar a un acuerdo con el vecino.

Del total de conflictos vecinales declarados por los entrevistados según el estudio previo a la implementación de las UJV:

- 64% de la población declara haberse puesto en contacto con el vecino(a) y haberle comunicado el conflicto. El conflicto más comunicado es el de problemas en la propiedad (76%). El conflicto menos comunicado es el de olores molestos (44%)

- 25% de los consultados declara que sí obtuvo solución a su conflicto vecinal, independiente de si buscó intencionalmente o no una solución. Los dos conflictos que logran mayor tasa de solución son el uso de estacionamientos (31%) y olores molestos (30%). En ambos casos, la solución se logra principalmente dialogando con el implicado. Donde se logra menor solución son en los conflictos que afectan a la comunidad o un grupo de vecinos (9%).
- El principal motivo para mantener sin resolver un conflicto se atribuye a la falta de voluntad del implicado para cambiar la conducta o arreglar el problema. También se señala que el implicado no tiene interés en dialogar. Solo el 6% manifiesta que el conflicto no tiene solución posible.
- En caso de no poder llegar a una solución del conflicto a través de sus propios medios se puede decir que la población concibe la posibilidad de recurrir a una institución que pueda ayudarlos, lo cual no significa que necesariamente acudan a ella (37% de los casos recurre a una institución para solucionar el conflicto). Los conflictos en donde más se recurre a alguna institución son los conflictos que afectan a la comunidad o a un grupo de vecinos (57%), así como en los problemas con la propiedad (56%). En ambos casos las dos instituciones a las que más recurren son los Carabineros y la Municipalidad.

Luego la UJV funciona necesariamente con la participación activa de los involucrados, esto quiere decir que es necesario la intervención de los ciudadanos en los distintos procesos que son de interés en esta materia. Con ello estamos mencionando la participación activa en los procesos de toma de decisiones y de gestión necesarios en la intervención ciudadana en los asuntos de carácter público. Así la participación significa intervención ciudadana en la formulación de las políticas públicas, en la producción de bienes y servicios y en el control de la acción del gobierno. Solamente la decisión y gestión permiten que los diferentes actores sociales se puedan convertir en constructores de su propia realidad. Una sociedad participativa, por tanto será aquella que multiplique los espacios y los canales de intervención, que estimule los cambios, que materialice, en última instancia, las múltiples redes de poder y acción¹

Si bien la participación ciudadana no es la solución a la gama de problemas que existen, se puede señalar que la democracia funciona mejor con ciudadanos que intervienen activamente en la solución de los problemas de interés general. Pero la participación

¹ La participación ciudadana en la reconstrucción del Estado, Alicia Fernández, Uncuyo. Página 8

supone condiciones y requisitos que el Estado debe asegurar y garantizar. El Estado tiene responsabilidades indelegables respecto de la participación, es él quien debe asegurar las condiciones económicas y culturales básicas para una efectiva intervención ciudadana.

La participación es un derecho y un deber. Su garantía implica crear una cultura de la participación, en virtud de la cual los espacios públicos se abran a la ciudadanía y, de igual forma, la ciudadanía organizada aprenda a participar haciendo uso de sus derechos y deberes de participación ciudadana.

Es necesario impulsar nuevos modos de gestión por parte del gobierno y nuevos comportamientos por parte de los ciudadanos. Se deben generar variados canales de participación de tal modo que la ciudadanía juegue un papel activo en el contexto del gobierno democrático. Para ello, es preciso recrear canales de articulación y negociación con la sociedad civil, lo que significa redefinir las relaciones entre Estado y sociedad.

Una de las mayores metas que se ha propuesto la Dirección de Gestión y Modernización de Justicia, es la generación de una mayor participación de la población a través de la creación de espacios accesibles a toda la comunidad, en materia de justicia local, mediante mecanismos convencionales y otros que no están presentes en la jurisdicción ordinaria, pero que sin embargo, facilitan dicho objetivo.

El nivel micro social comprende los conflictos como formas de interacción entre dos partes, ya sean personas, grupos o comunidades, los que tienen su origen en una diferencia de intereses, valores u objetivos, en aspiraciones incompatibles o antagónicas, ya sea de un modo ocasional o permanente, y que induce a las partes a confrontarse en el intento de lograr sus fines.² Para ello, Habermas divide a sociedad en el sistema, que a partir de la razón instrumental organiza las leyes, reglamentos, instituciones (educación, salud, la política, la legislación y el aparato judicial), el mercado y la burocracia administrativa; y el mundo de la vida como el lugar donde interactúan las personas (mundos: objetivo, subjetivo y social), el mundo de la vida cotidiana y los saberes colectivos que derivan en la socialización de los individuos.³

Desde esta perspectiva, en las sociedades modernas el marco institucional o sistema, desarrolla fuertes tendencias las que por un parte, apuntan a subsumir, colonizar y

² Estudio de levantamiento de una línea de base para la futura evaluación de impacto del estudio práctico de las unidades de justicia vecinal, Ministerio de Justicia, 2012, página 9-12

³ ídem

sustituir los espacios donde los sujetos definen sus reglas de convivencia a partir de la cooperación, la solidaridad y la toma de decisiones en forma conjunta, por aquellos donde el sujeto actúa orientado por sus propios intereses sobre la base de criterios de eficacia. Y por otra, y de manera paralelamente, se registra una desinversión social en las necesidades de las personas (ya sea por deserción o retiro de certezas), no prestándose de manera eficiente servicios que den respuesta a estas demandas; el autor considera fuentes potenciales de conflicto aquellas las necesidades que quedan en la periferia de la acción estatal.

Entre estas tensiones, el barrio se concibe como una comunidad de intereses y un espacio de interacción comunicativa diferenciadora, con lo cual definen su pertenencia a un territorio reconocido, tanto por geografía como por las relaciones que se dan en su interior; esto acentúa los rasgos de la parte que es externa a ese ámbito, condición que se denota como causante del conflicto y se pone de manifiesto para reclamar ante empresas contaminantes o desarrollar estrategias para acceder a la ayuda estatal, por ejemplo.

De esta forma los vecinos son vistos como pares con los cuales es potencialmente esperable que los problemas puedan solucionarse desarrollando acciones orientadas al consenso y al dialogo, resolviendo conflictos sobre la base de la cooperación, racionalidad distinta a las acciones orientada(los del barrio) al logro de intereses.⁴

1.3 UJV: MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Hablar de Justicia Vecinal en nuestro país no es nuevo, lo vemos en los ensayos constitucionales en la etapa de formación del estado chileno que reconocen esta forma de justicia, regulándose como una función conciliadora o de avenencia por parte de un funcionario judicial o municipal en su defecto, en este sentido están:

Constitución de 1818 Artículo 25 Capítulo III del libro V: *“Deberá establecerse un juzgado de paz, y en el ínterin lo será todo juez de primera instancia, que antes de darle curso, llamará a las partes y tratará de reducirlas a una transacción o compromiso extrajudicial; y poniéndose constancia de no haber tenido efecto esta diligencia, sólo correrá la demanda.*

⁴ ídem

Constitución de 1822 Capítulo III “De los Jueces de Paz”: artículo 190: “habrá en la capital un Tribunal de Concordia...”, artículo 191: “*será su instituto conciliar y componer a los litigantes, y, no pudiéndolo conseguir, procuraran que se comprometan en hombre buenos: nunca decidirán definitivamente, y suscribirán con las partes el resultado de la conferencia*”.

Constitución de 1823: artículo 175: “*los negocios de menor cuantía se conciliaran por los prefectos y otros regidores de la municipalidad*”.

Constitución de 1828: artículo 100: “*habrá juzgados de paz para conciliar los pleitos en la forma que designe una ley especial*”.

Dejará de ser mencionada en nuestro ordenamiento definitivamente con la dictación de la Constitución de 1833.

El primer proyecto importante de Justicia Vecinal en nuestro país fue presentado por el Gobierno del Presidente Salvador Allende, instancia en donde se deja el vocablo de justicia de paz para pasar a denominarse Justicia Vecinal. Dentro lo más destacable de este proyecto de ley se puede mencionar que para la elección de los miembros del tribunal se combinaba un método de designación por parte del Gobernador del departamento correspondiente a su jurisdicción de una quina propuesta por parte del juez de letras y otro de elección directa en elecciones llamadas por el Gobernador para ese efecto; debía existir uno por cada distrito de la Republica, no era requisito ser abogado o tener conocimientos jurídicos, su competencia se extendía sobre tres ámbitos: una competencia general, hechos llevados a cabo dentro del territorio de su jurisdicción y que signifiquen “una violación a los deberes y obligaciones del ciudadano para con los demás vecinos o la comunidad” los cuales se extienden a la convivencia familiar y comunitaria, salud o higiene entre otras materias, siempre y cuando la ley no contemple un procedimiento especial, una competencia especial y otra delegada; el procedimiento se identifica como “verbal, público y sin forma de juicio”⁵.

El segundo proyecto importante de los presentados, y que nos interesa destacar es el elaborado por el Gobierno del Presidente Patricio Aylwin, el cual si bien no se concreta a solicitud del mismo gobierno, se destaca la discusión que se dio en torno a él, la cual involucro a los tres poderes del Estado, quienes lo consideraron de “suma urgencia”

⁵Cfr. Frontaura, C., Leturia, F., Benitez, J., Trigo, P., “Proyecto pertinencia y posibilidad de implementar juzgados vecinales en Chile”, en Cabezón, A., (coord.) *Justicia Civil: Perspectivas para una reforma en América Latina*, CEJA, Santiago, 2008, p.p. 365-450

planteando que debería ser lo más simple posible, justamente encaminado a conciliarlo con los principios de oralidad e inmediatez”, por lo mismo plantea que “el Juzgado Vecinal precisamente por toda la amplitud de competencia que se le asigna constituirá un valioso y eficaz instrumento jurisdiccional para suplir el vacío existente⁶”.

Finalmente y como foco de esta investigación está el estudio que realizó el Ministerio de Justicia con el propósito de implementar un nuevo modelo de justicia vecinal denominado Unidades de Justicia Vecinal (UJV) cuya finalidad es identificar los conflictos que se producen en el ámbito vecinal, cuáles son sus actores y de qué manera les afectan los distintos métodos de solución de conflictos en la calidad de sus vidas. Básicamente su funcionamiento consiste en la proposición que un grupo de evaluadores hace después de estudiar el caso que presente la persona, sugiriendo una de las tres alternativas voluntarias para llegar a una solución: la mediación, la conciliación y el arbitraje, de no prosperar ninguna de estas vías las partes podrán recurrir ante el Juez de Policía Local, asesorado por un abogado miembro de las Unidades de Justicia Vecinal, siempre y cuando la materia del conflicto sea de la competencia de policía local. Aquí destacan el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía de participar y controlar la acción del Estado, la creación de canales de participación, dar cabida a estos espacios de acción pública no estatal en la producción de bienes y servicios, son aspectos que deben considerarse en el proceso de reforma del Estado.

