

Universidad Central.
Magíster en Mediación: Gestión colaborativa de conflictos

**DESAFÍOS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA
COMO POLÍTICA PÚBLICA EN CHILE**

**CHALLENGES FOR THE IMPLEMENTATION OF COMMUNITY MEDIATION AS
PUBLIC POLICY IN CHILE**

Claudio Antonio Melo García

RESUMEN

El presente artículo tiene por objeto analizar los desafíos que presenta la implementación de la mediación comunitaria como política pública en Chile. La metodología que se propone para el desarrollo de este trabajo será cualitativa de diseño exploratorio buscando los factores que pueden llegar a determinar los desafíos actuales que enfrenta la implementación de una política pública de mediación comunitaria en Chile, conjuntamente con un análisis documental de experiencias nacionales e internacionales que inciden en su implementación. Frente a lo que se concluye que los principales desafíos de la mediación comunitaria en Chile como política pública estarán dados por la falta de una regulación, la falta de coordinación y colaboración entre las instituciones gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y la comunidad, dando como resultado la insuficiencia en su implementación y dificulta su efectividad en la resolución de conflictos, limitando su alcance y capacidad para atender adecuadamente las necesidades de la comunidad.

Palabras clave: mediación comunitaria, justicia vecinal, política pública, cultura de la paz.

ABSTRACT

The purpose of this article is to analyze the challenges presented by the implementation of community mediation as a public policy in Chile. The methodology proposed for the development of this work will be qualitative with an exploratory design looking for the factors that may determine the current challenges faced by the implementation of a public policy of community mediation in Chile, together with a documentary analysis of national and international experiences that affect its implementation. It is concluded that the main challenges of community mediation in Chile as a public policy are given by the lack of regulation, the lack of coordination and collaboration between governmental institutions, non-governmental organizations and the community, resulting in insufficient implementation and hindering its effectiveness in conflict resolution, limiting its scope and ability to adequately address the needs of the community.

Key words: community mediation, neighborhood justice, public policy, culture of peace.

INTRODUCCIÓN

El propósito de la presente investigación, es generar un debate sobre la mediación comunitaria, desde los desafíos que esta presenta para su implementación como una política pública y como estos desafíos han sido abordados en otras legislaciones a nivel internacional, conjuntamente con las distintas iniciativas nacionales que han procurado generar un marco referencial para su implementación desde la óptica de la relevancia que este medio alternativo de resolución de conflictos presenta para la sociedad. El debate además debe presentarse en torno a su importancia en cuanto esta puede influir positivamente a la convivencia a través de la gestión de los conflictos y el desarrollo de una cultura de paz, y la reparación del daño.

Si concordamos que Chile necesita una política pública de mediación comunitaria para enfrentar los desafíos crecientes de conflictividad social, desigualdad en el acceso a la justicia, fragmentación social e inseguridad, la mediación comunitaria promovería una cultura de diálogo y convivencia pacífica y el fortalecimiento del tejido social, mediante el empoderamiento de las comunidades para que gestionen sus propios problemas, y generar espacios para la construcción de relaciones más armoniosas, justas e inclusivas, en este sentido la mediación comunitaria es una herramienta efectiva para construir una sociedad más cohesionada y equitativa, en la que las diferencias puedan resolverse de manera pacífica y colaborativa.

Como veremos la mediación, se encuentra dentro de lo que conoce como mecanismos alternativos de solución de conflictos, (MASC) o ADR (Alternative Dispute Resolution) por su sigla en inglés, donde el conflicto busca resolverse de manera colaborativa y no adversarial. (Díaz, 2019)

La mediación dentro de un sentido amplio, es una intervención de un conflicto que busca resolverse mediante un proceso de comunicación entre las partes ayudada por un tercero imparcial,

donde la partes pueden logra un acuerdo comúnmente aceptado, recomponiendo la relación o bien mitigando los efectos del conflicto. (Haynes, 2000; Vinyamata, 2003).

Es en este contexto donde se puede enmarcar la mediación como herramienta para la solución pacífica de conflictos ente personas, institución y estados, entendiendo el conflicto, como parte de la naturaleza humana y presente en toda instancia de la vida, así autores como Rubin et.al (1994), reconocen el conflicto como una divergencia percibida de intereses y de aspiraciones actuales que no pueden ser satisfechas simultáneamente las partes, o como bien lo señala Marines Suarez (2013), el conflicto es “una incompatibilidad entre dos partes, es una interacción donde prima el antagonismo”. (p.74)

Otros autores como Folberg y Taylor (1992), distinguen entre conflicto interpersonal, siendo conflicto entre personas o grupo de personas, el cual se trata en mediación y el conflicto intrapersonal, que es aquel que está presente en el interior del individuo. Estos autores entienden el conflicto como constante e inevitable en el desarrollo humano, no como un obstáculo, sino como un medio que crea nuevas oportunidades, es decir el conflicto no es necesariamente negativo.

Pero la mediación debe, además, ser entendía dese su contribución a la cultura de paz, como lo explica Cabello (2015,). “la mediación, como transformadora de conflictos, se convierte en una vía más para alcanzar la paz, debido a que trasciende los objetivos de las partes en conflicto, definiendo otros objetivos” (p.59).

Este concepto de cultura de paz es definido por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. UNESCO (1998), entendida esta como “un proceso de construcción de confianza y cooperación entre los pueblos” (p.381).

En Chile, la mediación ya se encuentra inserta en nuestra sociedad mediante la dictación de determinados cuerpos legales. Así el año 2004, la Ley N° 19.668 de Tribunales de Familia, consagró la mediación familiar, quedando mediante una modificación de la normativa Ley N°20.286, su

obligatoriedad en determinadas materias como alimentos, cuidado personal y relación directa y regular. Luego, la Ley N° 19.966 (D.O. de 9 de septiembre de 2004), Arts. 43 y ss., incorporó la mediación previa obligatoria en materia de salud. En materia de educación, en razón de una política de Convivencia escolar desde el año 2003, la mediación escolar se integra como herramienta de resolución de conflictos.

En los años 2006 y 2008, se implementó el proyecto “Salud Jurídica y Mediación Comunitaria”, cuyo objetivo fue potenciar el desarrollo de instancias de participación ciudadana. En el año 2008, el Ministerio de Justicia se adjudica un proyecto en el marco del Programa de Apoyo a la Cohesión Social en Chile, denominado “Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos sociales y familiares”, para ejecutarse en el período 2009 al 2011. (centro de estudios de justicia de Las Américas)

Desde el año 2011, algunos programas pilotos o proyectos de Justicia Vecinal y comunal con la finalidad de acumular un conocimiento para la formulación de una política pública. Durante estos programas pilotos de justicia vecinal (UJV), se insertó la Mediación Comunitaria, entendida como “un proceso que promueve un sistema de gestión de conflictos facilitando a las partes con un tercero imparcial pongan sus puntos de vista en torno al problema e intente encontrar una solución, que, aun teniendo visiones opuestas, puedan resolver de manera pacífica sus diferencias”. (Alfaro et.al. 2012, p. 16).

En la misma línea, se refiere a la mediación comunitaria como una gestión del conflicto donde el mediador facilita la resolución por consenso por los mismos interesados, que por lo general tendrán que seguir relacionado. (Villagrasa, 2013, p.658)

Desde su ámbito social, la mediación comunitaria, está enfocada a conflictos que pueden ser alteradores de una paz social (Gómez, 2005), o bien a los conflictos que se producen por el hecho de

compartir de manera diversa el espacio, los servicios, las relaciones, las responsabilidades y los desafíos (Puentes, 2007).

Resulta relevante además entender la mediación comunitaria desde su contribución al tejido social:

Es un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se le presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran (Nató et al, 2006, p.27)

Hay que tener presente que, en la actualidad en Chile, no existe un tratamiento armónico, organizado ni sistematizado a nivel país de la mediación comunitaria ni una implementación de la misma como política pública, existiendo sí algunos municipios donde se ha implementado, sin tener algún dato objetivo que permita evaluar el impacto que éstos han tenido en la resolución de conflictos, ni cómo su implementación ha logrado una mejor convivencia en un territorio determinado.

Como se desprende, la mediación comunitaria y su implementación como política pública son un desafío, por cuanto de las distintas experiencias que se expondrán en este trabajo que se han realizado a nivel país y la experiencia internacional han puesto de manifiesto la necesidad de contar con un medio alternativo y participativo de resolución de conflictos homogéneo y organizado.

La implementación de la mediación comunitaria, tiene como ventajas, como lo señala Munuera (2018), que el empoderamiento de las comunidades y participación social sea el inicio de una mejor convivencia y calidad de vida, evitando la judicialización y obteniendo soluciones, asegurando el cumplimiento de los acuerdos y preservar la relación futura entre las partes.

Por lo expresado anteriormente, la falta de información y la poca difusión de la mediación comunitaria como herramienta social no han permitido generar un adecuado estudio de sus efectos y

la necesidad de su implementación como política pública. Razón por la cual surge el interés por investigar cuáles son los desafíos para la implementación de la mediación comunitaria como política pública en Chile.

