

**Boletín Anual
2010
Oficina de Mediación Comunitaria**

la mediación es posible



“La mediación mejora la calidad de vida en un barrio”

Jaime Amar, alcalde de San Felipe, se refirió a los avances experimentados por la comuna y lo que se viene en el tema de prevención de los delitos.

San Felipe se instala a nivel nacional como una comuna pionera en diversas áreas, entre ellas se encuentra el tema de seguridad, donde junto con ser una ciudad innovadora, ya comienza a obtener positivos resultados de las implementaciones realizadas.

En este sentido, destaca la fuerte recuperación de espacios públicos con diseños participativos con la comunidad, como así también la implementación de alarmas comunitarias y el posicionamiento de una Oficina de Mediación Comunitaria, que aborda problemas vecinales antes de que estos lleguen a tribunales o al uso de la violencia.

A partir de este camino avanzado, el alcalde de San Felipe, Jaime Amar se refirió a los logros alcanzados, como así también a la línea de acción que espera seguir en seguridad el municipio local en el trabajo de prevención de la delincuencia, el que se espera implementar con la colaboración comprometida de la comunidad.

Al dar una mirada a los logros en seguridad, ¿De qué manera se pretende mantener estos positivos resultados?

“Desde la mirada local estamos claros que en seguridad tenemos que seguir con un rol protagónico, porque se trata de un tema que la comunidad ubica como de primera necesidad. Por esta razón, ya estamos trabajando con representantes de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior en la implementación del Barrio Residencial en Paz, barrio que en la práctica en San Felipe va a ir apuntando a un concepto mucho más amplio, donde un sector determinado, con recursos del gobierno central va a ser beneficiario de una intervención integral, que se realizará de manera focalizada. En este caso en la comuna los barrios son pequeños, entonces lo que buscamos es una intervención de macro zonas con resultados medibles y con un registro de experiencia que pueda ser modificada o replicable”.

De manera paralela, ¿el municipio presentará iniciativas para otros sectores de la comuna y no sólo el que sea seleccionado para el Programa Barrio Residencial en Paz? “Vienen las postulaciones a los fondos concursables que dispone el Ministerio del Interior, con el propósito de implementar los proyectos psicosociales y situacionales que se van a realizar en la comuna. Es decir, hoy tendríamos dos líneas de acción, donde podemos disponer de más recursos de los que teníamos antes, pero invertidos de una manera distinta”.

mediación viene a mejorar la calidad de vida de un barrio”.

La Oficina de Mediación realizó el Seminario de Seguridad “Gobiernos Locales y Prevención del Delito”, ¿qué le pareció que autoridades provinciales conocieran otras realidades en torno a la seguridad ciudadana?

“Con las exposiciones realizadas se ratifican algunos conceptos que tengo internalizados, porque aquellos proyectos que tienen éxito son los que contemplan intervenciones de mediano a largo plazo, que



El alcalde Jaime Amar destacó la labor desarrollada en prevención en torno a la seguridad ciudadana.

Dentro de las iniciativas del 2010 se encontró la implementación de la Oficina de Mediación Comunitaria ¿Cómo evaluaría la labor de esta entidad?

“Lo que uno va detectando es que se va generando a través de la mediación una forma civilizada de resolver problemas, por eso lo más exitoso que se pudiera evaluar a primera vista es que empieza a aparecer este concepto que no estaba internalizado en el esquema comunal y se comienza a ver que a través de estos procedimientos es factible resolver conflictos comunitarios. Creo que comienza a aparecer una línea centrada en la prevención y en generar un concepto que mejora la calidad de vida, porque a la larga la

se centran como un modelo local, que tiene seguimiento e índices de evaluación que nos permite ver qué va pasando con el desarrollo de la propuesta y esto ratifica que el tema tiene características que pasan la barrera de lo técnico, de la sociedad civil, de gobierno, del mundo privado y es necesario comprender que la temática de la seguridad tiene tantos actores y que cada actor tiene una acción concreta a desarrollar, ratificándonos que intervenciones exitosas existen, pero que tienen que ser coordinadas en conjunto y asimilables con la comunidad, junto con un proceso de descentralización de los recursos, pues sólo con estos factores se puede garantizar un resultado positivo”.