Esto significa avanzar hacia formas más cooperativas de gobernar (gobernanza moderna) donde las instituciones estatales y no estatales, los actores públicos y privados, participan y cooperan en la formulación y aplicación de políticas públicas. Para poder emerger la gobernanza moderna requiere de una serie de condiciones estructurales e institucionales previas: a) el poder debe estar disperso en la sociedad, pero no de manera fragmentada; b) las autoridades políticas deben ser fuertes pero no omnipotentes; legitimadas democráticamente de manera que los representantes electos reflejen los intereses de todos los grupos; c) las autoridades políticas deben manejar recursos suficientes como para llevar a cabo las decisiones que se tomen; tienen que ser los suficientemente diversificadas como para responder a las diferentes necesidades de regulación y poseer especial competencia en sus campos respectivos; d) tiene que existir una sociedad civil fuerte, funcionalmente diferenciada y bien organizada. Si bien estas condiciones son

⁶Ibídem

difíciles de alcanzar, lo que se espera que produzca la gobernanza moderna es al mismo tiempo, en parte, la condición para su surgimiento.⁷

Para el diseño y posterior implementación del modelo de Unidades de Justicia Vecinal, se definieron que debían ser cuatro Unidades de Justicia Vecinal en la Región Metropolitana, cuya realidad se enmarca en una población urbana, comercial e industrial, con niveles educacionales y de ingresos disimiles, característicos de una urbe de gran densidad.

En este sentido, se efectuó una primera selección que cumpliera con los siguientes requisitos técnicos:

- Tener más de 25.000 y menos de 200.000 habitantes.
- Contar con un Juzgado de Policía Local dentro del territorio.
- Contar con una Corporación de Asistencia Judicial en la comuna.⁸

Aquellas comunas que cumplieron con estos tres requisitos se agruparon en cuatro subconjuntos de acuerdo a la diversidad territorial (urbano-rural) y socioeconómica existente en nuestro país, del cual se seleccionó cada grupo para una comuna:

- Piloto N°1: Con características de ruralidad.
- Piloto N°2: Comunas con un porcentaje de pobreza bajo.
- Piloto N°3: Comunas con un porcentaje de población en situación de pobreza medio.
- Piloto N°4: Comunas con un porcentaje alto de pobreza.⁹

De acuerdo a los criterios anteriormente expuestos, se seleccionaron las siguientes comunas:

- Paine: Comunas con características rurales (13% población).
- Cerrillos: Comuna con un porcentaje de población en situación de pobreza menor al 8,6%.
- Macul: comuna con porcentaje de población en situación de pobreza entre un 8,7% y 15,3%.

⁷ Ídem

⁸ Estudio práctico de Unidades de Justicia Vecinal: Diseño de una Política Pública a partir de la evidencia, Ministerio de Justicia, 2011, página 51-52

⁹ ídem

- Renca: comuna con porcentaje de población en situación de pobreza mayor al 15,4%.¹⁰

Vale decir que a finales del 2011, las áreas de cobertura de las cuatro Unidades de Justicia Vecinal aumentaron y se establecieron por zonas de ubicación, de acuerdo a la ubicación geográfica anteriormente descrita.

El programa sostiene que, bajo estándares modernos, basados en experiencias nacionales e internacionales, las Unidades de Justicia Vecinal pone a disposición de las personas un modelo de atención que involucra a profesionales calificados en los distintos tipos de mecanismos de resolución de conflictos, estos sean conciliación, mediación y arbitraje; con el fin de resolver problemas comunes para los vecinos y que no encuentren un vía de canalización y solución adecuadas.

Los objetivos de las Unidades de Justicia Vecinal son:

- Entregar una respuesta rápida a conflictos que no tienen una respuesta jurisdiccional.
- Fomentar la resolución alternativas de conflictos
- Acercar territorialmente la orientación judicial
- Articular las políticas de justicia con las políticas sociales disponibles

De esta forma, en la materialización de estos objetivos específicos, la implementación del proyecto plantea como objetivos adicionales:¹¹

- Apertura de canales de acceso a la justicia destinados a la comunidad.
- Obtención de soluciones rápidas, eficaces y de bajo costo a conflictos vecinales y locales.
- Mejorar la calidad de vida de las personas en sus barrios y comunidades.

¹⁰ ídem

¹¹ Resumen ejecutivo Unidades de Justicia Vecinal. Ministerio de Justicia 2011

1.3.1 Materias que Competen a las Unidades de Justicia Vecinal

Tabla N°1: Clasificación de materias que comprende las Unidades de Justicia Vecinal

Vivienda	Comunidad	Otros
Problemas de convivencia en condominios o departamentos (copropiedad inmobiliaria)	Ruidos molestos	Incumplimientos de contratos
Filtración de agua, gas	Aseo y ornato	Indemnización de perjuicios
Problemas de ampliaciones (cierres, deslindes, panderetas)	Problemas en bienes comunes de uso público(plazas recreativas)	Cobro de deudas por trabajo informal, prestamos, etc.
No pago de renta por arrendamiento	Cuidado de árboles, jardín y plantas.	Participación de bienes por herencia(casas, departamentos, terrenos y otros)
Problemas de servidumbres legales(demarcaciones, límites, muros, y otros)	Tenencia de mascotas	Repartición de aguas
	Convivencia entre vecinos	
	Junta de vecinos	

Fuente: Estudio práctico de unidades de justicia vecinal: diseño de una política pública a partir de la evidencia.

A través de esto, el Ministerio de Justicia se planteó como desafío implementar un modelo de justicia vecinal, con el objetivo principal de mejorar el acceso de las personas y comunidades, por medio de la implementación de Unidades de Justicia Vecinal, que promuevan la solución de conflictos locales o comunitarios a través de diversas vías, ya sea al interior de las Unidades de Justicia Vecinal o derivando el caso cuando corresponda. De esta manera, se busca disminuir las barreras de entrada que impone la justicia tradicional a la solución de esta clase de conflictos.¹²

El fundamento para la creación de este programa se refleja que en Chile no hay un mecanismo que se encuentre sistematizado o unificado, tanto en sus objetivos, diseño e implementación, para el funcionamiento de resolución de conflictos de carácter cotidiano que permita contar con la información necesaria para generar un sistema integral de reforma al sistema judicial en este ámbito.

¹²Justicia Vecinal: Antecedentes Históricos, Unidades de Justicia Vecinal, Juzgados Vecinales”, Jorge Lira, Departamento de derecho Procesal, Facultad de Derecho, Universidad de Chile, 2012, Santiago, página 78

1.3.2 Principales Ejes e Implementación ¹³

- *Sistema multipuertas*: el proceso se inicia con la recepción del caso por un equipo que lo analiza y le presenta al usuario las opciones disponibles para resolverlo, a través de distintas “puertas” o alternativas de solución del conflicto. Las vías contemplan mecanismos como mediación, conciliación, arbitraje, ingreso a Juzgado de Policía Local y trabajo en red con los programas sociales
- *Acercamiento territorial de la justicia a las personas*: Las Unidades de Justicia Vecinal se ubican en lugares de fácil acceso de las comunas y recogen las particularidades y el contexto de las realidades comunales. Lo anterior, implica un trabajo coordinado con las Municipalidades y la red social local.
- *Amplia cobertura*: Tienen acceso a las Unidades de Justicia Vecinal, las personas de todos los niveles socioeconómicos que tengan conflictos de orden vecinal o comunitario.
- *Equipo especializado y altamente calificado a cargo de las Unidades de Justicia Vecinal*: Está compuesto por profesionales y técnicos que se desempeñen como ejecutivos de atención, administrativos, evaluadores jurídicos, evaluadores sociales, mediadores, facilitadores, árbitros, asesores jurídicos, entre otros.
- *Participación activa del usuario*: el modelo se construye sobre el interés o empoderamiento del sujeto frente a la solución del conflicto que le aqueja, además de la voluntad del usuario para ingresar el conflicto y buscar solución. Es éste quien, frente a las múltiples posibilidades que le plantea el equipo de la Unidades de Justicia Vecinal, decide el mecanismo para solucionar su conflicto.
- *Seguimiento de casos*: Una vez que el usuario plantea un conflicto a la Unidades de Justicia Vecinal, éste es acompañado y asesorado por el equipo de trabajo durante todas las etapas del proceso. Adicionalmente, el equipo de trabajo podrá realizar derivaciones a la oferta social disponible en la comuna, ya sea para que el usuario acceda a una vía o mecanismo no desarrollado en el modelo, o bien para complementar el servicio otorgado en la Unidades de Justicia Vecinal.
- *Base para la formulación de una política pública*: toda la información que se levante a partir de la implementación del estudio práctico de las Unidades de Justicia Vecinal conformará evidencia relevante respecto a las potencialidades del mundo de justicia vecinal instalado, sus nudos críticos, los costos asociados e

¹³ Estudio Práctico de unidades de justicia vecinal: Diseño de una política pública a partir de la evidencia, Ministerio de Justicia, 2011, página 7-8

identificará aquellas modificaciones legales necesarias para la formulación de una política pública que contemple todos los elementos necesarios para su diseño e implementación a nivel de todo el país.

- *Acceso igualitario y gratuito*: Para todas las personas, sin importar su nivel socioeconómico, siendo el único requisito que una de las partes viva o trabaje en la comuna y que la materia sea de competencia de la Unidades de Justicia Vecinal.

1.3.3 Estructura y Equipo de Trabajo

Las unidades de justicia vecinal han sido formuladas para prestar un servicio de carácter integral al solicitante, quien requiere resolver un conflicto de carácter jurídico, legal o que signifique materializar una demanda de justicia. Para ello, físicamente cada unidad reúne un conjunto de personas, profesionales y técnicos capacitados para esta labor que tiene por misión materializar el principio de multipuertas que se detallara más adelante.

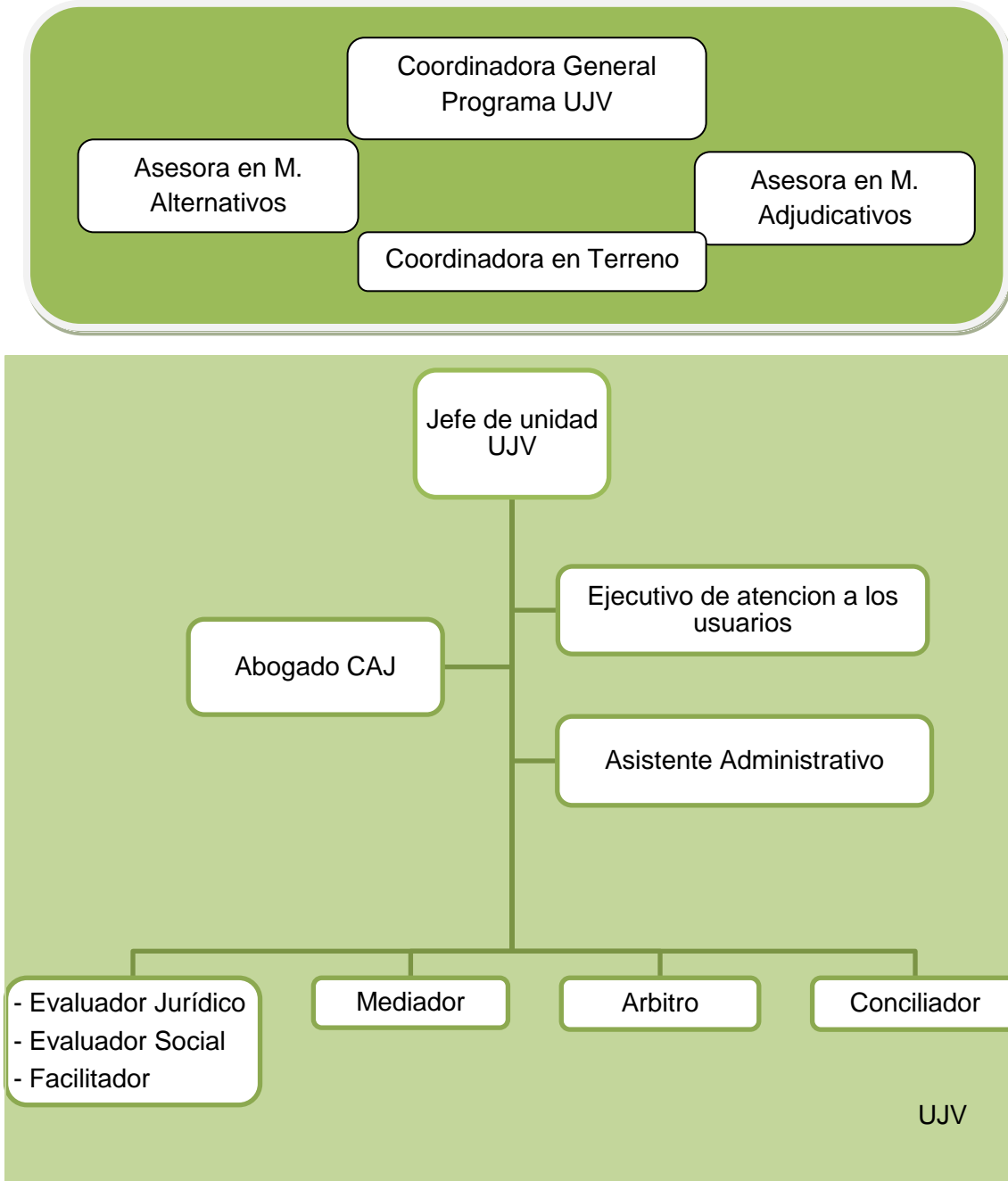
Cada unidad de justicia vecinal cuenta con el siguiente equipo de trabajo:

1 Recepcionista 1 Administrativo	}	Principal trabajo, es la recepción de casos.
1 Abogado 1 Asistente Social 1 Facilitador	}	Evalúan cada caso ingresado a la UJV.
1 Mediador 1 Arbitro	}	Desarrollo de mecanismos y vías de proyectos.
1 Jefe de Unidad	}	Destinado a supervisar el desarrollo óptimo de los procesos y funcionamiento del proyecto.

Además, con objeto de contar con la función referida a la asesoría legal entregada a los usuarios, se generó una alianza estratégica con la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana (CAJ), que permitió contar con el recurso profesional de cuatro abogados de dicha corporación, quienes cumplen funciones en cada una de las Unidades de Justicia Vecinal. Estos profesionales tienen como función, patrocinar las causas ingresadas a los juzgados de policía local y dar asesoría a los usuarios cuyos casos no califican para el programa.

También se señala que existe un conciliador que cumple funciones en las cuatro unidades de justicia vecinal, que tiene como función llevar a cabo el proceso de conciliación.

Figura 1: Organigrama del modelo de Unidades de Justicia Vecinal



Fuente: Elaboración Propia

1.3.4 Funcionamiento de las Unidades de Justicia Vecinal

1. Recepción:

El usuario que ingrese a una Unidades de Justicia Vecinal, ya sea por consulta, acudir a una citación o presentar un conflicto, es atendido por el equipo de

atención a los usuarios. Que tiene por objetivo recibir los requerimientos, recopilando la información tendiente a permitir la toma de decisiones.

Este proceso corresponde al primer filtro de casos que serán tratados por la UJV. Este filtro se realiza en base al domicilio de los involucrados en el conflicto (ya que algunos de ellos debe poseer domicilio laboral o residencia en la comuna de la UJV), su edad y la materia que está involucrada

También se puede señalar que, como adicional a las atenciones presenciales, el modelo contempla vías de ingreso no presenciales, como telefónicas y por vía electrónica.

2. Evaluación del caso y derivación a la vía de solución correspondiente:

Este proceso tiene como principal propósito evaluar cada caso y orientar a los usuarios las vías de solución más adecuadas para resolver el conflicto en particular, para esto se debe contar con la información suficiente que les permita tomar esta decisión. Debido a que los sujetos involucrados y los conflictos que los convocan son particulares y tienen características específicas, se requiere que un equipo especializado evalúe estos elementos para asesorar a los usuarios en la decisión que tomen y que ésta pueda entregarles una respuesta óptima para solucionar sus conflictos.

De esta medida se busca una participación activa de los usuarios, en la búsqueda de solución a sus conflictos.

3. Mecanismos de Solución

Una vez derivado el caso, es necesario desarrollar los mecanismos adecuados para la solución del conflicto, en términos tales que se formule una propuesta efectiva y satisfactoria del mismo.

Debido a la particularidad de conflictos y a su vez de la variedad de problemas que se presentan en las Unidades de Justicia Vecinal, se utiliza el sistema “multipuertas”, como mecanismo para dar respuesta a los diferentes problemas que suscitan, este se estructura de la siguiente forma:

a.) Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos: son aquellas formas de resolución de conflictos basados en los intereses de las partes, con el objetivo

de dar alternativas que respondan a las necesidades particulares de los involucrados. Las vías para desarrollar este mecanismos son:

- Mediación: es un mecanismo de resolución no adversarial, esto quiere decir que no es necesario la intervención de un Juez, el cual un tercero actúa de forma neutral entre las partes para solucionar el conflicto a través del dialogo.
- Conciliación: mecanismo de resolución alternativa de conflictos en el que un tercero imparcial propone a las partes las bases del arreglo.

b.) Mecanismos adjudicativos de solución de conflictos: a diferencia del mecanismo anterior, este proceso requiere la actuación de un tercero que ejerce la autoridad y cuyas resoluciones tienen potestad juzgada y son susceptibles de ejecución, las vías de este mecanismo son:

- Arbitraje: mecanismo adjudicativo en virtud del cual las partes le entregan a un tercero nombrado por ellas o por la autoridad judicial en subsidio, la competencia para resolver un asunto litigioso determinado.
- Derivación al juzgado de policía local: este mecanismo es llevado a cabo por el abogado de la Corporación de Asistencia Judicial que se desempeña en la Unidades de Justicia Vecinal, entregando asesoría jurídica a los usuarios que opten por presentar el caso en el juzgado de policía local y la coordinación de los casos con esta institución.

c.) Trabajo en red con los programas y servicios sociales locales: este tercer mecanismo tiene como objetivo, orientar y/o derivar a las personas involucradas en el conflicto ingresado a la Unidades de Justicia Vecinal, a los programas y/o servicios de la red social que puedan contar el entorno cercano a la unidad de justicia vecinal.

4. Seguimiento

Corresponde a la etapa final del proceso de atención de las Unidades de Justicia Vecinal, en el cual se procede a realizar el seguimiento de los productos entregados por las Unidades de Justicia Vecinal, esto consiste en monitorear y apoyar el cumplimiento de los acuerdos, fallos y derivaciones a los que se llegó como solución del conflicto.

1.3.5 Sistema de Evaluación: Diseño Previo a la Implementación de la Política Pública

Desde sus inicios, en la implementación de las UJV se incorporó la evaluación como aspecto fundamental para su funcionamiento y posterior continuidad. Es por esa razón que surgió la necesidad de realizar una evaluación seria del programa, por lo cual se licitó el estudio a un consultor externo para realizar el diseño de un modelo de monitoreo, seguimiento y evaluación para las Unidades de Justicia Vecinal. El citado estudio fue adjudicado al Centro de Microdatos de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, en el cual sentaron las bases para dichas actividades

1.) Planificación: Marco Lógico de las UJV

Previo al diseño del modelo de monitoreo, seguimiento y evaluación de las Unidades de Justicia Vecinal, se construyó la Matriz de Marco Lógico de estudio práctico. Producto de aplicar esta metodología es posible señalar los siguientes elementos que estructuran la matriz de marco lógico:

- El **Fin** al que contribuye el modelo de Unidades de Justicia Vecinal es: Contribuir al acceso a la justicia y la igualdad de protección de la ley en el ejercicio de derechos, asesoramiento y defensa jurídica de todas las personas, siempre teniendo en cuenta el mejoramiento de calidad de vida de los ciudadanos.
- Sobre esta base, el **Propósito** que persigue el Modelo de Unidades de Justicia Vecinal es: Las personas resuelven sus problemas en orden vecinal a través del servicio otorgado en las Unidades de Justicia Vecinal.
- El **Componente** o servicio que entrega el estudio práctico de Unidades de Justicia Vecinal es: Personas con conflictos vecinales recibieron atención en las Unidades de Justicia Vecinal para la solución de éstos, mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC), mecanismos adjudicativos o a través del trabajo en red con programas y servicios sociales.
- Las **Actividades** o tareas que se deben cumplir en cada Unidades de Justicia Vecinal para el logro del componente.

2.) Monitoreo y Seguimiento: Sistemas de Información de las UJV

Un sistema que cumpla con estas características se debe definir como una función continua que se sirva de datos recolectados de forma sistemática sobre diferentes

indicadores específicos para informar sobre la operación de un programa, que tenga relación con sus logros y resultados en el uso de los fondos asignados y que corresponda a la entrega de los productos esperados.

3.) Evaluación de Procesos: Análisis en profundidad de las UJV

Los procesos de un programa se pueden definir como las actividades vinculadas con la ejecución o forma en que el trabajo es realizado para producir los productos (bienes y/o servicios), incluyen las prácticas de trabajo tales como procedimientos de atención de las Unidades de Justicia Vecinal, procesos de evaluación y derivación de casos, procesos tecnológicos y administración financiera, entre otros. Por lo tanto, una evaluación de procesos entrega información sobre la operación del programa, cómo éste se está ejecutando y la efectividad en la entrega de sus productos.

De esta manera, se tiene conocimiento respecto al funcionamiento del programa, lo que puede contribuir a mejorar el impacto de su intervención.

Como ya ha sido señalado, es recomendable realizar una evaluación de procesos a través de métodos cualitativos. De esta forma, se podrá comprender de manera empática, las miradas y perspectivas más comunes y consensuadas, sobre lo que se desarrolla y sucede en las diferentes Unidades de Justicia Vecinal.

4.) Estrategia de evaluación de impacto de las UJV

En este punto se describe la estrategia propuesta para la evaluación de impacto de las Unidades de Justicia Vecinal.

Existen variadas metodologías de evaluación, el Diseño Experimental Aleatorio se considera una metodología de evaluación técnicamente robusta y consistente con la selección aleatoria de los beneficiarios dentro de un grupo de individuos elegibles. Esta asignación aleatoria de los beneficios es la principal ventaja de este método, debido a su fortaleza estadística. Sin embargo, esta metodología se ha descartado debido a que en el Estudio Práctico de las Unidades de Justicia Vecinal, la asignación del tratamiento o beneficio otorgado no es aleatoria.

Por lo anterior, una alternativa son los Métodos Cuasi-Experimentales, ya que la selección de las comunas beneficiarias de este estudio práctico no fue aleatoria, es decir, no es posible obtener una aleatorización en la asignación del tratamiento. Por el contrario, su selección se basa en la aplicación de criterios de elegibilidad y focalización que establecen diferencias, tanto observables como no observables, entre éstos (grupo de tratamiento) y los no beneficiarios (grupo de control).

Esto significa que el impacto del programa no podrá ser estimado a través de la simple diferencia de medias entre la variable del grupo de tratamiento y el grupo de control, ya que las diferentes características observables y no observables de los beneficiarios y no beneficiarios implicarán la existencia de sesgo de selección, es decir, que la selección de individuos que participan en el programa responde a ciertos criterios de focalización u otros.