Pregunta de Investigación.

¿Cuáles son los principales desafíos para la implementación de la mediación comunitaria como política pública en Chile?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Determinar los desafíos que enfrenta la implementación de la mediación comunitaria como política pública en Chile.

Objetivos Específicos.

- 1.- Comparar las experiencias de la mediación comunitaria en Chile, y en otros países, identificando elementos comunes para su implementación efectiva en contextos sociales, culturales y políticos diversos.
- 2.- Analizar las características de la mediación comunitaria que permiten su inserción como políticas públicas.
- 3.- Comprender las limitaciones y fortalezas para la efectiva implementación de la mediación comunitaria en Chile como política pública.

Hipótesis de la investigación.

Los desafíos para la implementación de una política pública en materia de mediación comunitaria son:

1.- El desarrollo de un modelo de mediación comunitaria, coherente y sustentada en los principios de la mediación.

2.- La falta de un proceso institucionalizado mediante una política pública de mediación comunitaria que permita soluciones pacíficas, reparación del daño y la convivencia social.

Metodología.

En este trabajo se ha empleado una metodología cualitativa, toda vez que esta permite el uso y recolección de una variedad de materiales empíricos, estudio de caso, textos observacionales, históricos, que describen los momentos habituales y problemáticos, dando un conocimiento acerca de la dinámica de los procesos sociales, del cambio y del contexto social. (Gialdino, 2006).

En la realización de la presente investigación, se ha realizado la búsqueda de diversas fuentes que permitieron recabar la información sobre la temática referida a la mediación, tales como libros, revistas especializadas, entre otras.

Se utilizaron exclusivamente fuentes secundarias, como normas legales de carácter regulatorio, artículos de análisis tanto nacionales como internacionales y experiencia empírica de implementación del sistema de mediación comunitaria, con esta metodología se pretende dar respuesta a los desafíos que presenta para nuestro país la implementación de la mediación comunitaria como un sistema armónico a nivel de la política pública nacional y local que desarrolle un modelo coherente y sustentado siendo orientador del quehacer de las iniciativas comunales como medio eficaz de convivencia social, donde la necesidad de implementación de soluciones pacíficas a conflictos comunitarios dentro de una sociedad que ha incrementado la sensación de violencia

aparejada de una nula capacidad de dialogo se hace imprescindible otorgar las herramientas necesarias para la paz y la convivencia social.

RELEVANCIA DE ESTA INVESTIGACIÓN

La relevancia de esta investigación, está dado por el aporte al debate social en torno a la necesidad de la implementación de la mediación comunitaria como política pública en Chile, atendiendo a los desafíos que esta plantea.

En este sentido, el primer garante del orden social es el Estado, en conjunto con otras organizaciones civiles, y es el Estado quien debe generar políticas públicas que busquen dar respuesta a las necesidades sociales como ya lo ha hecho en materia de Derecho de familia, al implementar la mediación como mecanismo alternativo para que las partes en conflicto logren un acuerdo. Así las cosas cuando nos situamos en conflictos vecinales, estos presentan una multiplicidad de supuestos que pueden generar situación, de contraposición de necesidades, interés y derechos que afectan la convivencia (Adasme y Quinteros, 2014, p. 233-234), conflictos demandantes de solución donde según diferentes evoluciones de proyectos y propuesta desde la academia hacen necesaria, la implementación de la mediación comunitaria como una política pública.

Por lo anterior, necesario es plantear los desafíos que presenta para nuestro país la implementación de la mediación comunitaria como un sistema armónico a nivel de la política pública nacional y local que desarrolle un modelo coherente y sustentado siendo orientador del quehacer de las iniciativas comunales como medio eficaz de convivencia social, otorgando las herramientas necesarias para la paz y la convivencia social.

ESTRUCTURA

La estructura de este artículo está conformada por una introducción que describe los principales temas que serán tratados, luego un marco teórico conceptual y tres apartados.

El primero comprende un desarrollo del estado del arte sobre el tema de investigación; Un Segundo apartado que desarrolla los desafíos de la implementación de la mediación comunitaria en Chile y las experiencias nacionales e internacionales que se han tenido en la implementación de la mediación comunitaria, abordando los objetivos específicos de esa investigación; y un Tercer apartado que buscara poner en el debate la importancia de una política pública de mediación comunitaria.

ESTADO DEL ARTE

En el ámbito internacional.

El abordaje de la mediación comunitaria y su relevancia como política pública, siguiendo a Rivera Hernández (2019), profesor mexicano, el cual plantea como deber del Estado el orden social, dentro de lo cual la protección de los derechos humanos, donde la mediación comunitaria logran su mejor protección mediante la generación de políticas públicas que busquen mejorar la mediación comunitaria.

En este mismo sentido Negredo (2018), mediador español plantea la implementación de la mediación comunitaria como política pública, aportando en el sentido de genera una guía para su implantación como política pública, reconociendo la necesidad de su implementación desde la identificación del problema en un territorio o grupo determinado, para que el servicio pueda ser sostenible.

Por su parte Gorjon (2020), Doctor por la Universidad Complutense de Madrid, aborda el tema de la mediación comunitaria desde la perspectiva del bienestar social “políticas de bienestar” mediante una política pública especializada, donde la culturización de la sociedad en el uso de los medios alternativos de solución de conflictos logre en definitiva un estado de bienestar, basado en la felicidad de los miembros de la comunidad tanto objetivamente como en el orden subjetivo, concluyendo entre otras reflexiones que la mediación generaría estabilidad de los factores de las políticas públicas de bienestar, estabilizando las decisiones particulares de las personas.

Autores como Barajas y Gómez, (2020), en su investigación “La necesidad de mediación comunitaria en las sociedades actuales”, resaltan la mediación comunitaria como herramienta de construcción de entornos pacíficos, influyendo en la percepción de seguridad generando una cultura de la paz, y proponen que la mediación debe verse con más seriedad por parte de los gobiernos nacionales y locales, además de ser apoyada por los entes estatales con inversiones y capacitaciones, para su correcta implementación y no se transforme en una invisibilización de las necesidades sociales.

A nivel nacional.

Dentro de la literatura existente es importante el aporte que ya en el año 2009, dentro del artículo “Pertinencia, importancia y estrategias para implementar en Chile centros de mediación para la solución de conflictos vecinales y comunitarios”. (Frontaura et al., 2009). Plantearon la planificación en implementación de las unidades de mediación vecinal, dentro de la realidad social del año 2009, partiendo de un diagnóstico, lecciones de la experiencia internacional y estrategias de implementación.

Resaltando en este trabajo, la importancia de la mediación comunitaria en las sociedades actuales, mediante la cultura de la paz, donde la protección de los derechos fundamentales de las comunidades es un elemento fundamental en el desarrollo social.

Este estudio, aporta al trabajo de investigación pues plantea desde su origen histórico jurídico, lo que se ha entendido por mediación comunitaria y su implementación como un sistema intermedio entre la justicia formal e informal.

Publicaciones como el de FLASCO-Chile (2009), haciendo un análisis histórico y comparado de la mediación comunitaria en Chile, el cual en sus consideraciones finales señala entre otras cosas que la incorporación de iniciativas microsociales en materia de políticas públicas para la prevención de la violencia, el delito y otras problemáticas sociales, presenta el punto de inflexión en el

mejoramiento de la calidad de vida o bien la prevención de delitos, permitiendo fortalecer el empoderamiento de las comunidades mediante la educación de conductas cívicas.(p.1-6)

Esta publicación es útil al trabajo de investigación, desde la perspectiva histórica y comparada de la mediación comunitaria, que ya desde año 2009 se está estudiando y evaluando formas de implementación mediante su inserción en la política pública.

En este mismo sentido, el informe Final “Estudio practico de unidades de Justicia Vecinal”, realizado por la Dirección de Gestión y Modernización de la Justicia del Ministerio de Justicia realizado entre enero y agosto del año 2013, señala que dicha experiencia se encuentra enmarcada en piloto con el fin de diseñar una política pública, el informe se desarrolló dentro del desarrollo piloto de las unidades de justicia vecinal en cuatro comunas de la Región Metropolitana.

Este informe aporta al trabajo de investigación, ya que comprende antecedentes y una descripción del estudio práctico en general, para relevar así en detalle el modelo de monitoreo, seguimiento y evaluación diseñado, entregando por último antecedentes para una evaluación de impacto y de procesos de las unidades de justicia vecinal.

Por su parte, Celedón (2012), en su artículo “Justicia Vecinal. Un desafío para Chile”, manifiesta que la institucionalidad jurídica vigente no ha sido capaz de abordar el problema de los conflictos vecinales, toda vez que los tribunales existentes, presentan tanto, una situación de falta de cobertura, y de especialización, y que de instaurase un nuevo sistema que debe como principio contemplar los medios alternativos de resolución de conflictos, donde necesariamente se encuentra la mediación.