CRÉDITOS:

Publicado en PDF_Enero de 2011

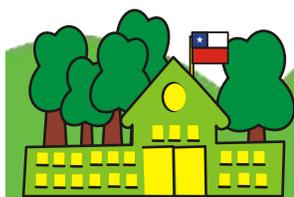
Editor General:
Alexis Guerrero López
Sociólogo
Secretario Técnico del Plan Comunal de Seguridad Pública de San Felipe

Colaboración:
Romina Fuentealba Álvarez
Comunicadora Social

Sub Editor:
Magdalena Córdova Córdova
Periodista
Coordinadora Oficina de Mediación Comunitaria

Diseño:
Cristian Godoy Arévalo

Oficina de Mediación Comunitaria,
Prat 740 (Edificio Prat), oficina 306, Fono 34 509115



la mediación es posible



San Felipe
Una Ciudad para Vivir

Los logros que enriquecen el valor de vivir en comunidad



Magdalena Córdova,
periodista y coordinadora
Oficina de Mediación
Comunitaria.

A través de la presente publicación, usted como lector va a poder conocer actividades realizadas en el marco de la ejecución del proyecto "Oficina de Mediación Comunitaria, Potenciando el Diálogo entre los Vecinos de San Felipe", iniciativa que es financiada en conjunto por la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior y la Municipalidad de San Felipe.

Estas páginas contienen numerosas fotografías donde aparecen sanfelipeños, que se desempeñan en diversas áreas, informándose y participando de actividades que tratan como temática principal la resolución alternativa de conflictos vecinales y/o comunitarios. Es decir, problemas entre vecinos, que optan por la mediación comunitaria para abordar sus problemas de manera adecuada.

Las cifras representadas en gráficos, muestran a los beneficiarios y dan cuenta del gran número de personas que se sumaron a estas actividades, por lo que usted quizás se pregunte: ¿por qué existe tanto interés en participar de actividades de esta naturaleza?

Ante esta interrogante las respuestas pueden ser diversas, pero si nos encontramos ante un factor común, que es que estos sanfelipeños, al igual que la comunidad local en general, aún valoran al otro.

Este "otro", puede ser definido

como la persona que al igual que usted o yo, es un ser diverso que se relaciona con su barrio y su comunidad, pues se encuentra inserto en ellos, pero además interactúa y reconoce de manera conciente los beneficios de mantener buenas relaciones con los demás.

Quizás los vecinos entre sí no lleguen a ser excelentes amigos, pero sí logren respetarse y valorarse mutuamente. Por esta razón es que destaco los logros alcanzados a través de esta iniciativa, pues se convierten en un factor que viene a enriquecer nuestra vida en comunidad y a potenciar a su vez a San Felipe como una ciudad que cuenta con valiosas características que aumentan la calidad de vida de sus habitantes.

En búsqueda de Acuerdos Justos



Juan Francisco Serrano,
docente y mediador social
Oficina de Mediación
Comunitaria.

En el espíritu de promocionar e instalar un sistema comunitario de justicia, comprometiendo la Mediación Comunitaria como una alternativa válida para resolver los conflictos por la vía no judicial, el proyecto FAGM 2010 "Oficina de Mediación Comunitaria, Potenciando el Diálogo entre los Vecinos de San Felipe" significó un servicio que abrió la oportunidad para que los propios vecinos de la comunidad puedan hacerse cargo de sus conflictos.

A partir de lo anterior, la Oficina de Mediación da cuenta de un grupo de

profesionales, quienes junto a los Pre Mediadores brindaron los servicios de resolución pacífica de conflictos, la línea principal de intervención. A ello se sumó de manera paralela el servicio de orientación e información jurídica, promoción y capacitación a actores locales de instituciones públicas y también comunitarias y la instalación de una red de coordinación y derivación para la integración de un sistema de justicia local, con la participación de los distintos actores e instituciones de la comuna.