Dependiendo de la magnitud y el signo del sesgo, se puede llegar a subestimar o sobrestimar el impacto de un programa. En el extremo, se pueden evaluar positivamente los resultados finales de una intervención cuando éstos son negativos o viceversa.

Siguiendo esta descripción, a continuación se desarrollará la metodología que intenta simular las condiciones de un diseño experimental a partir de la generación de una base de datos de beneficiarios y no-beneficiarios y usando avanzadas técnicas estadísticas, las cuales se aplican una vez que el programa ya ha tenido lugar, es decir, una vez que ya se seleccionaron los beneficiarios del programa a través de sus propios criterios sin considerar métodos aleatorios, como es el caso de este estudio práctico.

Por esta razón, una condición necesaria para el desarrollo de un diseño cuasi-experimental, es la existencia de una base de datos de beneficiarios y no beneficiarios, que contenga para ambos grupos información sobre los criterios de elegibilidad del programa, esto es aquellas variables y/o características que se utilizaron para determinar a quiénes implementar el tratamiento. Para tal efecto se propone la realización de una línea base y de seguimiento que proporcione la obtención de información sobre las variables que permitirán medir los resultados finales o impactos esperados de la intervención.

La importancia de esta evaluación es poder conocer la respuesta inmediata de las personas al modelo presentado, posibilitando modificaciones en el diseño que permitan alcanzar los mayores estándares en la entrega del servicio y por tanto otorgar una mejor y más rápida respuesta a las personas que presenten conflictos vecinales y/o comunitarios. Así, la evaluación se torna clave en este proceso, ya que es la herramienta que permitirá obtener como resultado final un programa adaptado a las necesidades de las personas.

Durante el funcionamiento de las Unidades de Justicia Vecinal, el Ministerio de Justicia mantiene un monitoreo directo de las unidades, las coordinaciones entre éstas y la sistematización de los resultados que se logren durante la operación. Para ello, desde el Ministerio de Justicia, existen dos profesionales: un(a) coordinar(a) del proyecto, que se encuentra a cargo de velar por el correcto funcionamiento y sistematización de las cuatro UJV, quien trabaja en conjunto con un(a) coordinador(a) en terreno, que tiene como función mantener un contacto directo y oportuno con los equipos operativos. Asimismo, existen dos asesores de las vías autocompositivas y adjudicativas, que tienen por objeto asesorar a los equipos de las vías respectivas y a la DGM en los problemas y temas relevantes que surjan en la vía, y que han participado en las distintas fases de diseño, implementación y seguimiento del estudio.

2. MARCO CONCEPTUAL

Según la Dirección de Gestión y Modernización de Justicia, el “*conflicto vecinal*” es aquel que, por una parte, se produce entre dos o más vecinos, entendiendo por vecino a aquellos que viven o trabajan en un mismo territorio o espacio geográfico, constituido ya sea por una unidad territorial más pequeña dentro de una comuna específica, tales como la Unidad Vecinal, el barrio, la villa o pasaje, la manzana o cuadra, o bien por un espacio que puede o no coincidir exactamente con las fronteras de una comuna o municipio, pero que posee una cierta identidad de barrio claramente manifestada y reconocida por sus habitantes y por terceros ajenos al barrio. Además la DGM incluyó el concepto de vecino amigo, familiar o conocido que esté de visita en la casa del vecino, ya que en última instancia, el conflicto que se suscite afectará al visitado. Por otra parte el conflicto vecinal es aquel en donde la naturaleza del conflicto posee algunas de las siguientes cualidades o características:

- a) se configura por problemas de diaria convivencia, de relaciones interpersonales y/o de diferencias valóricas.
- b) La naturaleza del conflicto es de pequeña cuantía, esto quiere decir que son conflictos entre personas naturales, personas naturales y otra jurídica de mediana o pequeña entidad (ej. negocio o tienda de barrio).

Por otra parte es necesario definir y el conflicto de carácter comunitario, y diferenciarlo del conflicto vecinal. Conflicto comunitario es el que afecta a una o más de una comunidad, por ejemplo, un conflicto que aqueje a toda la cuadra, pasaje o villa. El concepto de comunidad bajo este punto de vista hace referencia a un elemento objetivo, espacial o geográfico, esto es un territorio determinado y un elemento subjetivo, relacionado con el sentido de comunidad o pertenencia. Esto quiere decir que comunidad será aquel territorio o espacio físico en donde sus habitantes o individuos compartan un sentido de comunidad o pertenencia. Bajo esta premisa es posible identificar una ventaja en la cual la comunidad como entidad o colectivo es capaz de ejercer control social informal sobre sus miembros, ya que tiene “autoridad moral” sobre los mismos, y es capaz de influir e inducirlos a realizar o dejar de hacer ciertas conductas, como por ejemplo delitos, etc.

Para el diseño de las UJV se recopilamos una serie de elementos presentes en diferentes modelos de justicia local presentes en varios países, que sirven como eje para implementar un modelo de justicia vecinal acorde a nuestra realidad; entre ellos se pueden mencionar:

- Casas de Justicia (Colombia): centros multiagenciales de solución de conflictos, prestan atención eficaz y gratuita, dando una respuesta centralizada a sus inquietudes, basada en la acción coordinada y solidaria de sus funcionarios.
- Tribunales Vecinales (Sao Paulo): Están vinculados directamente a problemas de vecindad, pequeños contratos o uso de espacios públicos. Están formados por legos o abogados que actúan en zonas principalmente urbanas. Entre sus objetivos principales se pueden mencionar, incentivar a la participación ciudadana, a través de mecanismos que involucren a la solución de conflictos entre los interesados; disminuir los conflictos vecinales para armonizar la convivencia y alcanzar la pacificación social; y presentar un servicio que sea ágil, sencillo y descentralizado para superar las restricciones en el acceso a la justicia.
- Justicia Itinerante (Sao Paulo): Su propósito es reducir la distancia entre la justicia y la población residente en zonas urbanas o barrios periféricos; para ello se pretende

acercar la justicia a la población, mediante la instalación de una “*justicia ambulante*”; descentralizar los servicios de administración de justicia, para alcanzar equidad en los servicios; y proveer a la población sobre cuáles son sus derechos.

- Justicia Restaurativa: se cuentan con los casos de Colombia, Argentina, Estados Unidos, Canadá, y varios países europeos, en el cual se adoptan ciertas modalidades a los procesos de mediación de conflictos propiamente vecinales, entre ellos: la importancia otorgar a las partes la posibilidad de realizar una mediación indirecta, no presencial; la posibilidad de iniciar la mediación de manera flexible y según lo estime más adecuado el mediador, ya sea con sesiones individuales o conjuntas.
- Justicia de Paz (Perú): segmento del sistema judicial, vinculado con resolución de conflictos inmediatos de los ciudadanos sobre la base de jueces cercanos a los vecinos, que actúan mediante audiencias orales, y públicas de carácter simple. Por lo general es un sistema cercano a la comunidad, y simple en los procedimientos arbitrales de solución de conflictos.

La experiencia chilena en esta materia nos muestra dos hechos concretos de justicia vecinal y justicia popular, que tuvieron lugar en el gobierno de la Unidad Popular a principios de la década del 70. Estos casos fueron: Las experiencias de justicia vecinal con jueces profesionales, pertenecientes al poder judicial y las experiencias de justicia popular y vecinal con jueces legos, elegidos entre los pobladores o vecinos que sesionaban estos tribunales. Estos casos no perduraron ya que no se contaba con los recursos suficientes, además de la importancia secundaria que adquirieron en su contexto específico. Posterior a esto existe una iniciativa del Presidente Aylwin, el cual envió un Mensaje del Ejecutivo al Congreso Nacional, el cual tuvo un informe favorable de la Corte Suprema¹⁴ y que posterior, este proyecto sería enviado a archivos en 1995.

En la Actualidad los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC), son mecanismos que resuelven los conflictos fuera del sistema judicial y obedecen a una serie de elementos que conducen al mismo diagnóstico: la incapacidad del Estado de proporcionar a sus ciudadanos los mecanismos formales de justicia para la resolución de sus disputas. Este fenómeno comienza a partir de la mitad del siglo XX, debido al

¹⁴ Proyecto de Ley Boletín N° 869-07, que crea los Juzgaos Policiales

dinamismo y la complejidad de la sociedad lleva a la proliferación de conflictos jurídicos, que exigen una solución concreta ante demandas específicas¹⁵.

Los MARC que se encuentran regulados en nuestro ordenamiento jurídico son: el arbitraje, la mediación y la conciliación, por lo cual es necesario identificar cada uno de ellos:

a) Arbitraje:

Según Patricio Aylwin, podemos definirlo como aquel mecanismo de resolución de conflictos alternativo a la jurisdicción de los tribunales ordinarios, de carácter heterocompositivo, en donde las partes ya sea de común acuerdo o en virtud de una ley se dirigen a un tercero con autoridad supra partes elegido por éstos, por la autoridad judicial o un tercero, con el fin que resuelva el conflicto¹⁶.

b) Conciliación:

Se puede definir como un mecanismo de resolución de conflictos, alternativa a la jurisdicción, autocompositiva, entendiéndose como “el intento de un tercero de lograr un entendimiento entre las partes de una contienda o juicio, que implica recíprocas concesiones para llegar a un acuerdo razonable para ambas”¹⁷. Pero no necesariamente ésta puede emanar de la actividad de un tercero, sino también puede ser producto del ejercicio del principio de la autonomía de la voluntad de las partes, como sería el caso de la transacción. La manera como ha sido acogida en nuestro ordenamiento jurídico, es en ambos sentidos; por una lado se regula el contrato de transacción en el Código Civil en el

c) Mediación:

Mecanismo de resolución de conflictos, alternativa a la jurisdicción, autocompositiva, consistente en un procedimiento mediante el cual las partes buscan solucionar su contienda de manera “voluntaria y cooperativa” con ayuda de un tercero que las oficia

¹⁵ cfr. Núñez, O., *Negociación, mediación y conciliación: como métodos alterativos de resolución de controversias*, Ed. Jurídica de Santiago, Santiago, 2009, p. 17- 22

¹⁶ Aylwin, P., *El juicio arbitral*, Editorial Jurídica de Chile, 5ª ed., Santiago, 2005, p.p. 20-21

¹⁷ Organización de los Estados Americanos, “métodos alternativos de resolución de conflictos en los sistemas de justicia de los países americanos” en http://www.google.com/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBgQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.oas.org%2Flegal%2Fspanish%2Fosaj%2Fres_conflictos_remja_2002.doc&ei=j5LoTdnqOpShtwehrKSOAQ&usg=AFQjCNHONJzOdgeji3QqKmgj-4l4trOtuw

como mediador¹⁸; en el mismo tenor la ley que crea los Tribunales de Familia en su artículo 103 define a la mediación como “aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos”.

¹⁸ Lara, R., “Reflexiones en torno a los mecanismos no jurisdiccionales en la resolución de conflictos” en *Revista del Instituto de la judicatura federal*, num. 4, 1998, p.114

3. METODOLOGÍA

La presente investigación se combinaron el método cuantitativo y cualitativo, utilizado distintas técnicas de investigación propias de las ciencias sociales, pues se trata de adoptar una visión global o una perspectiva sistémica que permita minimizar la desconocimiento en nuestras apreciaciones respecto de espacios, tiempos, relaciones y procesos implícitos en el estudio de las Unidades de Justicia Vecinal como modelo de participación ciudadana.