Dentro de autores que han desarrollado el tema de justicia vecinal y la mediación comunitaria, parece atingente la publicación de (Adasme y Quintero, 2014), donde resaltan que la justicia vecinal o comunitaria es un espacio para fortalecer la ciudadanía (tejido social) y generar un modelo de desarrollo potenciando principios democráticos y participativos a nivel local.

Presentan además, una proyección y diagnóstico de la mediación comunitario o justicia vecinal de las experiencias recabadas, haciendo especial mención que la aplicación de la técnica de la mediación fortalece, sin duda, el sentido de comunidad desde la visión y les entrega a los propios vecinos la posibilidad de mediar entre sí en un primer nivel o de requerir apoyo más especializado como el que podría generarse con la creación de un centro municipal de mediación comunitaria/vecinal

Dentro de los estudios que se centran en esta investigación, la necesidad de la creación de política pública en torno a la mediación comunitaria, destaca lo reportado por el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad católica de Chile (Fontaura, et al. 2018). Este estudio, revela la necesidad de la creación de una ley general de mediación, donde contemple la creación de unidades especializadas para la resolución de conflictos, reconociendo que la mediación y su regulación se ha caracterizado por la dispersión y falta de sistematización, siendo incorporada en diversos cuerpos legales sin atender a una política pública coherente que fomente la implementación de este mecanismo.

MARCO TEORICO

Algunas definiciones:

Desde tiempos antiguos de la humanidad, la mediación ha sido una forma en que las comunidades han podido resolver sus conflictos, siempre que podamos reconocer algunos elementos comunes que siguen estando presentes y a los que se hace referencia en este trabajo de investigación, como lo serían, la participación de un tercero, la existencia de un conflicto entre partes, la resolución colaborativa y pacífica del conflicto por medio de la comunicación, y la aceptación mutua de un acuerdo alcanzado por los propios intervinientes, siendo en definitiva una vía diferente al sistema adversarial judicial .

En este orden de ideas, los resultados del proceso de mediación lo encontramos en las partes y no en el mediador, quien solo será un facilitador neutral, que apoya el proceso del acuerdo consensuado entre las partes, a diferencia de lo que ocurre en un proceso judicial, donde la resolución recae sobre un tercero que actúa bajo la “facultad de imperio”, lo que implica que los tribunales de justicia pueden hacer cumplir sus resoluciones incluso contra la voluntad de los obligados, solicitando la ayuda de la fuerza pública para hacer cumplir lo resuelto, (Artículo 76 Constitución Política de la Republica, artículo 11 del Código Orgánico de Tribunales).

De lo anterior, podemos entender la mediación es su sentido amplio como; La intervención de un conflicto que busca resolverse mediante un proceso de comunicación entre las partes ayudada por un tercero imparcial, donde la partes pueden logra un acuerdo comúnmente aceptado, recomponiendo la relación o bien mitigando los efectos del conflicto. (Haynes, 2000; Vinyamata, 2003).

Mediación Comunitaria: para poder referirnos a este concepto, necesario resulta, primero referirnos a lo que se puede entender por comunidad, para la Real Academia Española, RAE; comunidad en sus distintas acepciones hace referencia a Conjunto (de personas, Estados, instituciones) unidas por características o interés comunes.

Siguiendo al profesor Oscar Negredo Carillo, quien en su Conceptualización de la mediación Comunitaria, señala que hablar de comunidad o comunitario es hablar de un conjunto de individuos que buscan la satisfacción de necesidades comunes, donde prima el sentido de pertenencia en base a rasgos identitarios, definiendo la mediación comunitaria como una práctica promovida por un equipo que contribuye a la generación de espacios de dialogo participativo que busca la transformación del conflicto y complementaria a la justicia (pag.9-11).

En otra aproximación conceptual desde la importancia al tejido social, (Nató et al., 2006, p.27), se puede decir que la mediación comunitaria es un recurso humano y un instrumento cívico mediante

el cual los integrantes de una sociedad pueden gestionar los conflictos que se le presentan en el ámbito privado o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran.

Realizado un breve marco conceptual, que permite situarnos en lugares comunes, podemos referirnos a la mediación comunitaria y su necesidad en la sociedad, en este sentido autores Barajas, E., Gómez, J.V (2020), nos presentan como conclusión que:

“La mediación comunitaria tiene que considerarse con más seriedad por parte de los gobiernos nacionales y locales, si bien es cierto, que es una herramienta que pertenece a la ciudadanía, es necesario que sea apoyada por los entes estatales con inversiones y capacitaciones, para que sea correctamente implementada y no degenere en una manera de minimizar causas o corromper aún más la justicia”.

En el ámbito social o comunitario, la mediación promueve una cultura basada en la autodeterminación y en la iniciativa de los individuos o de los actores sociales (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006, pág. 85).

En otra forma de ver la mediación comunitaria “mediación en lo social”, cuenta con la particularidad de ser más directa y abarcativa que en otras especialidades ya que está enfocada en dar respuesta a conflictos potencialmente alteradores de una paz social cada vez más frágil (Gómez Olivera, 2005, pág. 34).

Política Pública: en términos muy simples y siguiendo al profesor Eugenio Lahera, podemos señalar que es un conjunto de acciones deliberadas del Estado para intervenir en la realidad social con el fin de modificarla o influir en ella de acuerdo con ciertos objetivos. (Lahera 2004, p.8).

Así las cosas, y relevando las variadas conceptualizaciones que podemos encontrar dentro de la literatura, cuando hablamos de políticas públicas, siempre se puede distinguir (un programa de acción gubernamental), que se desarrolla ante la existencia de un problema y termina con la

evaluación de los resultados que han tenido las acciones emprendidas para eliminar, mitigar o variar ese problema.

En Chile, el concepto de política pública, lo podemos relacionar con el conjunto de decisiones y acciones deliberadas por parte del Estado que buscan responder a necesidades colectivas o problemas específicos de la sociedad. Estas políticas se desarrollan a través de un proceso que incluye diagnóstico, formulación, implementación y evaluación, con el fin de generar cambios positivos en la vida de los ciudadanos. (Gambi 2007)

APARTADO I

Mediación Comunitaria en América latina.

Es pertinente señalar que desde la ubicación de la mediación como un medio alternativo de resolución de conflictos (MASC), los países latinoamericanos en general han aplicado en sus legislaciones, modelos y procesos o formas de resolución pacifico de controversias, para el desarrollo de este trabajo me pareció importante destacar las experiencias de países que han integrado dentro de sus legislaciones la mediación, y la idea de mediación comunitaria.

Como punto de partida para este análisis, y dentro de una aproximación general, como marco normativo la Asamblea General de las Organización de las Naciones Unidas (ONU), en su resolución número 65/283 del año 2012, titulada "Fortalecimiento de la Función de Mediación en el Arreglo Pacífico de Controversias, la Prevención de Conflictos y su Solución", adoptada el 25 de junio de 2012, aborda la importancia de la mediación como herramienta para la paz y la prevención de conflictos.

Esta resolución de carácter Internacional, reconoce la mediación como medio para la prevención y solución de conflictos internacionales, nacionales y locales, la promoción del diálogo y el entendimiento entre las partes en conflicto y la construcción de la paz, señalando a los miembros

de la comunidad internacional la importancia y necesidad de fortalecer los procesos de mediación, proporcionando los recursos adecuados y apoyo técnico a los mediadores para que puedan desempeñar sus funciones.

Expresado lo anterior como un punto de partida, y reconociendo la diversidad cultural, económica y social de Latinoamérica y siguiendo en esto la guía de mediación comunitaria (Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-HABITAT) en copublicación con Universidad Alberto Hurtado de Chile e Instituto de Estudios de la religión ISER 2016), que si bien existía un acuerdo general, la implementación debía ser en concordancia con la realidad de cada país, en ese sentido y concuerdo que América Latina sigue presentando altos niveles de violencia, segregación y exclusión social, afectando la vida en comunidad, debiendo los países generar alternativas de prevención.

Solo resaltar, que al momento de efectuar la guía citada anteriormente, no había aun un aumento de inmigración dentro de Latinoamérica, sea por factores, económicos, políticos, o producto del cambio climático, que ha generado un incremento en algunas áreas -(salud, educación, salud, trabajo, vivienda) -de la problemática social entre las comunidades al no ver satisfecha la natural expectativa de seguridad y bienestar. (Migración internacional en América Latina y el Caribe: una mirada de desarrollo y derechos Simone Cecchini y Jorge Martínez Pizarro Revista de la CEPAL N° 141 • diciembre de 2023).

Con todo, países latinoamericanos introdujeron en sus legislaciones la mediación comunitaria como una especialidad dentro de la mediación, entendiendo su importancia dentro de las sociedades, a continuación se presentara algunas de esas experiencias;

Países que han adoptado la Mediación Comunitaria como Política Pública.