Tomando en cuenta esta experiencia y los resultados obtenidos durante el 2010, se agradece el apoyo brindado a esta iniciativa por parte de los diferentes departamentos municipales y gubernamentales, permitiendo una intervención eficaz; como a su vez, la instalación de un modelo innovador que posiciona a la comuna de San Felipe a la vanguardia de estas propuestas a nivel nacional.

Por los logros alcanzados, que dan cuenta de una demanda espontánea, otorgando sustentabilidad a la Oficina de Mediación Comunitaria como servicio, como miembro del equipo ejecutor del proyecto, se asumió la responsabilidad de optimizar el servicio, validar ante la comunidad la labor de los Pre Mediadores, junto con profundizar su formación, y por sobre todo, afianzar el diálogo al interior de las comunidades como herramienta en la prevención del delito y la violencia vecinal, permitiendo alcanzar acuerdos justos.



Sergio Riquelme Vega,
Pre Mediador
Oficina de Mediación Comunitaria.

"La experiencia de desempeñarme como Pre Mediador ha sido enriquecedora, porque me ha permitido conocer otras facetas del ser humano, con sus grandezas y debilidades. En este sentido, la experiencia conocida con la

visita que tuvimos de mediadores brasileños, nos ha demostrado el cúmulo de diferencias existentes entre dos realidades completamente distintas, como sería el comparar ésta con San Felipe.

En este proceso he notado que los problemas entre vecinos por lo general se deben a la falta de diálogo y a la necesidad existente de darse tiempo para sentarse a conversar y conocerse realmente y el factor común es que carecen de una buena comunicación.

Para las personas a veces es difícil entregar la confianza a un desconocido

para tratar sus problemas, pero en el proceso de mediación quienes participan logran comprender que yo, como mediador, soy un vecino más que está para ayudarlos a conseguir acuerdos.

Como expectativa personal, me gustaría poder seguir perfeccionándome en esta área, para contar con el máximo de herramientas para tratar mediaciones satisfactorias y con esto lograr que más vecinos se den cuenta de lo valioso que es mantener la armonía y la buena relación en un barrio".



la mediación es posible



San Felipe
Una Ciudad para Vivir

Esfuerzo y trabajo compartido



Gonzalo Morales Saá,
abogado Oficina de
Mediación Comunitaria.

“El año 2010 fue un año de revisión y concreción de trabajos desarrollados durante el año 2008 y 2009. Fue así porque lo pude comprobar con el trabajo desarrollado en la Oficina propiamente tal en cuanto a que dentro de las personas que fueron atendidas estaban muchas usuarias de nuestro servicio pertenecientes a sectores a los que nos habíamos volcado con nuestro trabajo en los dos primeros años de desarrollo e implementación del proyecto. Me da cuenta de que ellas habían

comprendido satisfactoriamente no sólo mi trabajo realizado, sino que el trabajo de la oficina en su conjunto. Ese mismo factor facilitó mucho la labor realizada con ellas en cuanto a las explicaciones otorgadas por este profesional pues recordaban aún muchas explicaciones que se había dicho en el contexto de los talleres realizados en las visitas a las unidades vecinales.

**“...muchas habilidades
adquiridas son ya
propias de los
Pre Mediadores”.**

En cuanto a la participación en procesos de Mediación, fui invitado a una sesión de Mediación con la finalidad de brindar apoyo en cuanto al marco legal y posibles vías de solución de carácter administrativo y/o judicial en el evento de que el acuerdo adoptado y voluntariamente aceptado entre los

requerentes del proceso de Mediación no prosperara. En ella pude apreciar el esfuerzo, el trabajo compartido, el respeto mutuo, la imparcialidad propia de un proceso de esta naturaleza, las destrezas aprendidas por quien dirigió ese proceso en particular, en fin, muchas habilidades adquiridas que son ya propias de los Pre Mediadores fruto del trabajo del equipo ejecutor del proyecto.



Los talleres de orientación jurídica fueron dictados por el abogado Gonzalo Morales Saá.