La investigación en torno a los servicios sociales proporciona juicios de valor basados en la evidencia, destinados a un objeto y un fin concretos: primero comprobar la utilidad de carácter político-democrático en cuanto a responsabilidad y transparencia frente al ciudadano y segundo verificar su utilidad de gestión o mejora de procedimientos permanente¹⁹.

Últimamente la evaluación de actuaciones públicas se ha realizado principalmente en el ámbito de las políticas sociales, educativas, sanitarias y tecnológicas con el objeto de medir su eficacia, el impacto social y la calidad de los servicios prestados.

La diversidad, dinamismo y complejidad del comportamiento humano y de la propia actividad de las Unidades de Justicia Vecinal y del contexto institucional, socio-cultural y económico en que se insertan, presentan algunos obstáculos investigativos, por lo cual se ha escogido una metodología basada en la triangulación y la pluralidad, de forma que se puedan recoger distintas percepciones y valoraciones de todos los actores clave del sistema.

Dentro de esta línea, un aspecto fundamental de análisis metodológico está dado por la evaluación de los procesos y alcance en los usuarios de las Unidades de Justicia Vecinal, en donde el manejo cuantitativo y cualitativo de la información se asocia en primera instancia al análisis de documentos que entrega el Ministerio de Justicia con el fin de establecer si los objetivos planteados a nivel gubernamental y luego se complementa con un análisis más detallado de la situación, mediante la recolección de datos y análisis

¹⁹ Agencia estatal de evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios. 2009. Guía de evaluación. Modelo EVAM. Modelo de evaluación, aprendizaje y mejora. Madrid: Ministerio de la Presidencia, en http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_modelos_evaluacion_Administracion_Local.pdf

documental para establecer los productos que entrega el proyecto de las Unidades de Justicia Vecinal

El enfoque de la evaluación de procesos realizado, ha estado orientado esencialmente a identificar y relevar los ajustes y/o adecuaciones realizados a los procedimientos (modelo de gestión), como una forma de dar una respuesta efectiva a los requerimientos de los diferentes usuarios y las condiciones del entorno en que se insertan cada una de las Unidades de Justicia Vecinal.

3.1 OBJETIVOS

3.1.1 Objetivo General

El presente estudio tiene como objeto evaluar el programa de Unidades de Justicia Vecinal desde su período de implementación a la fecha, para conocer el diseño, aplicación e impacto de esta intervención en el ámbito de la actuación pública.

3.1.2 Objetivos Específicos

- a) Analizar el modelo de implementación y sus diferentes procesos de trabajo.
- b) Determinar el nivel de cumplimiento de las Unidades de Justicia Vecinal.
- c) Generar propuestas de mejora, bajo el marco de procesos de trabajo y objetivos propuestos por el Ministerio de Justicia.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a los objetivos planteados y con la finalidad de responder a la pregunta de investigación en la presente investigación se utiliza un diseño metodológico no experimental de diseño transversal; esto es, por un lado, observando el fenómeno tal como se da en su contexto natural, para posteriormente y sobre la base de los datos analizar las distintas variables presentes en el caso.

3.2.1 Muestra

La muestra de tipo dirigida, está constituida por las comunas de Paine, Cerrillos, Macul y Renca. El criterio de selección está dado por el propio proyecto implementado por el gobierno.

3.3 PLAN DE ANÁLISIS Y RECOGIDA DE DATOS

Para la elaboración de la presente tesis se revisaron los datos estadísticos y sociodemográficos registrados en la base de datos que mantiene la Jefatura Nacional de Homicidios de la Policía de Investigaciones de Chile, cuya fecha del hecho se encuentra en el periodo comprendido entre enero 2011 a noviembre del 2013. Se ingresaron, en una planilla Excel, los datos de los casos registrados durante el periodo en estudio. Posteriormente, mediante tablas dinámicas se realizó un análisis estadístico de tipo descriptivo de los datos obtenidos y de las frecuencias de las distintas variables que fue posible incluir en virtud a la información existente en los archivos de la Policía.

Para el análisis de datos se establecieron variables como edad, sexo, estado civil, ocupación y residencia, tanto de la víctima como del victimario, lugar del hecho de violencia, medio utilizado para cometer el femicidio, hora y fecha de ocurrencia, relación del agresor con la víctima y móvil reportado para cometer el delito.

Este programa tiene un proceso de trabajo establecido, pero que es flexible dependiendo de su nivel de complejidad de acuerdo a los diferentes casos que se puedan presentar en cada unidad.

En estos dos años que el programa lleva en ejecución no es claro si es un modelo que debiese abordar a toda la población, puesto que existen problemas al momento de definir el fallo o la sentencia, además la falta del reconocimiento en materia jurisdiccional ha provocado que en algunos casos las resoluciones de conflictos no se vean materializadas. Por ejemplo, según cifras del Ministerio de Justicia el, 58% de los casos aceptados ha terminado con un resultado positivo (acuerdo, derivación y fallo)²⁰, es decir que si bien en la mayoría de los casos se respetan las sentencias, existe un porcentaje no menor que las resoluciones no son concretadas por la población. Por otra parte existen datos favorables que demuestran que la recepción de casos se ha ido incrementando en las comunas (Tabla N°2), y las unidades de justicia vecinal se han posicionado dentro de cada comuna respectivamente.

²⁰ Exposición Francisca Werth, Seminario de Justicia Vecinal, Enero 2012

Tabla N° 2: Recepción de casos ingresados a las Unidades de Justicia Vecinal.

	RENCA	MACUL	PAINE	CERRILLOS	TOTAL
May-11	297	120	143	133	693
Jun-11	357	270	162	201	990
Jul-11	311	283	175	168	937
Ago-11	286	295	307	106	994
Sep-11	322	339	272	128	1.061
Oct-11	322	313	245	123	1.003
Nov-11	292	321	325	108	1.046
Dic-11	251	303	162	65	781
Total	2.438	2.244	1.791	1032	7.505

Fuente: "Estudio-Cuantitativo y Cualitativo de los Conflictos Vecinales y Comunitario"

3.4 RESULTADOS ESPERADOS

El presente estudio, pretende contribuir al proceso de implementación de las Unidades de Justicia Vecinal, mediante el cual se resuelven los conflictos vecinales que atiende esta cartera. Junto con esto se proyecta comprender como se lleva a cabo para visualizar los problemas que se presentan en la actualidad, bajo el marco de acercamiento que ha tenido el proyecto a la comunidad vecinal y sí ésta cumple con los objetivos propuestos por el Ministerio de Justicia.

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El planteamiento que posee el modelo de análisis sistemático de las múltiples dimensiones presentes en las Unidades de Justicia Vecinal, busca comprender tanto aspectos institucionales como de coordinación interinstitucional, que se hagan cargo de manera eficiente y efectiva de las demandas ciudadanas en las materias que son de su competencia, que entreguen soluciones de calidad y que efectivamente permitan modernizar la provisión de un servicio judicial que sea vecinal y comunitario.

Además de abordar los procesos institucionales tradicionales, a saber, funciones de apoyo y control, se genera la necesidad de abordar aspectos como:

- Efectividad de la “cadena de procesos” para la presentación de servicios de justicia, lo que eventualmente comprende a otras instituciones, como municipios, juzgados de policía local, entre otros.
- Efectividad, pertinencia y completitud de los actuales protocolos de resolución de conflictos.

De esta manera, se considera relevante para efectos de estudio de procesos, recabar información acerca del mejor sistema de resolución de conflictos vecinales y/o comunitarios. Desde una perspectiva de políticas públicas, cabe preguntarse si un sistema de este tipo debe seguir los cánones de la justicia tradicional o si se debe plantear como una forma renovada e innovadora de resolver conflictos de manera eficiente, efectiva y de calidad.

Para esto es fundamental utilizar una cadena de valor que permita conocer la unión entre cada uno de los eslabones que la componen, comprobando si esos cumplen la función encomendada de consolidar la cadena de principio a fin.

Este enfoque permitirá desarrollar un modelo de análisis estratégico del funcionamiento de las Unidades de Justicia Vecinal, centrándose en los procesos y actividades que constituyen su objetivo primordial, el cual se les ha denominado “procesos primarios” o procesos de resolución de disputas.

De esta forma se identifica como proceso primario, en primer término, a aquel proceso que permita filtrar la información recibida y definir la alternativa de resolución del conflicto, en segundo término los procesos de resolución propiamente tales, como la mediación,

conciliación y arbitraje. Se consideran también las derivaciones a los Juzgados de Policía Local u otra institución de la Red, entendiendo que son actos que plantean alternativas complementarias de resolución de causas que no se encuentran bajo las competencias de las Unidades de Justicia Vecinal. Por último, se incluyen las gestiones especiales, correspondientes a ejecución de acciones judiciales que motiven el cumplimiento de los acuerdos o de los fallos dictaminados, el cual tiene relevancia en el logro de efectividad e impacto en la provisión de justicia vecinal y comunitaria.

En relación a los procesos secundarios, estos son los que ayudan en el cumplimiento del objetivo de las Unidades de Justicia Vecinal antes planteado y corresponden al conjunto de actividades administrativas no jurídicas, que auxilian o apoyan directamente la ejecución de los procesos primarios. Entre ellos se mencionan los siguientes:

- Entrega de información a los ciudadanos, en referencia a las materias de competencia de las Unidades de Justicia Vecinal.
- Recepción del caso
- Análisis de la información recibida
- Tramitación y seguimiento o monitoreo de casos en los que se ha alcanzado acuerdo, se ha dictaminado un fallo o se ha derivado a las distintas instancias que no sean de competencia a las Unidades de Justicia Vecinal.
- Cierre o archivo judicial del caso.

A diferencia de los procesos secundarios, que se ejecutan en cada Unidades de Justicia Vecinal y que tienen por objeto el facilitar la ejecución de los procesos primarios de cada Unidad, los procesos de apoyo son transversales a las cuatro Unidades de Justicia Vecinal, y son ejecutados por personal de la DGM en forma centralizada.

Otra diferencia relevante, es que los procesos secundarios empezaron a ejecutarse con la puesta en marcha de las Unidades de Justicia Vecinal. En cambio, los procesos de apoyo iniciaron su ejecución durante la etapa de diseño e implementación de todo el estudio práctico de las Unidades de Justicia Vecinal, que si bien formal y presupuestariamente inicio antes que su implementación. Estos procesos de apoyo siguen prestándose en forma rutinaria hasta la fecha.