Argentina

La Ley 24.573 de 1995, “Ley Nacional de Mediación y Conciliación” Busca regular la mediación y conciliación como mecanismos alternativos y voluntarios para la resolución de conflictos, estableciendo la obligatoriedad del proceso de mediación antes de acudir a la instancia judicial en ciertos tipos de conflictos;

Para entender la relevancia de esta ley, y sin la intención de abarcan el sentido y alcance de su normativa, el artículo uno de la norma citada, dispone;

ARTICULO 1º — Objeto. Se establece con carácter obligatorio la mediación previa a todo proceso judicial, la que se regirá por las disposiciones de la presente ley. Este procedimiento promoverá la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de la controversia.

Provincias, como Córdoba, Mendoza y Santa Fe, han implementado programas de mediación comunitaria dentro de sus sistemas de justicia.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Ley 13.951), el Programa de Mediación Comunitaria, ofrece servicios gratuitos para la resolución de conflictos vecinales, barriales y familiares, bajo la dirección de la Dirección General de Justicia, Registro y Mediación del Gobierno de la Ciudad.

Argentina es uno de los pioneros en la implementación de la mediación comunitaria como política pública.

Colombia.

La mediación comunitaria en Colombia, puede entenderse dentro de una política más amplia de acceso a la justicia, prevención de la violencia y construcción de paz en comunidades locales, lo que se puede entender por la realidad social que enfrenta.

La mediación comunitaria se ha desarrollado a través de los Centros de Convivencia Ciudadana, coordinados por el Ministerio de Justicia y del Derecho. Estos centros están distribuidos en diversas regiones del país y se centran en la resolución pacífica de conflictos comunitarios, especialmente en zonas afectadas por la violencia y el conflicto armado.

Los centros de Convivencia Ciudadana, pretende acercar el Estado a las comunidades menos favorecidas y excluidas mediante la puesta en funcionamiento en un solo lugar de la oferta de servicios en materia social y de convivencia las cuales apuntan hacia un mismo objetivo logrando realizar un trabajo articulado y organizado en temas de prevención y de esta manera poder brindar herramientas y elementos a la población que hace uso de los servicios que prestan los Centros de Convivencia Ciudadana, a fin de que puedan encontrar soluciones a muchos problemas cotidianos.

El ministerio de Justicia y del Derecho, mediante un instructivo “guía para la implementación de la mediación comunitaria”, que es una forma de comunicación con las comunidades locales, señala que debe entenderse por mediación comunitaria;

La Mediación Comunitaria es un mecanismo de solución alternativa de los conflictos que mediante la intervención de un tercero facilitador llamado Mediador, permite la prevención y abordaje de las diferencias cotidianas a través del diálogo y especialmente de las relaciones fundamentadas en el reconocimiento, el respeto por el otro y la convivencia pacífica; práctica que emerge de las dinámicas y pautas de interacción al interior de las comunidades para el abordaje directo de los conflictos, sin la necesidad de acudir a instancias institucionales y con base en sus saberes, costumbres y la confianza y reconocimiento mutuos.

Y además refiere a cuáles son sus lineamientos de política pública en torno a la mediación comunitaria;

La confianza en las instituciones del Estado

El Estado al promover, fortalecer y enriquecer mecanismos de solución de conflictos en la ciudadanía, permite construir confianza en sus instituciones al acercarse a la comunidad para atender por medio de la Mediación Comunitaria una de las necesidades más sentidas de los ciudadanos, como lo es la solución de sus propios conflictos

Fortalecimiento de la ciudadanía

En la medida en que la Mediación Comunitaria tiene como base las fortalezas de las comunidades, los procesos de fortalecimiento ciudadano promovidos por las gobernaciones y administraciones locales son fundamentales para el funcionamiento del mecanismo. Logra por tanto, generar reconocimiento comunitario de los liderazgos necesarios para encaminar la conflictividad hacia su transformación pacífica.

Reconocimiento del pluralismo jurídico

Las instituciones estatales deben reconocer y promover la diversidad de expresiones en el abordaje y tratamiento de las conflictividades sociales. La Mediación Comunitaria, al recurrir a prácticas comunitarias, resalta los pactos sociales que se han construido en territorio. Antes que desconocer, el Estado debe acompañar, orientar y promover el empoderamiento ciudadano para el trámite de sus diferencias.

- Es Voluntaria: La participación de quienes asisten ante un Mediador para tramitar, transformar o resolver su conflicto

- Es Gratuita: El ejercicio de la Mediación Comunitaria es de carácter gratuito. El Mediador en cumplimiento de su misión a favor de la convivencia pacífica y la construcción de paz, no podrá cobrar por sus servicios.
- Es imparcial: El mediador es una persona de la comunidad que no “toma partido”, su entrenamiento especializado le permite asumir y comprender el principio de realidad de cada una de las partes y sus razones individuales, a fin de favorecer el análisis y respeto de los diferentes puntos de vista.
- Es Confidencial: Frente a todos los contenidos tratados durante la mediación se obligan el/la mediador(a) y las partes a no divulgar los asuntos abordados en el encuentro con otras personas.
- Termina con un Acuerdo de Compromiso: Fruto de la discusión y de la participación de los implicados en la mediación, una vez construido el acuerdo basado en un “gana-gana”, el acuerdo puede ser verbal o quedar plasmado en un documento a partir del cual las partes por voluntad propia se obligan a respetar lo pactado.

La Mediación Comunitaria posee unas características especiales, entre las que se destacan:

- Tramitarse dentro de la comunidad. Lo cual quiere decir que no necesita para su implementación de ningún requerimiento institucional y por lo tanto, sus tiempos de solución obedecen a la prioridad que la comunidad le dé al conflicto por resolver.
- Escoger su propio Mediador. Es un tercero que las partes eligen por la confianza que les genera su intervención en el conflicto. Si bien es cierto, que puede haber recibido formación al respecto, no será esta un requisito para ser elegido.

- Abordar problemáticas comunitarias. Los asuntos que se abordan a través de este mecanismo, están sujetos a la voluntariedad de las partes, quienes tienen la opción de llegar a consensos dialogados que transformen la realidad que les afecta.
- Construir acuerdos con énfasis en la justicia y el beneficio común. El valor de la palabra, el interés por la comunidad, la justicia y la equidad cobran una mayor importancia en este mecanismo pues, facilita la construcción de alternativas de arreglo que a su vez contribuyen con la garantía de su cumplimiento.
- Realizar el seguimiento de sus acuerdos. Por ser asuntos de interés comunitario, el Mediador Comunitario gracias a su legitimidad en la comunidad y ante las partes, puede apoyar el seguimiento de los acuerdos, hecho que facilita el cumplimiento de los mismos e incide de manera positiva en la confianza de los ciudadanos hacia este tipo de soluciones dialogadas.

México.

En México, la mediación comunitaria es promovida a nivel estatal y municipal como parte de las políticas de justicia alternativa. Estados como Oaxaca, Puebla y el Estado de México han desarrollado programas específicos de mediación comunitaria a través de sus Centros de Justicia Alternativa.

Estos programas buscan fortalecer la cohesión social y reducir la violencia a nivel comunitario, facilitando la resolución de conflictos vecinales y problemas de convivencia.

Es así, como La mediación es un procedimiento autocompositivo de solución de conflictos con un tercero imparcial que guía a las partes a conseguir restablecer una relación y comunicación constructiva, logrando que ambos intervinientes obtengan sus intereses y necesidades de manera satisfactoria a través de principios y normativa (González Martín, 2013 págs. 203-243).

En México no existe una Ley de Mediación Comunitaria como tal, en este contexto solo son aplicables las leyes generales para regulación de la mediación comunitaria a través de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM 1917), en el artículo 17 “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial”.

En el marco de una regulación positiva, podemos encontrar la **ley general de mecanismos alternativos de solución de controversias**, la cual en su Capítulo Primero naturaleza y objeto, señala:

Artículo 1. La presente Ley es de orden público, interés social y observancia general en todo el territorio nacional. Tiene por objeto establecer las bases, principios generales y distribución de competencias en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 17 y 73 fracción XXIX-A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Brasil.

Brasil ha implementado la mediación comunitaria como política pública a través de los Centros de Justicia Comunitaria y las Casas de Derechos, que operan en varias ciudades del país.

La mediación comunitaria en Brasil se considera parte de una estrategia más amplia de acceso a la justicia, promoción de derechos humanos y fortalecimiento de la ciudadanía.

La Ley de Mediación (Ley N° 13.140, del 26 de junio de 2015), establece la mediación como medio de solución de controversias entre particulares y sobre la autocomposición de conflictos en el ámbito de la administración pública.

En otro aspecto relevante esta la experiencia del Proyecto Banco de justicia y ciudadanía, el funcionamiento de estos esta en base de convenios entre el Tribunal y órganos de la administración pública, entidades privadas.

Uruguay

En Uruguay, la mediación comunitaria se ha integrado en políticas públicas para la convivencia pacífica, con programas del Ministerio del Interior que incluyen mediación para resolver conflictos vecinales y promover la participación ciudadana.

Estos programas buscan fortalecer la cultura de paz y la cohesión social a nivel comunitario.

En cuanto al marco normativo, podemos encontrar, la creación de centros de mediación dependientes del poder Judicial, lo anterior mediante la Acordada n° 7664, referente a la reglamentación de la organización y funcionamiento de los Centros de Mediación, los cuales mediante el manual de funcionamiento de los centros de mediación, establece sus cometido, entre los cuales están;

Ofrecer a la población el acceso a un método de auto composición de conflictos, que favorezca el diálogo, el entendimiento y la búsqueda conjunta de soluciones a situaciones conflictivas que afectan el relacionamiento de las personas en diferentes ámbitos de su vida.

Conducir instancias de mediación, promoviendo la confianza en la misma como mecanismo de resolución de conflictos y manteniendo los principios de voluntariedad, confidencialidad y neutralidad.

Contribuir a la reconstrucción de redes sociales y comunitarias a fin de encontrar soluciones a los conflictos cuando comienzan a generarse, evitando que deriven en situaciones violentas.

Aportar a la construcción de ciudadanía responsable, asesorando sobre derechos y deberes de las personas ante los demás ciudadanos y ante el Estado,

Brindar un servicio que permita un primer acercamiento del sistema de justicia a los habitantes de barrios populosos, alejados de la zona céntrica del departamento y con escasos recursos económicos.

Costa Rica

Costa Rica ha implementado la mediación comunitaria como parte del Programa de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC Ley N° 7727 del 1997), coordinado por el Poder Judicial. Este programa incluye la mediación comunitaria para resolver conflictos vecinales y familiares, promoviendo la convivencia pacífica y la participación comunitaria.

El enfoque en Costa Rica se centra en la promoción de la paz social y el fortalecimiento de los valores democráticos.

En esta normativa, llama la atención su artículo 1°, el cual señala;

Disposiciones Generales

ARTÍCULO 1.- Educación para la paz. Toda persona tiene derecho a una adecuada educación sobre la paz, en las escuelas y los colegios, los cuales tienen el deber de hacerles comprender a sus alumnos la naturaleza y las exigencias de la construcción permanente de la paz.

El Consejo Superior de Educación procurará incluir, en los programas educativos oficiales, elementos que fomenten la utilización del diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación y otros mecanismos similares, como métodos idóneos para la solución de conflictos.

La educación debe formar para la paz y el respeto a los derechos humanos

Los países que han implementado políticas públicas de mediación comunitaria comparten similitudes, como el acceso descentralizado a la justicia, el fortalecimiento de las relaciones sociales, el empoderamiento ciudadano y la adaptación cultural.

Estas experiencias muestran que la mediación comunitaria puede ser una herramienta efectiva para reducir la conflictividad social y promover la paz, con una importante preocupación por el fortalecimiento del tejido social, un claro ejemplo de aquello es Colombia, donde la mediación ha sido clave en comunidades afectadas por el conflicto armado, contribuyendo a la reconciliación y al restablecimiento de la paz local. De manera similar, en Brasil, la mediación comunitaria se utiliza para prevenir la violencia en áreas vulnerables, promoviendo el diálogo entre vecinos y actores sociales.

APARTADO II

Características de la Mediación Comunitaria que permiten su inserción Como Políticas Públicas.

Cuando hablamos de la mediación comunitaria, y su inserción en una política pública, necesario resulta atender a los elementos, principios, características y fines que ella presenta dentro de la sociedad que la hagan susceptible de atender un problema social.

Así desde el conflicto, su reconocimiento e identificación, y las soluciones para afrontar este, pueden estar determinados por lo que la sociedad pretenda establecer como mecanismo de solución de conflictos, si pretendemos reaccionar con el sistema jurídico formal o bien desde los medios alternos de resolución, en ambos casos el resultado estará determinado en cómo se interviene el conflicto y las ventajas asociadas a uno u otro sistema.

La mediación, en un sentido general es entendida como un método de solución de conflictos en el cual las personas tengan un canal fluido de comunicación con el propósito de lograr acuerdos con la mayor satisfacción de quienes solicitan este servicio.

Si entendemos en términos generales lo que es mediación, podemos agregar un componente social, de esta forma la mediación comunitaria está dentro de lo que se clasifica como “mediación en lo social”, siendo su enfoque dar respuesta a conflictos potencialmente alteradores de una paz social (Gómez Olivera, 2005). Dentro de un gran espectro de conceptos y definiciones, me parece que la planteada por Sauseda & Gorjón, en Tipología de conflictos por convivencia vecinal, es a juicio de este tesista, la más completa al señalar su finalidad, esta definición señala:

La mediación comunitaria es el procedimiento voluntario mediante el cual un tercero ofrece un espacio de diálogo, en el que utilizando técnicas y habilidades en la resolución de conflictos benefician a la comunidad, fomentando la solidaridad, reciprocidad, responsabilidad y el sentido de pertenencia de los miembros de la comunidad, bajo las reglas que determinan la moral y el orden público, con la finalidad de alcanzar la justicia social.

Elementos de la mediación comunitaria.

Cuando se revisa la literatura respecto a la mediación y en específico a la mediación comunitaria, se puede encontrar como elemento diferenciador a otras áreas de la mediación, que esta última fomenta la participación de la ciudadanía en beneficio de un bienestar social, la creación de vínculos y sentido de pertenencia en la comunidad, como lo plantea el profesor Corbo Zabatel.

En este mismo orden de ideas se podría añadir un componente más que si bien es propio de la concepción misma de la mediación, no siempre a juicio de este investigador se manifiesta con la claridad de una ventaja comparativa en relación a los medios tradicionales de solución de conflictos, como lo sería la de preservan las relaciones de las partes en conflicto, mediante la creación de espacios de diálogo libres y pacíficos.

Señalado lo anterior, tratare los elementos que dan forma a la mediación comunitaria, siguiendo en este tema a Sauseda & Gorjón, donde se plantea como elementos de la mediación comunitaria los siguientes:

- a) Beneficio colectivo (Interés común);
- b) Delimitación territorial;
- c) Participación ciudadana y cultura democrática;
- d) Fomento de vínculos comunitarios y del sentido de pertenencia;
- e) Las partes en conflicto;
- f) Legitimación colectiva del mediador.

Interés común o beneficio colectivo: Se puede entender como el resultado de la mediación comunitaria, bien común o justicia social que la mediación comunitaria en el ámbito del conflicto social brinda a la administración local un nuevo recurso para la gestión positiva de los conflictos, con lo cual, se genera un beneficio para los integrantes de la comunidad.

Delimitación territorial; Este elemento dice relación con el lugar territorial donde se realizará, lo importante de este elemento es la capacidad de contar con el factor humano y de recursos materiales, en Chile como en otros países como México son los municipios donde se desarrolla la mediación comunitaria.

Participación ciudadana y cultura democrática; Es el ciudadano el que adopta un papel activo en la búsqueda de soluciones a los conflictos al ser miembro de la comunidad adquiriendo compromisos de solución, restauración y cumplimiento.

Fomento de los vínculos comunitarios y del sentido de pertenencia; en este sentido la mediación comunitaria es un ejercicio de ciudadanía, que está ligada a la identidad y pertenencia de derechos y deberes, en esta interacción de interés contrapuestos producto de la convivencia el conflicto solo es superado por la necesidad de pertenecer y sentir que se es parte de valores compartidos. (Puntes, 2007).

Partes en conflicto; son las personas que teniendo un interés legítimo de solucionar una disputa, buscan la intervención de un tercero que deberá actuar con la comunidad y no solo con los afectados, puesto que lo que se pretende es una recomposición del tejido social.

Legitimación colectiva del mediador; Esta legitimación debe estar dada desde la institucionalidad, dotado de capacidad en el manejo de conflictos y basada en la neutralidad, lo cual claramente obedece al campo de la formación de los mediadores.

Principios de la mediación comunitaria.

Si entendemos principio conceptualmente, como origen o razón fundamental sobre la cual se procede en cualquier materia o bien como norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta, podemos sentar un inicio hacia la razón de ser de la mediación comunitaria.

En Chile, el artículo 105 de la ley 19.968, establece que son principios de la mediación; la igualdad, la voluntariedad, la confidencialidad, la imparcialidad, interés superior del niño, y la opinión de terceros.

Como se aprecia, si bien los principios están señalados en esta Ley, estos se encuentran claramente enmarcados en la materia de derecho de familia.

Es de esta forma que sin desconocer los principios generales, podemos relacionar la mediación comunitaria con su propósito, visto desde la intervención social como medio idóneo de fomentar la cultura de la paz, y esta mediación comunitaria se puede relacionar directamente y siguiendo (Negredo 2018) con la participación, y la seguridad;

Participación; desde el punto de vista comunitario, el conflicto deben ser abordados ampliando los interlocutores o partes en busca de la corresponsabilidad de la ciudadanía en busca de una mejora social.