Respecto a la identificación de los llamados “procesos transversales”, estos no han sufrido variaciones en relación a la propuesta técnica, y se describirán en este capítulo los siguientes:

- Infraestructura y equipamiento
- Administración de personas
- Tecnologías de la información y comunicación
- Abastecimiento
- Contabilidad y finanzas

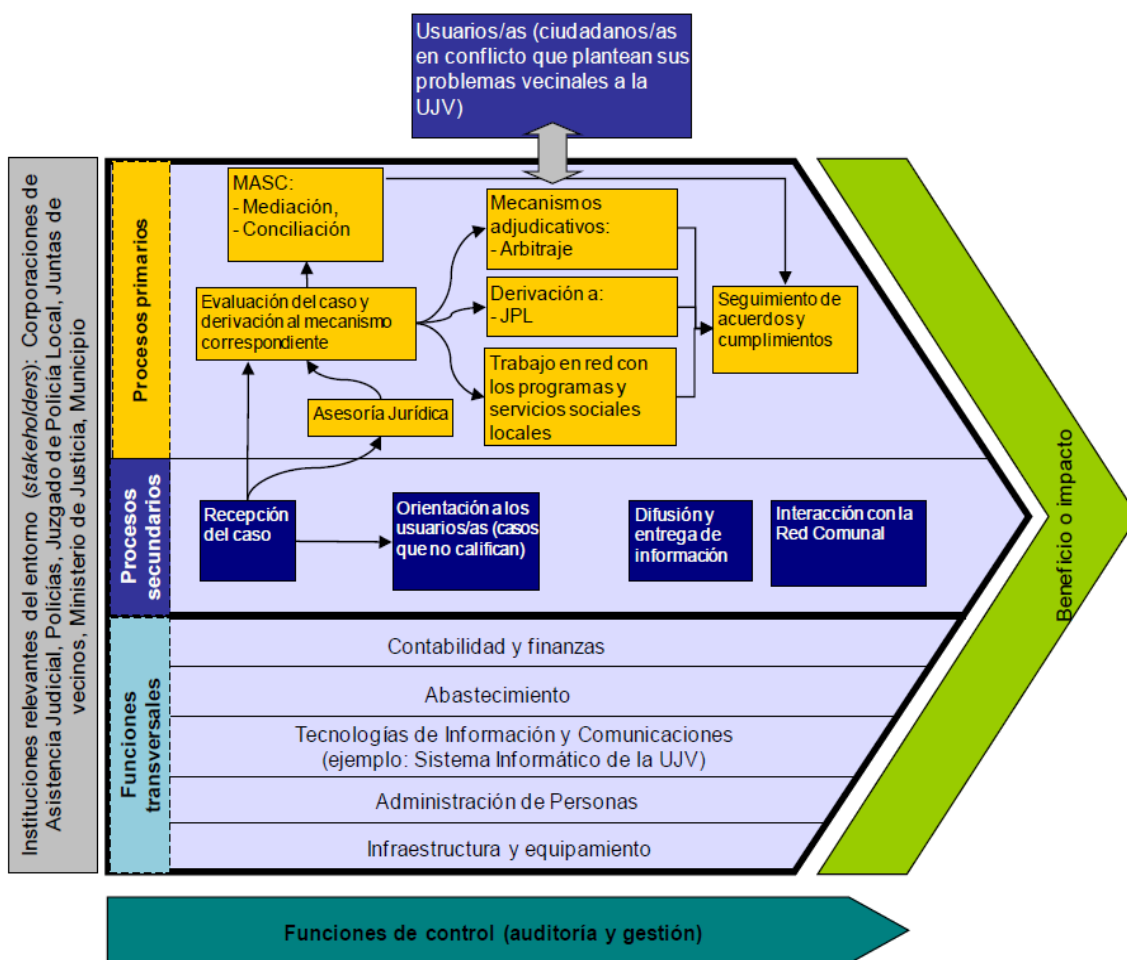
Un elemento importante de mencionar, respecto a los procesos secundarios y principalmente a las funciones transversales, es que se puede lograr economías de escala, ya que en el caso de los procesos secundarios, siempre se ejecutarán las mismas actividades sea cual sea el mecanismo elegido de resolución de conflictos. En el caso de las funciones transversales, es más evidente esta condición, pues como toda institución, las Unidades de Justicia Vecinal requieren para su funcionamiento de la administración de personas, en funciones que son clave para el trabajo al cual están encomendados.

Dentro de este modelo también son identificables:

- Usuarios de los servicios provistos por las Unidades de Justicia Vecinal (ciudadanos con conflictos de orden vecinal y/o comunitario).
- Instituciones del entorno tales como: Juzgados de Policía Local, y otras instituciones a las cuales se derivan casos fuera de la competencia de las Unidades de Justicia Vecinal, corporaciones de asistencia judicial, junta de vecinos, Municipio, Ministerio de Justicia, entre otras.

El control está conformado por procesos de auditoría y sistemas de gestión de las Unidades de Justicia Vecinal, que actúan en distintas esferas de acción, siendo posible distinguir la esfera primaria de lo que sucede en cada Unidades de Justicia Vecinal por separado, una segunda esfera que abarca el conjunto de las Unidades de Justicia Vecinal, y una tercera esfera que abarca al conjunto de las Unidades de Justicia Vecinal junto con las áreas del Ministerio de Justicia que le prestan servicios de apoyo para su operación.

Figura N° 2: Cadena de valor de las UJV



Fuente: Estudio de evaluación de procesos de estudio práctico de las UJV, 2012.

Ahora bien si tomamos en cuenta la participación de los usuarios, se puede señalar que un porcentaje significativo de éstos están bien informados, pero no poseen la capacidad cognoscitiva o nivel educacional necesario para distinguir y luego elegir las vías o alternativas disponibles para el tratamiento de su caso. Para estos casos, la Unidades de Justicia Vecinal hace esfuerzos de adecuar su discurso a las características de los usuarios, y tratar de facilitar con distintas modalidades la comprensión de éstos en relación a las vías que correspondan para cada caso.

La calidad y cantidad de información que se entrega, según sean las características del usuario es un factor importante a considerar para la participación. Los usuarios tantos requirentes como requeridos, valoran la información entregada durante todo el proceso, la

cual se realiza generalmente en forma directa, a través de teléfono o por medio de carta o correo electrónico.

Al momento de generarse las reuniones de las contrapartes, se puede vislumbrar un buen clima y una actitud positiva para buscar una solución al problema, numerosos casos se resuelven con una o dos reuniones entre las partes, en el cual el rol del mediador, conciliador o árbitro son fundamentales para alcanzar una capacidad de respuesta de esta naturaleza por parte de los usuarios.

Es importante señalar que esta concepción alcanza un desempeño bueno, ya que la positiva valoración de los usuarios, que pueden expresar sus puntos de vista, recabar mucha información, establecer de manera voluntaria su acuerdo y desacuerdo, y colaborar con el resultado. No obstante, se han identificado algunos casos en que existen dificultades para participar del proceso por parte de personas que tienen mayor dificultad de comprensión sobre las características de las vías y alternativas de solución.

El usuario en las etapas más importantes que debe tomar decisiones durante el proceso de un caso son, cuando después de la evaluación del caso, el profesional presenta alternativas o vías para iniciar un proceso de tratamiento del caso; otro es cuando el usuario firma el consentimiento informado de inicio del proceso, esto es porque opina que no pierda nada con intentar solucionar el problema por esta vía; una tercera etapa es cuando se llega a un acuerdo de solución con la otra parte del caso, ya que en ese momento del proceso la persona esa convencida que hizo lo correcto, porque se ha llegado a una solución del problema; una cuarta etapa tiene relación cuando el seguimiento se verifica el cumplimiento del acuerdo, o en su efecto, se señala que se ha cumplido parcialmente; y finalmente cuando se retoma el acuerdo o se propone un nuevo proceso que en general, el usuario se encuentra dispuesto a seguir intentando resolver el problema, por la misma u otra vía.

Teniendo en cuenta estas etapas en que el usuario toma las decisiones más importantes dentro del proceso, se puede señalar según lo expresado en entrevistas con los

profesionales (conciliadores, mediadores, etc.) y los usuarios que este discurso no está incorporado o no se da el enfoque de trabajo con la fuera que se requiere.²¹

Esto quiere decir que el desempeño del eje en cuanto a los hitos o etapas de decisión se muestra en un nivel de desempeño Medio-Bajo por cuanto en esta dimensión no se diferencia la necesidad de participación en general (que se menciona), con el requerimiento concreto que tienen los usuarios de “tomar decisiones” en diferentes momentos del proceso. Por tanto, los hitos de toma de decisiones demandan una relevancia mayor como parte importante del enfoque compositivo.

Teniendo en cuenta los datos sobre deserciones, estos ocurren la mayor parte antes de que los requeridos lleguen a la Unidades de Justicia Vecinal, es decir al momento de que se inicia la primera etapa del proceso, por lo cual estas personas no se presentan a la evaluación, el porcentaje de deserción alcanza un 16,2% del total, el cual es similar a las tres categorías de tipo de conflicto (patrimoniales, sociales o territoriales)

Tabla N° 3: Porcentaje de casos en que requerido abandona o no concurre a procesos, según etapas.

	Patrimoniales	Sociabilidad	Territorialidad	Total general
Total pasan a evaluación	2600	2096	2871	8037
Requerido no comparece evaluación	15,5%	16%	17,9%	16,2%
Deserción requerido en evaluación	1,7%	1,2%	0,8%	1,2%
Total continúan a vía	1332	1213	1430	4272
Deserción requerido en vía	7,5%	5,4%	7,3%	6,4%
Total requeridos desertan	547	425	641	1677
% de todos los usuarios que iniciaron el proceso	21%	20,3%	22,3%	20,9%

Fuente: Evaluación de Resultados del Estudio Practico Unidades de Justicia Vecinal en la Región Metropolitana, 2013

²¹ Evaluación de Resultados del Estudio Practico Unidades de Justicia Vecinal en la Región Metropolitana, SUR Profesionales Consultores, documento requerido por el Ministerio de Justicia, 2013, página 254

Tabla N° 4: porcentaje de casos en que requerido abandona o no concurre a procesos, según etapas

	Patrimoniales	Sociabilidad	Territorialidad	Total general
Total pasan a evaluación	2600	2096	2871	8037
Deserción requirente en evaluación	7,6%	9,2%	6,8%	7,7%
Total continúan a vía	1332	1213	1430	4272
Deserción requirente en vía	7%	10,3%	8,7%	8,2%
Total requirentes desertan	291	317	319	967
% de todos los usuarios que iniciaron el proceso	11,2%	15,1%	11,1%	12%

Fuente: Evaluación de Resultados del Estudio Practico Unidades de Justicia Vecinal en la Región Metropolitana, 2013

Según la tabla N° 2 las deserciones de los requeridos en la vía, durante el proceso de tratamiento del problema o conflicto se elevan al 6,4% del total. Según tipo de conflicto, el que presenta menos casos de deserción (5,4%) corresponden a los conflictos de sociabilidad.

En total, considerando deserciones antes de la evaluación, durante la evaluación y deserción en vía se alcanza a un 20,9% del total de casos, y no existen diferencias significativas según tipo de conflicto

Como es obvio, no existen casos de requirentes que deserten antes de la evaluación, ya que éstas son las personas interesadas que efectivamente se realicen el tratamiento de los casos presentados. Sin embargo, existe un porcentaje significativo de requirentes que desertan durante el proceso de evaluación, porción que se elevan al 7,7%. El mayor porcentaje de deserción se encuentra en los conflictos de sociabilidad con 9,2%, y el menor en territorialidad con 6,8%.

Las y los requirentes que desertan en vía, son un porcentaje similar a lo anterior. En efecto, el total deserciones es de 8,2%, siendo los conflictos de sociabilidad los que presentan un porcentaje mayor (10,3%), y los conflictos patrimoniales un menor valor (7,0%).

El total de requirentes que desertan o abandonan una vez iniciado el proceso de tratamiento del caso, corresponde al 12%, lo que extrañamente resulta mayor que el porcentaje de requeridos/as en esas mismas dos etapas del proceso.

Estos datos nos pueden reflejar los requirentes cambiaron de opinión durante el proceso, por lo que se debería suponer que, a un número indeterminado de usuarios/as el servicio que otorgan las Unidades de Justicia Vecinal no satisface sus expectativas en cuanto a lograr sus objetivos, no obstante pudiendo haber adquirido una mirada más objetiva del problema; o en su defecto, el enfoque compositivo no le otorga suficiente confianza de que se llegue a un acuerdo que sea posible de cumplir.