Seguridad; como valor necesario para la convivencia social, es un desde para cualquier convivencia, en este sentido debe reconocerse que en muchas legislaciones la seguridad pública ha sido un elemento de creación de la mediación comunitaria.

Determinación del problema.

Ya hemos expuesto características y principios de la mediación comunitaria, también dado una conceptualización, y desde la perspectiva de este trabajo de investigación, que plantea la inserción de la mediación comunitaria como política pública, intentar identificar el problema que merece una solución desde la generación de una política, implica entender que la generación de una necesidad social puede estar dada desde los resultados que se quieren evitar, en este sentido, merece especial análisis identificar cuando se está en presencia de un problema público, en esta simple esfera

de cuestionamiento que sugiere una respuesta desde lo objetivo, es decir desde la realidad de un hecho que conlleva intereses colectivos.

Desde lo planteado, un problema público, puede surgir desde la demanda social, desde la propia autoridad política o bien como resultado de otra política pública, para el profesor Mauricio Olavarría Gambi, el origen de un problema público puede estar, a su vez, en la expresión de una necesidad que surge desde la base social, en lo que desde el Estado se identifica como tal o en las carencias que quedan al descubierto por la acción de otra política pública.

Determinado el problema se puede plantear la solución mediante una política pública, y que debemos entender por política pública, diferentes autores han aportado en su conceptualización y producto de esta investigación, me parecieron adecuadas al tenor de sus elementos que la componen la señalada por Eugenio Lahera;

“Corresponde a cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado” Lahera, Eugenio (2002).pag 16 “Introducción a las Políticas Públicas”, Fondo de Cultura Económica

La conflictividad dentro de cualquier grupo humano está dada desde el hecho de la relación de convivencia que existe con otros miembros, los cuales como miembros de esta agrupación (comunidad- sociedad), tienen los mismos derechos y deberes, pero tienen opiniones y costumbres distintas, siendo la mediación comunitaria la que está entre los conflictos que se producen por el hecho de compartir de manera diversa el espacio, los servicios, las relaciones, las responsabilidades y los desafíos (Puntes, 2007).

Es ahí cuando entra la mediación comunitaria, social o ciudadana que se presenta como un procedimiento de resolución del conflicto más adecuado y útil, teniendo presente que, a menudo, las personas enfrentadas deben continuar relacionándose (Villagrasa, 2011).

Como señala (Nató & Rodríguez, 2001). Explicar las políticas públicas y los distintos mecanismos alternativos de solución de conflictos, como la mediación comunitaria, tiene una gran relevancia para la consolidación de un sistema democrático ya que como miembros de una comunidad compartimos el territorio en el que habitamos.

En consecuencia, hemos identificado la mediación comunitaria en su papel dentro de la resolución pacífica de conflictos, en donde la participación de toda la comunidad es necesaria, y hemos señalado el interés público que esta merece, necesario es ahora determinar cómo se relacionan con la Política pública.

Si concordamos que la política pública un camino idóneo para lograr un cambio en beneficio social, con el objetivo de introducir la cultura de la paz, la protección de los derechos humanos y el bien común, es desde la implementación de la mediación comunitaria como medio alternativo de resolución de conflictos, que se podría lograr ese objetivo.

Si seguimos a Cabello (2015), quien al referirse a la mediación comunitaria señala: “la mediación, como transformadora de conflictos, se convierte en una vía más para alcanzar la paz, debido a que trasciende los objetivos de las partes en conflicto, definiendo otros objetivos”.

Un concepto que resalta en los objetivos y finalidades de la mediación comunitaria es el de Cultura de Paz, Unesco ha definido el concepto, en 1989 Congreso Internacional «La Paz en la Mente de los Hombres» celebrado en el corazón de África, en Yamoussoukro (Costa de Marfil), la UNESCO expone por primera vez el concepto de “cultura de paz”, que constituye una nueva visión de la paz.

En este Congreso se aprueba la “Declaración de Yamoussoukro” donde se define, también por primera vez, el concepto de cultura de paz:

“El Congreso invita a los Estados, a las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales, a las comunidades científicas, educativas y culturales del mundo y a todos los individuos a: a) contribuir a la construcción de una nueva concepción de la paz, mediante el desarrollo de una cultura de la paz, fundada en los valores universales del respeto a la vida, la libertad, la justicia, la solidaridad, la tolerancia, los derechos humanos y la igualdad entre hombres y mujeres”.

En 1999, la “Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz”, por la Asamblea General de las Naciones Unidas, se sientan las bases conceptuales de la cultura de paz, así como las directrices y medidas para su desarrollo.

“La cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto a la vida, al ser humano y su dignidad. Que pone en primer plano los derechos humanos, el rechazo a la violencia en todas sus formas y la adhesión a los principios de libertad, justicia, solidaridad y tolerancia, así como la comprensión entre los pueblos, los colectivos y las personas”.

Como hemos expuesto, la cultura de paz y derechos humanos están ligados, si concebimos además el acceso a la justicia como elementos de igualdad y dignidad, la mediación, conciliación, negociación y justicia comunitaria, deben formar parte de la institucionalidad de la administración de justicia, esto ya planteado desde la perspectiva de las políticas públicas, como lo recoge el artículo Propuestas para Chile Concurso Políticas Públicas UC 2018, la cual posterior análisis de la situación hasta ese momento, señala como propuesta, la creación de una Ley general de mediación que permita unificar un criterio o estándar base a la prestación del servicio de mediación en todas las materias existentes en el país, la elaboración de un plan nacional de mediación y MASC.

En el mismo sentido el Informe FLASCO “La mediación Comunitaria en Chile”, señala que la incorporación en políticas públicas en materias como prevención, fortaleciendo el empoderamiento de las comunidades y mejorando la convivencia siempre debe considerar el trabajo en la comunidad con metodologías sustentables y adecuadas en el tiempo.

Según lo que hasta aquí, he tratado de argumentar como características de la mediación comunitaria que permiten su inserción como políticas públicas, debo agregar que luego de revisar distintos autores y documentos, la mediación comunitaria y las políticas públicas tienen como elementos comunes el fortalecer la participación ciudadana, prevenir conflictos, generar cohesión social, lograr un acceso a la justicia, por lo cual generar una política pública de mediación comunitaria, impulsa un modelo de gestión de conflictos transformador, sostenible en el tiempo, donde el Estado sea garante del logro de una cultura de paz, de diálogo y colaboración en beneficio del bien común la democracia y la justicia.

APARTADO III

Implementación de la mediación comunitaria en Chile como política pública.

Como hemos planteado en los apartados anteriores, la mediación es una eficaz herramienta en la resolución de conflictos en las sociedades, atendiendo para su implementación la realidad política y social que cada sociedad ha puesto de relieve, dentro de una extensa lista de problemáticas que requieren un tratamiento más allá del sistema tradicional de resolución de disputas, entendiendo siempre que la personas requieren de un mayor acceso a la resolución de sus necesidades y derechos, siendo para efectos de este trabajo un derecho el acceso a la justicia, y que esta sea sentido como tal por quien la requiera.

También hemos podido afirmar, que cada conflicto es una oportunidad para generar un cambio en lo individual y en lo social, y así la mediación es una oportunidad que se nos presenta

como método que permite involucrar a las partes en la resolución de sus propios conflictos desde la comunicación.

Afirmando, que es mediante la política pública que se puede lograr un cambio en beneficio social, desde la implementación de la mediación comunitaria como medio alternativo de resolución de conflictos, desde la cultura de la paz y la protección de los derechos humanos y el bien común.

Hasta aquí solo hemos puesto de manifiesto la necesidad de contar con la mediación comunitaria y que esta debe estar enmarcada dentro de una política pública, entendida como “cursos de acción” una vez determinado el problema publico el cual puede estar determinado por el conflicto (seguridad, participación, interculturalidad, acceso a la justicia, etc).

Para efectos de este trabajo, el término "implementación", lo referiré al proceso mediante el cual una política, plan, programa o proyecto es llevado a la práctica después de su formulación.

En el contexto de las políticas públicas, la implementación implica la ejecución de las acciones necesarias para lograr los objetivos definidos durante el diseño de una política. Este proceso involucra la asignación de recursos (humanos, financieros, técnicos), la coordinación entre instituciones y la supervisión de la correcta aplicación de las medidas planificadas, implica entonces en términos generales traducir ideas o decisiones en acciones concretas.

Ya desde los distintos diagnósticos y experiencia tanto nacionales como internacionales que han sido tratados en el desarrollo de este trabajo, hemos puesto de manifiesto la importancia y necesidad de contar con la mediación comunitaria, de sus beneficios y expectativas que esta puede generar dentro de la comunidad, contando además con literatura del conflicto vecinal o comunitario, de las distintas dimensiones del mismo, y siguiendo Adasme & Quinteros que ya desde el año 2014, señalan:

La aplicación de la técnica de la mediación fortalece, sin duda, el sentido de comunidad desde la visión aristotélica (bien común, amistad, virtudes), desarrolla capital sinérgico y les entrega a los propios vecinos la posibilidad de mediar entre sí en un primer nivel o de requerir apoyo más especializado como el que podría generarse con la creación de un centro municipal de mediación comunitaria/vecinal

Es decir, la necesidad de contar con esta herramienta existe en nuestra sociedad, que las ventajas de su implementación ya han sido expuestas y en esto me sustentare en “La guía de mediación comunitaria” desarrollada por la Universidad Alberto Hurtado, que aunque ya tiene casi una década desde su publicación, la relevancia de sus contenidos hacen a juicio de este autor una fuente necesaria para dar un punto de partida hacia la implementación de una política pública de mediación comunitaria.