A modo de reflexión en este apartado, se puede calificar el desempeño del eje participación en cuanto a la deserción de las partes como Medio-Alto puesto que existe un porcentaje muy mayoritario de requeridos (79.1%) que aceptan seguir participando del proceso y servicio que brinda la Unidades de Justicia Vecinal, porcentaje que en el caso de requirentes se eleva a 88,0% del total de casos en vía. Sin embargo, el nivel de deserción de los requirentes, es un factor sobre el cual hay que reflexionar, porque remite directamente al trabajo profesional y al enfoque que pretende dar las Unidades de Justicia Vecinal.

Finalmente tomando en cuenta el cumplimiento de los acuerdos, el siguiente cuadro que se presenta a continuación, nos muestra los casos, habiendo terminado el proceso de tramitación y firmado el acuerdo, se cumplen y no cumplen con los mismo; lo que refleja en primera instancia que del total de casos que no cumplen con el acuerdo o sentencia sólo alcanza un 10%, por lo que se puede mencionar que existe un nivel alto de cumplimiento de los acuerdos, considerando que el 89,4% de los casos se cumplen, sin atender al procedimiento de rescate²² del caso.

²² Acciones de rescate se refiere al momento que se ha detectado un incumplimiento; por parte de los usuarios, se intenta generar la comunicación con la persona que debía haber cumplido el acuerdo (requerido o requirente), y establecer una nueva fecha para su cumplimiento.

Tabla N° 5: Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos

Cumplimiento	UJV Norte	UJV Oriente	UJV Poniente	UJV Sur	Total
No cumple	63 11,8%	64 11,7%	36 7,4%	96 10,9%	259 10,6%
Cumple con rescate	112 20,9%	90 16,5%	49 10%	216 24,6%	467 19,1%
Cumple en el plazo sin rescate	361 67,4%	391 71,7%	403 82,6%	566 64,5%	1721 70,3%
Total general	536	545	488	878	2447

Fuente: Evaluación de Resultados del Estudio Práctico Unidades de Justicia Vecinal en la Región Metropolitana, 2013

Desprendiendo el cuadro, se puede referenciar, que la Unidades de Justicia Vecinal Poniente tiene un nivel de cumplimiento en el plazo programado y la etapa adicional al rescate, se logra un 92,6%. Las otras Unidades de Justicia Vecinal muestran niveles de resultado similares.

Es importante señalar la relevancia que tiene el procedimiento de rescate, por ejemplo en la Unidades de Justicia Vecinal Sur, tiene un alto cumplimiento de los acuerdos por este procedimiento (24,6%), al igual que en la Unidades de Justicia Vecinal Norte con un 20,9% de cumplimiento en esta etapa.

Es decir, las dos Unidades de Justicia Vecinal que mantienen altos niveles de cumplimiento en el plazo sin rescate, tienen un nivel de cumplimiento comparado de rescate más bajo; y viceversa, las Unidades de Justicia Vecinal con menor nivel de cumplimiento en plazo son las que tienen mayores niveles de cumplimiento en el rescate.

Como reflexión de este apartado, se señala que el nivel de desempeño es alto, ya que se refleja un alto nivel de cumplimiento de los acuerdo y que los resultados muestran un nivel similar en las cuatro Unidades de Justicia Vecinal.

5. PROPUESTAS Y SUGERENCIAS.

Tomando en cuenta el análisis estadístico realizado en el marco de esta evaluación se pueden constatar problemas en la elección de la vía apropiada para resolver el conflicto como se señaló anteriormente, el sistema debiese operar con un mecanismo en que el conflicto circule por vías distintas sin mayor burocracia para obtener una solución, generando el cumplimiento de los acuerdos o fallos.

A continuación se presentan una serie de puntos para fortalecer las Unidades de Justicia Vecinal.

- *Mejorar la orientación y gestión participativa.*

El sistema de tratamiento desde su ingreso hasta la etapa de solución, en que el individuo elige la vía de solución, debe no solo informar sino corroborar los niveles de comprensión de los usuarios requirentes sobre el servicio del cual se harán parte. Mientras más temprana ocurra esta concienciación, o al menos acción pedagógica, será posible dimensionar las aptitudes o recursos personales del usuario para participar en un proceso más o menos intensivo en elementos auto-compositivos. Esto significa avanzar hacia lograr que el servicio Unidades de Justicia Vecinal sea demandado como proceso de soporte para alcanzar soluciones posibles por el usuario y dejar paulatinamente en un segundo plano la orientación al problema como catalizador del servicio.

La idea es que ingresado un caso de inmediato pase por esta fase de orientación y gestión. Si ello no ocurre, debería seguir el proceso. La fase de orientación propuesta se la concibe como transversal e incremental a las etapas de ingreso, evaluación y atención en la vía elegida, a fin de que requirentes y requeridos conozcan y estén preparados para enfrentar las limitaciones en la resolución de sus casos, estén dispuestos a participar responsablemente en el proceso y asumir deberes y derechos.

Con el objetivo de incrementar el involucramiento de los usuarios, se sugiere establecer una carta o manual de deberes y derechos ciudadanos que tengan relación con el servicio, sobre todo cuando el modelo se encuentre implementado de manera estable en un mayor número de territorios (siempre y cuando este modelo se replique a nivel nacional). Esto requiere haber establecido estándares

de atención y de tiempos para los procesos principales de manera que éstos sean informados a ambas partes cuando entran en contacto con la Unidades de Justicia Vecinal y sepan desde un comienzo, el alcance del proceso y los resultados que pueden obtener. En este instrumento deberían estar señaladas las obligaciones de las partes, en relación con la confidencialidad que puede solo quebrantarse para efectos de mediciones de impacto, el compromiso con la solución, la participación en el seguimiento, y la voluntad de cumplir los acuerdos.

Un punto importante, es el conocimiento que deben poseer los funcionarios ante las redes sociales y comunitarias que sean parte de cada territorio, al conocer estas redes supone una gran ventaja, ya que permite saber si efectivamente el usuario requirente concurre en pos de la resolución de un conflicto o porque el usuario requiere información social o jurídica respecto de una situación, o más bien necesita de una solución contemplada en una política pública, nacional o un plan que contemple alguna Municipalidad.

En conflictos que sean de carácter comunitario, que afecten a un conjunto de vecinos, se puede notar que existen otros interesados en solucionar el problema (junta de vecinos, organizaciones laborales, etc.). Este tema es bien importante en conflictos dentro de comunidades, como condominios o edificios, en los cuales requirente y requerido, a veces representan la punta del iceberg de un conflicto que tiene más involucrados o afectados por sus efectos. En tales casos, la aplicación de cualquier vía en la que solamente participen requirente y requerido probablemente no permitirá un resultado solución (acuerdo o laudo arbitral) o producirá uno no sustentable y difícil o imposible de cumplir. En una comunidad estrecha, no es posible pensar que los conflictos entre dos o más de sus integrantes no vayan a afectar al conjunto.

Es una orientación básica para la solución sustentable de un conflicto, que tanto en el proceso como en la solución participen todas las personas o entidades en conflicto o afectadas por el mismo. Esta medida es sabiamente conveniente. El acuerdo efectivamente será sustentable y resolverá el conflicto si comprende a todos los interesados (personas o entidades en conflictos y afectados). El mediador es el líder del proceso y ese liderazgo implica descubrir a todos los

protagonistas del conflicto. Ni requirente ni requerido pueden oponerse a esta “ampliación” de la mesa; incluso ante la amenaza eventual de retiro o abandono, puede dejar de ampliarse la mediación a todos los en conflicto o afectados por éste.

Un acuerdo logrado con inclusión de todos será sustentable, ya que será avalado por todos los participantes, quienes contribuirán a su cumplimiento. Si la mediación vecinal se apoyara en organizaciones sociales o comunitarias, éstas podrían actuar como estímulo y aliciente para el cumplimiento de los acuerdos.

- Recomendaciones para una futura política pública de justicia vecinal.
Teniendo en cuenta el sistema de multipuertas que opera en las Unidades de Justicia Vecinal, como mecanismo de acceso a la justicia, es ineludible interrogarse por su relación con el sistema de justicia formal, es decir con el Poder Judicial Chileno. Esto no es urgente mientras la experiencia permanezca limitada a unas pocas comunas y con poca difusión, pero el escenario de expansión regional inevitablemente llevará a la vinculación con el sistema judicial formal.

Una primera alternativa de vinculación sería la del recurso extraordinario de queja contra laudos arbitrales. Sin embargo, esta sola vinculación con el Poder Judicial circunscribiría el anclaje institucional al ámbito de la queja, o sea desde el cuestionamiento de la sentencia de los árbitros que operan en las Unidades de Justicia Vecinal.

Plantearse la vinculación de las Unidades de Justicia Vecinal con el Poder Judicial más asertiva, implica necesariamente pensar en la vinculación de los medios colaborativos de resolución de conflictos, dentro de la reforma procesal civil en estudio y tramitación parlamentaria. Si es que se resolviera, en definitiva, que debe existir una etapa pre-litigiosa colaborativa antes de entrar al juicio, es impensable que las UJV permanecieran al margen de esa definición. A este respecto, a la experiencia de Argentina (Justicia Restaurativa) puede resultar un modelo, con un permanente desarrollo de las Casas de Justicia, las cuales también ofrecen un servicio multipuerta que contempla la defensoría, mediación extrajudicial, arbitraje, negociación, facilitación, con el apoyo de una red de recursos y redes públicas y

que tiene como objetivo descentralizar y desjudicializar los problemas. El origen y dependencia institucional de estas Casas de Justicia es diverso, tales como Centro Judicial de Mediación, Superior Tribunal de Justicia a nivel provincial, o a través de convenios entre el Superior Tribunal de Justicia provincial y la Comuna. Cabe destacar que en la localidad de Chimpay, la Casa de Justicia, que fue la sexta inaugurada en la Provincia de Río Negro, se concretó como iniciativa institucional del Superior Tribunal de Justicia del Poder Judicial de Río Negro.

Desde una óptica, las Unidades de Justicia Vecinal se aproximan a estas experiencias de Casas de Justicia argentinas – y también colombianas -, en cuanto a su inserción dentro de la más pequeña unidad administrativa, la comuna, y, además, en cuanto al sistema multipuerta que ofrecen al usuario requirente: asesoría, derivación a redes sociales de apoyo, métodos tradicionales de resolución de conflictos y métodos colaborativos.

En Argentina, las Casas surgen con el apoyo e impulso y al alero del Poder Judicial, que las concibe como parte de una política institucional de acercamiento de la justicia a las personas.

En esta área, son notables las diferencias entre el Poder Judicial argentino y el chileno. En efecto, mediante Acordada 37/2007, la Corte Suprema de Justicia de la Nación de la República Argentina creó la Comisión Nacional de Acceso a la Justicia, entendido este acceso como la búsqueda de la solución más adecuada para la resolución del conflicto. Dicha decisión destaca que “acceso a la justicia no implica acceso a una sentencia, implica acceso a una resolución del conflicto en forma rápida y poco costosa, no sólo en dinero, sino también en tiempo, esfuerzos y energías. Una política de justicia debe brindar a los ciudadanos la posibilidad de protección de sus propios derechos, pero no necesariamente a través de la vía jurisdiccional. En otros términos, es necesario tender a diseñar y alentar una protección accesible, plural y heterogénea”. Consecuentemente, “Casas de Justicia, Oficinas de Atención a la Víctima, Oficinas Multipuerta y Oficinas de Violencia Doméstica son algunas de las vías de acceso que desde el Poder Judicial se ofrecen al ciudadano de manera gratuita, para brindar asesoramiento y orientación acerca de la manera más adecuada de resolver sus conflictos”.

En concreto, la recomendación es que las Unidades de Justicia Vecinal no pueden seguir actuando aisladas del sistema de justicia formal, por eficiencia (secuencialidad y cumplimiento de las soluciones).

- Difundir y educar a los futuros usuarios.

Una falencia importante ha sido la omisión de la difusión de los servicios que entregan las Unidades de Justicia Vecinal, la que es fundamental ya que la difusión de servicios nuevos, que deben luchar con un enfoque tradicional de los conflictos, vía de resolución a la que acceden solamente determinados segmentos de la población, se torna esencial para informar de su existencia a quienes van dirigidos esos servicios nuevos, o sea personas que en muchos casos se sienten marginados, sin acceso al sistema de justicia formal, por el tiempo y costo monetario que ello implica, es por esto, que la difusión permanente de las Unidades de Justicia Vecinal a través de las distintas redes públicas, organizaciones sociales y medios de difusión masiva es algo esencial. Bajo esta premisa se detallarán cada uno de los medios anteriormente citados.

- a.) Redes Locales o Públicas: las derivaciones que se producen hacia las Unidades de Justicia Vecinal desde las municipalidades y carabineros principalmente, corresponden a porcentajes significativos del total de usuarios que solicitan atención en las Unidades de Justicia Vecinal, y con un menor número son aquellas que llegan mediante la información proporcionado por un vecino o amigo y un menor grado por acceso espontaneo de los ciudadanos.

En el primer ámbito, es esencial concebir a las Unidades de Justicia Vecinal como parte de una red de servicios públicos, con la capacidad de derivar adecuadamente los casos que no son de su competencia, así como de estructurar un sistema eficiente de derivación hacia ellas de casos que sí son de su competencia. Ello requiere capacitar permanentemente a funcionarios de instituciones públicas en el espacio local, incluyendo un mínimo de formación sobre los métodos y condiciones en que la Unidades de Justicia Vecinal cumple su propósito. Resulta igualmente importante realizar intercambios sobre el trabajo que realizan unos y otros en sus respectivas instituciones y los usuarios que atienden (cuestión que se ha estado llevando a cabo mediante

charlas a carabineros y grupos sociales). Complementariamente, se recomienda ampliar la red institucional, considerando actores proactivos en el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos, como las Oficinas de atenciones vecinales de la Policía de Investigaciones o los colegios que aplican mediación escolar.

Junto con ello, se recomienda mantener dispositivos activos (mesas de trabajo, talleres) y folletos de información a los usuarios de dichas instituciones.

Por su parte, también resulta recomendable que las redes sociales sean comprendidas en una forma amplia que las redes institucionales, abarcando a las organizaciones sociales territoriales, funcionales e incluso gremiales a través de reuniones informativas sobre los métodos alternativos de resolución de conflictos y la presentación del responsable público de tales iniciativas (la Unidades de Justicia Vecinal). Este tipo de acciones socioeducativas requieren replantearse el diseño y contenido del material gráfico que se distribuya en esas redes.

b.) Educación social a los usuarios

Los porcentajes de personas requirentes que abandonan o no concurren más a las reuniones durante el proceso, tanto en la etapa de evaluación como durante el tratamiento del caso en vía, no es menor.

Para asegurar que la cobertura de usuarios se mantenga durante el proceso, se recomienda fortalecer la fase inicial de orientación, mejorando la información que se entrega al inicio, conociendo más profundamente las expectativas de los usuarios, de manera que pueda entender de mejor forma lo que ofrece la Unidades de Justicia Vecinal, en términos del enfoque compositivo y la necesaria participación de todos los actores. El objetivo es que estas personas pueden comprender que no sólo son usuarios de un servicio, sino que actores protagonistas de un sistema de Justicia; tomando de esta manera una decisión sobre su participación al inicio del proceso y no después, durante la implementación del mismo, lo que ha significado que un porcentaje no menor de usuarios hace abandono del proceso.

c.) Difusión Pública

A todo lo anteriormente mencionado, es importante añadir difusión a través de medios de comunicación social; en este aspecto se debe evaluar la efectividad del medio, el horario y el tipo de portavoz del mensaje, de acuerdo a las características de las poblaciones que se desee impactar o que sean estructuralmente más proclives a participar en el servicio. Por otro lado, se recomienda incluir un componente de difusión de soluciones exitosas a través de los mecanismos alternativos de las UJV, lo que no solamente contribuirá a la legitimidad de la experiencia e información pública de la existencia del programa, sino también opera como estímulo de las personas que participan en él.

De los casos exitosos, se puede rescatar la experiencia pedagógica del proceso, que permite un aprendizaje y difusión al entorno del usuario/a, pero ello claramente no es suficiente. Debe ser parte de la gestión de conocimiento del modelo, la sistematización de las buenas experiencias para incorporarlas a una Difusión del trabajo de las Unidades de Justicia Vecinal por medios masivos.

6. CONCLUSIONES

Como bien se señaló anteriormente, la participación ciudadana tiene que ser integral y tomar mayor relevancia en la producción de bienes y servicios, de tal forma que, el ciudadano intervenga activamente en los procesos y toma de decisiones de los asuntos públicos. Para ello, el Estado tiene que ser capaz de brindar las herramientas necesarias para que la intervención de éstos sea efectiva y permita repercutir en la sociedad con transformaciones económicas, políticas o sociales.

Es por esto que las Unidades de Justicia Vecinal, en su corto periodo de implementación han ejercido un rol fundamental en lo que respecta al usuario, sin embargo, la falta de formación que han tenido quienes integran este proyecto, no ha permitido que se entregue la debida información que requiere cada uno de los usuarios, lo que permitiría que estos tengan mayor participación. La falta de información parece ser un problema que debe ser solucionado no sólo en éste ámbito de estudio, sino más bien, un tema que concierne en las mayorías de las políticas públicas.

Por otro lado, se señala que los objetivos planteados por las UJV, se centran en dar respuesta a la ciudadanía en materia de conflictos vecinales y/o comunitarios, sin embargo no toma en cuenta que estos acuerdos o fallos se cumplan a cabalidad por las partes, debido a que la mayoría de sus formas de resolución son alternativas (arbitraje, mediación, conciliación) respecto a los modos formales de justicia, por lo que es necesario vincular estas competencias para que sus formas de resolución sean contempladas en los distintos dictámenes que se ejecuten.

El modelo de gestión de las UJV está basado en la gestión por procesos, el cual cada uno de estas etapas está bien estructurado, definiendo los estándares de atención que posee y contempla un sistema de información que facilita el monitoreo, seguimiento y control de calidad de estos procesos. Sin embargo existen procesos que no se llevan a cabo según lo estipulado y surgen nuevas etapas para resolver el problema.

Ahora bien, este modelo ha permitido la posibilidad de dar alternativas de solución para resolver conflictos de carácter asilados a través de un mediador, árbitro o conciliador, según el caso, logrando con esto descongestionar los tribunales a través de un modelo gratuito para los usuarios.

El modelo de UJV presenta una gama de soluciones a problemas de bajo perfil, pero que a su vez pueden detonar en un gran conflicto si no se solucionan a tiempo y con el mecanismo adecuado de resolución. Tomando en cuenta que este proyecto se inició como programa piloto y de a poco va tomando forma para su mayor expansión, habría que tener en consideración si éste es el camino adecuado para resolver los conflictos, lo cual conlleva que las UJV deben ser capaces de abrir su campo de materias que no se encuentren dentro de su ámbito específico de competencia, o más bien incentivar las buenas conductas entre los vecinos y comunidades con el fin de evitar tener conflictos y de esta forma solucionar el problema de la convivencia entre vecinos.

7. BIBLIOGRAFÍA

1. ANABALON, C. "Tratado practico de derecho procesal civil chileno", Vol., 1, ed.Seminario, Santiago, 1970.
2. Agencia estatal de evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios. 2009. Guía de evaluación. Modelo EVAM. Modelo de evaluación, aprendizaje y mejora. Madrid: Ministerio de la Presidencia.
3. CASANOVAS, Pompeu, Leonardo DÍAZ, Jaume MAGRE and Marta POBLETS, eds. 2009. Materiales del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
4. CORRAL, J. "El proceso como respuesta del derecho al conflicto social" en Revista Telemática de Filosofía del Derecho, N° 10, 2006.
5. FRONTAURA, C. /LETURIA, F. /BENITEZ, J. /TRIGO, P. "Proyecto pertinencia y posibilidad de implementar juzgados vecinales en Chile", en Cabezón, Andrea, (coord.) Justicia Civil: Perspectivas para una reforma en América Latina, CEJA, Santiago, 2008.
6. NÚÑEZ, R. "Negociación, mediación y conciliación: como métodos alterativos de resolución de controversias", ed. Jurídica de Santiago, Santiago, 2009.
7. ORTUÑO Muñoz, José-Pascual y Javier HERNÁNDEZ García. 2007. Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal. Documento de trabajo 110. Fundación Alternativas, en <http://www.falternativas.org>.
8. UPRIMNY, R. "Jueces de Paz y justicia informal: una aproximación conceptual a sus potencialidades y limitaciones", en Revista Pensamiento Penal (en línea), edición105,2010,p.5 <http://new.pensamientopenal.com.ar/01062010/doctrina04.pd>, última visita 13 de febrero de 2013
9. LIRA J. "Tesis para optar al grado académico de licenciado en ciencias jurídicas y sociales: Justicia Vecinal, antecedentes históricos, unidades de justicia vecinal, juzgados vecinales" Santiago, 2012.
10. Centro de estudios MICRODATOS, Universidad de Chile, "Diseño de un modelo de monitoreo, seguimiento y evaluación del estudio práctico de las unidades de justicia vecinal", Chile, 2011
11. WERTH F. Exposición seminario de Justicia vecinal, Santiago, Chile, Enero 2012.
12. SUR Profesionales Consultores, "Evaluación de resultados del estudio práctico unidades de justicia vecinal en la región metropolitana". Chile, 2013
13. COLLETEK, investigaciones de mercado, "Estudio cuantitativo y cualitativo de los conflictos vecinales y comunitarios", Santiago, Chile, 2011

14. MINISTERIO DE JUSTICIA, "Estudio práctico de unidades de justicia vecinal: diseño de una política pública a partir de la evidencia", Santiago, Chile, 2011
15. MOORE, CHRISTOPHER W., "El proceso de mediación. Métodos prácticos para resolución de conflictos, Buenos Aires, Argentina, 1995
16. FERNANDEZ, A. "La participación ciudadana en la reconstrucción del estado", segundo congreso argentino de administración pública, sociedad, estado y administración, UNcuyo, Córdoba, Argentina, 2003.
17. MINISTERIO DE JUSTICIA, "Estudio de levantamiento de una línea de base para la futura evaluación de impacto del estudio práctico de las unidades de justicia vecinal", Santiago, 2012.
18. Centro de estudios HOLOS, "Análisis de la dependencia futura de las unidades de justicia vecinal", Santiago, 2012
19. LARA, R., "Reflexiones en torno a los mecanismos no jurisdiccionales en la resolución de conflictos", en Revista del instituto de la judicatura federal, núm. 4, 1998.
20. HERNANDEZ, R., FERNANDEZ, C., y BAPTISTA P. "Metodología de la investigación", Mc Graw Hill, cuarta edición, 2006.