La guía ya referida al señalar las ventajas de la mediación comunitaria, hace referencia a la “ampliación de la participación y la responsabilidad compartida”, lo que a mi juicio permitiría la autonomía en la solución de conflictos y el empoderamiento de las partes, produciendo una mayor cohesión social, y como colorarlo de lo anterior un papel más activo de las sociedad civil que en unión con el Estado, el cual mediante una clara política pública de mediación comunitaria establezca las herramientas técnicas, los recurso humanos y materiales que permitan el desarrollo de las comunidades.

Implementación de la mediación comunitaria.

Si establecemos como cierto, que el Estado debe actuar como garante del orden social, en todas sus dimensiones tanto políticas como jurídicas, la mediación debe ser considerada entonces como una política pública que invite a la participación ciudadana, en la gestión y resolución de sus conflictos, generando los espacios necesarios de encuentro.

Siguiendo en esto a Negredo, quien plantea requisitos y estrategias para implementar servicios de mediación y “La guía de mediación comunitaria”, que se refiere a las estrategias para la implementación de un centro de medición comunitaria, resulta interesante resaltar algunos elementos comunes como:

El diagnóstico; entendido como un proceso continuo, participativo y dinámico de conocimiento de la comunidad para determinar la realidad local y establecer el contexto más adecuado para la aplicación de la mediación comunitaria ajustándolo a las necesidades reales conjuntamente con los financiamientos necesarios.

El impulso político; el cual deberá ser ampliamente aportado desde la toma de decisiones, mientras más amplio sea el apoyo político mayor será la aceptación y permanencia en el tiempo

La difusión; La comunidad debe conocer, lo que es la mediación, sus beneficios, sus normas, sus objetivos, con quienes se cuenta (mediadores), toda vez que debe otorgar el conocimiento necesario con el objeto de incentivar la participación.

Susceptibles de ser valorados; Es necesario dotar de mecanismos de medición tanto cuantitativamente como cualitativamente, que permitan la mejora continua del servicio, sirviendo además como un indicador de la conflictividad permitiendo tomar medidas que anticipen o prevengan la conflictividad.

Solo complementando lo anterior, y como parte necesaria de toda política pública, pueden ser necesarios el marco normativo y una estructura;

Marco normativo: Proponer la creación de una legislación específica o la inclusión de la mediación comunitaria dentro de un marco legal existente, que garantice su reconocimiento y viabilidad a nivel nacional. Esto puede requerir reformas legales o la promulgación de una ley específica de mediación comunitaria.

Estructura institucional: Definir la estructura encargada de la implementación de la mediación comunitaria. Esto puede incluir la creación de Centros de Mediación Comunitaria en las municipalidades o regiones, o bien, fortalecer las oficinas de mediación existentes.

La generación de una política pública de mediación comunitaria en Chile, en resumen debe iniciar con un diagnóstico claro del contexto y diseñar un marco normativo y operativo que permita su implementación efectiva, garantizando una estructura institucional sólida que permita capacitar a mediadores, involucrar a las comunidades a través de un enfoque colaborativo, y proporcionando un financiamiento adecuado que permita un mecanismo legítimo y eficaz para resolver conflictos y promover la cohesión social en el país

Debilidades en la implementación de la mediación comunitaria como política pública en Chile

Como ya lo hemos señalado en el transcurso de este trabajo, la mediación comunitaria ha sido considerada como una herramienta valiosa para resolver conflictos a nivel local y promover la cohesión social. Sin embargo, en Chile su implementación a nivel de política pública ha enfrentado a juicio de este autor una serie de obstáculos que han limitado su consolidación y expansión a nivel nacional.

A continuación presentare un breve diagnóstico que a juicio de este autor de las falencias o debilidades que dificultan su implementación efectiva como una política pública sin pretender por su puesto generar una exclusión involuntaria que a juicio del lector pueda contribuir o convertirse en una falencia. Atendiendo a la literatura existente y la falta de datos o información respecto de los proyectos de mediación comunitaria que existen en funcionamiento puedo señalar las siguientes:

Falta de un marco normativo integral.

Una de las debilidades detectadas, es la ausencia de un marco normativo que regule y formalice la mediación comunitaria a nivel nacional. Aunque existen referencias a la mediación en otros contextos

(familiar, educación, salud), no hay una regulación propia que institucionalice la mediación comunitaria como un mecanismo reconocido y sistemático para resolver conflictos vecinales o comunitarios.

Esto genera una falta de claridad jurídica y limita el alcance de las iniciativas locales, además de impedir la asignación de recursos estables para su desarrollo.

Falta de Coordinación.

La implementación de la mediación comunitaria en Chile ha dependido, en gran medida, de iniciativas municipales o proyectos piloto, que han tenido un alcance limitado y variable según la comuna. Esta descentralización sin una coordinación nacional ha generado desigualdades en el acceso a la mediación, dependiendo de la voluntad política y los recursos de cada municipio.

Muchas comunas no cuentan con recursos suficientes o la infraestructura adecuada para desarrollar programas de mediación comunitaria, lo que puede generar desigualdad territorial en la oferta de este servicio. Además, la falta de uniformidad en los procedimientos reduce tanto la efectividad como el control y seguimiento de los procesos de mediación comunitaria.

Integración con otras políticas públicas.

La mediación comunitaria en Chile ha funcionado de manera aislada de otras políticas públicas importantes, como la seguridad ciudadana, o los programas de desarrollo local. Esta falta de integración ha impedido que la mediación se posicione como una herramienta transversal en la gestión de conflicto, no utilizando las redes ya existentes para lograr un mayor desarrollo .

Financiamiento.

La falta de financiamiento estable y suficiente para la implementación de un programa de mediación comunitaria al nivel nacional es otro desafío importante. Las iniciativas han dependido de una financiación limitada, ya sea a través de programas de seguridad ciudadana o de iniciativas de

desarrollo comunitario que no siempre priorizan la mediación como elemento central como sistema alternativo, lo cual no es de extrañar si existe una falta de medición de los objetivos.

La viabilidad de la mediación comunitaria ve comprometida su generalización estructural por la inestabilidad financiera permanente y que obedece necesariamente a dos componentes estructurales que además pueden ser considerados como debilidades para la implementación;

Falta de evaluación y seguimiento que permita medir su impacto real y realizar los ajustes o mejorar necesarias. Las experiencias piloto y los programas locales no han sido suficientemente evaluados para extraer conclusiones que puedan guiar su expansión o mejoramiento. Sin una evaluación adecuada, resulta difícil determinar la eficacia de los programas de mediación, lo que a su vez dificulta la toma de decisiones informadas para expandir o ajustar las políticas a nivel nacional.

Falta de visibilidad y desconocimiento público, como una herramienta accesible para la ciudadanía que ayude en la resolución de conflictos, lo cual limita el uso de la mediación comunitaria, lo que a su vez afecta su impacto y eficacia. Las comunidades, especialmente las más vulnerables, pueden seguir resolviendo conflictos de manera informal o judicializando casos que podrían ser resueltos de manera más ágil y pacífica a través de la mediación, lo cual denota una falencia respecto a la falta de igualdad territorial si coincidimos de a nivel comunal en nuestro país, simplemente hay comunas que no pueden contar con centros de mediación.

Para resumir lo mencionado, es importante destacar que la aplicación de la mediación comunitaria como política pública en Chile enfrenta varias debilidades estructurales, tales como la ausencia de un marco normativo, el financiamiento inestable, la falta de visibilidad del mecanismo y la escasez de formación de mediadores. Además, deben abordarse la desigualdad territorial y la resistencia institucional y cultural. Es necesario desarrollar un enfoque integral para abordar estas

limitaciones. Este enfoque debe incluir la creación de un marco legal adecuado, la distribución de recursos estables, la capacitación continua de mediadores y la integración de la mediación comunitaria con otras políticas públicas.

Conclusiones.

El presente trabajo de investigación que se presenta, estuvo orientado en generar un debate en torno a la necesidad de contar con la Mediación Comunitaria como política pública, atendida las características que esta posee como medio alternativo de resolución de conflictos y que la hacen compatible con la obtención de un beneficio público a través de la participación ciudadana.

Al tratar de conceptualizar la mediación en general y la mediación comunitaria en particular, resulto significativo para este investigador acercarse a otras disciplinas del conocimiento como son la administración pública, el trabajo social, la historia, la seguridad pública y el desarrollo humano, identificando elementos comunes en todas estas disciplinas que convergen en la convivencia social, aportando al individuo herramientas o capacidades que les permitan gestionar sus propios conflictos con una visión cívica que genera en definitiva un mayor bienestar social.

En este mismo orden de ideas, se ha puesto de manifiesto que el Estado no puede mantenerse ajeno al cambio social, a los nuevos desafíos en materia de integración, convivencia, interculturalidad, inseguridad y violencia dentro de las comunidades, proponiendo formas pacíficas a los individuos de gestionar sus diferencias, pero que no signifique necesariamente una única forma institucionalizada que muchas veces los ciudadanos sienten ajena y de difícil acceso. Países como Brasil, Colombia o Argentina reconociendo la necesidad de generar una nueva cultura ciudadana empoderando a las comunidades dentro de un marco normativo que encuentra en la mediación comunitaria una herramienta de diálogo, participación y reconocimiento como política pública.

Acorde al diseño que se eligió para esta investigación, y las distintas fuentes que se tomaron en referencias tanto internacionales como nacionales, la información obtenida permite establecer la necesidad de contar con una herramienta como lo es la mediación comunitaria en nuestra sociedad, que si bien la identificación del problema público aún está disperso en la doctrina, no por aquello se debe de desatender la realidad social y el conocimiento propio de las comunidades reflejado en el sentimiento de protección y seguridad que se expresan en la demanda social hacia el Estado.

Que desde la pregunta de investigación, y los objetivos, debidamente desarrolladas en los apartados de este trabajo podemos dar por efectiva las hipótesis planteadas, en cuanto si bien se debe tener presente siempre el impulso político, investigadores y expertos en mediación, como así también la evidencia empírica internacional, señalan que los desafíos en la implementación de una política pública de mediación comunitaria en específico y una regulación propia en particular de la mediación, requieren un modelo institucionalizado, reglamentado y coherente, que permita el desarrollo de una política pública de mediación comunitaria sustentable, con parámetros y resultados evaluables que permitan la mejora continua, el conocimiento y reconocimiento de parte de la ciudadanía de los beneficios de la mediación comunitaria.

Aunque se han dado pasos hacia el uso de la mediación comunitaria en Chile, una de las principales barreras es la falta de una política pública institucionalizada que garantice su implementación de manera sistemática y coordinada en todo el país, lo cual permite la desigualdad en el acceso a esta forma alternativa, la ausencia de una política pública puede derivar en que en aquellas comunidades, municipios o regiones con menores recursos, pueden quedar fuera de estos programas, lo que perpetúa la desigualdad en la resolución de conflictos y en la reparación del daño.

Sin un modelo de mediación comunitaria sistematizado, coherente y medible, que esté adaptado a las necesidades y características específicas de cada comunidad, el enorme potencial que contiene la mediación comunitaria para mejorar la convivencia y la cohesión social seguirá siendo

limitado, dejando de avanzar hacia una sociedad más justa y cohesionada, donde los conflictos se resuelvan de manera pacífica y las comunidades puedan sanar y convivir armónicamente.

Con lo anterior, podemos afirmar la necesidad de que la mediación comunitaria sea considerada como política pública, es decir, como una acción gubernamental que tenga como objetivo satisfacer la necesidad de resolver los conflictos dentro de las comunidades, permitiendo permear en una concientización de su tratamiento y que tenga como fin último el lograr la paz.

Por último y a modo de reflexión, debo señalar que Chile está en una posición favorable para asumir una política pública de mediación comunitaria, ya que cuenta con una base normativa que puede ser extendida y con experiencias positivas en el uso de la mediación en otros ámbitos. Las condiciones sociales y políticas también son favorables, con una ciudadanía que demanda participación y soluciones pacíficas a los conflictos, sin embargo, para que esta política sea exitosa, es necesario que el Estado chileno invierta en la creación de una infraestructura adecuada, en la capacitación de mediadores profesionales y en la promoción de una cultura de resolución pacífica de conflictos. Además, debe garantizarse un marco institucional sólido que permita la coordinación entre los distintos actores involucrados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adasme, A., & Quintero, R. (2014). Dentro de la Revista de trabajo social Perspectivas del año 2014, N°25. (p. 221-240)

Alfaro, E. J., & Rojas, T. (2012). La Mediación en Chile. Presentado en el Tercer Encuentro Sociedad de Políticas Públicas.

Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ta ed.).

Fidias G. Arias Odón.

Barajas, E., Gómez, J.V (2020). La necesidad de mediación comunitaria en las sociedades actuales.

Inciso, 22(2); 182-202 <http://dx.doi.org/10.18634/incj.22v.2i.1085>

Cabello Tijerina, P. A. (2015). Retos y perspectivas de los MASC en México. Tirant Lo Blanch.

Celedón, A. (2012). Instituto Chileno de derecho procesal, Justicia vecinal: un desafío para

Chile.<https://www.ichdp.cl/wp-content/uploads/la-justicia-vecinal-un-desafio-para-chile.pdf>

Claire S, Wrightsman, L y Cook, S (1981). Métodos de investigación en las relaciones sociales. (3.^a

ed.). Rialp

De Galdido, I. (2006). Estrategias de investigación cualitativa. Biblioteca de Educación Gedisa

Díaz, A (2019). Mecanismos Colaborativos: Nuevos paradigmas y rol del Juez

https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC_MATERIAL_DOCENTE.pdf

FLASCO-Chile (2009). La mediación comunitaria en Chile. Serie de documentos electrónicos N°4,

julio 2009, (p.1-7) programa seguridad ciudadana. <https://www.flacsochile.org/wp-content/uploads/2015/05/La-mediacion-comunitaria-en-Chile.pdf>

Gambi M. (2007). Conceptos básicos en el análisis de Políticas Públicas. INAP-Instituto de asuntos

públicos departamento de gobierno y gestión pública Conceptos básicos en el análisis de políticas

públicas –Documento de trabajo N° 11 Diciembre 2007

https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/123548/Conceptos_%20Basicos_Politicass_Publicas.pdf?sequence=

Gómez Olivera, M. (2005). Mediación comunitaria: bases para implementar un centro de mediación

comunitaria y de resolución de conflictos. . Argentina: Espacio.

- Guerra, L., Frontaura, C., Saieh, C., Astete, B., Frías, N., Ibáñez, J., Letelier, M., Martínez, F., & Schaeffer, J. P. (2020). En : Centro de Políticas Públicas UC (Ed.), Pontificia Universidad Católica de Chile, Hacia un modelo integral de política pública para la mediación: un análisis de las instituciones sectoriales. En: Propuestas para Chile Concurso de Políticas Públicas UC. Revisar el año de publicación, 2020, (p. 219-253).
- Gómez, M. (2005). Mediación comunitaria: bases para implementar un centro de mediación comunitaria y de resolución de conflictos. Espacio.
- González. (2013). ABC de La Mediación en Mexico. UNAM.
- Gorjón-Gómez, F. (2020). La mediación como política de bienestar. Política Globalidad y Ciudadanía,(p.67).<http://revpoliticas.uanl.mx/index.php/RPGyC/article/view/147>
- Haynes, J. (2000). Fundamentos de la Mediación Familiar. Editorial Gaia.
- Jay Folberg ; Alison Taylor (1992) Mediación: resolución de conflictos sin litigio. Limusa
- Lahera, E. (2004). Política y políticas públicas: Formulación, Implementación y Evaluación. Fondo de Cultura Económica. Cepal -<https://hdl.handle.net/11362/6085>
- Lahera, E. “Introducción a las Políticas Públicas”, Fondo de Cultura Económica, Santiago de Chile (2002).
- Nató A., Rodríguez M., & Carvajal, L. (2006). Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano. Editorial Universidad.
- Negredo Carillo Oscar (2018), Conceptualización de la mediación Comunitaria.
- Munuera, P & Recover, M. Ángeles,M (2019). Mediación Comunitaria: Trabajo Social UNAM,(p.49–65). <https://doi.org/10.22201/ents.20075987p.2018.17.69612>.

- Puntes, S. (2007). La mediación comunitaria. Ciudadanos, derechos y conflictos. . Colombia: Cámara de Comercio de Bogotá.
- Rivera, P. (2015). La mediación comunitaria como política pública y su impacto en la reparación del daño [Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Nuevo León] Repositorio Institucional- Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Rubin, J, Pruitt, D. & Kim, S. (1994). Conflicto social: escalada, estancamiento y resolución. McGraw-Hill Book Company.
- Sauseda & Gorjón (2020). Mediación Comunitaria. Tipología de conflictos por convivencia vecinal, Tirant Lo Blanch
- Suares, M. (2013). Mediación conducción de disputas, comunicación y técnicas. Paidós
- Vinyamata , E. (2003). Aprender Mediación. Ediciones Paidós.
- Villagrasa, C. (2013). La mediación comunitaria o vecinal. En: H. Soletto Muñoz. Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos (2.º Ed., pp. 655-671). Tecnos.