Francisco Lorca Contreras
Pre Mediator
Oficina de Mediación Comunitaria.

“Nosotros pertenecemos a un proyecto que comenzó hace un par de años atrás y que hoy se llama “Oficina de Mediación Comunitaria”, cuya labor trata básicamente de enfrentar los problemas vecinales en su base, cuando recién comienzan. A mí me ha gustado mucho trabajar en esta oficina por su ambiente y por lo que

hemos logrado desde el principio.

Yo comencé a participar cuando el equipo se presentó en mi población y habían varias opciones. Una de ellas era participar de diversas entrevistas en radio y la otra era meterse en mediación, con una formación, pero entonces nadie quiso porque no conocían de qué se trataba, pero yo me atreví. En ese tiempo, el mediador social del proyecto, don Juan Francisco Serrano me capacitó y este año pudimos contar con un curso que dictó la Universidad Alberto Hurtado, lo que vino a ratificar lo que nosotros ya sabíamos y hacíamos como Oficina, pero ahora ya contamos con más herramientas técnicas para

manejar de buena manera ciertas situaciones y dar una mirada más profesional.

Lo bueno de la mediación es que al ser voluntaria las personas llegan con otra disposición a las sesiones y al final se dan cuenta que hay otra manera de enfrentar los conflictos.

Ahora en mi población me conocen como el “mediador” y ante cualquier problema recurren a mi casa y yo ayudo en lo que puedo o los derivo a la Oficina. Este es un servicio más humano y que le hace falta a la comunidad, porque acerca a las personas y les da la oportunidad de conversar”.



Ramón Astudillo Muñoz
Pre Mediator
Oficina de Mediación Comunitaria.

“Desde el año 2007 que estoy participando en proyectos del Plan Comunal de Seguridad Pública y desde hace tres años que me he estado

capacitando como Pre Mediator Comunitario. Este año, la capacitación que nos dio la municipalidad a través de la Oficina de Mediación con la Universidad Alberto Hurtado en el tema de mediación, nos hizo crecer como personas y a mí además como dirigente vecinal me hizo mirar con otro prisma la resolución de conflictos en mi sector y con mis pares.

Lo importante para mí como Pre Mediator es que este tipo de proyectos

continúe, en bien de la comunidad y así hacer posible que los conflictos tengan una solución pronta entre vecinos. De continuar, me gustaría seguir estudiando y capacitándome para mejorar mi desempeño como mediador de problemas comunitarios y con ello estar aún más preparado para enfrentar mediaciones que pueden ser difíciles de conducir, pero que pueden ser tratadas de buena manera al contar con las herramientas necesarias”.



la mediación es posible



San Felipe
Una Ciudad para Vivir

Universidad Alberto Hurtado apoyó labor de Oficina de Mediación Comunitaria

Un total de 10 Pre Mediadores y 25 agentes sociales recibieron certificación de esta casa de estudios por su participación en el curso "Mediación de Conflictos Comunitarios como una Estrategia de Prevención de la Violencia y la Delincuencia", dictado por docentes del Programa de Seguridad Ciudadana de la Universidad Alberto Hurtado.

A partir de esta oportunidad los 10 Pre Mediadores que se desempeñan

como mediadores de conflictos vecinales de San Felipe accedieron a un curso avanzado, mientras que 25 agentes sociales, entre ellos representantes de instituciones de capacitación, medios de comunicación local, sindicatos y organizaciones comunitarias, entre otros; participaron en un curso introductorio de mediación comunitaria, a través del cual pudieron conocer la experiencia que en torno a esta temática se da en la Favela Babilonia de Río de Janeiro en Brasil.



Franz Vanderschueren, director del Programa de Seguridad Urbana de la Universidad Alberto Hurtado y Claudio Díaz, como alcalde (s) de la Municipalidad de San Felipe, realizaron la suscripción del convenio.



Parte del equipo de docentes que dictó el curso estuvo integrado por Ezio Mosciatti, presidente del Comité de Patrimonio del Colegio de Arquitectos y docente del Programa de Seguridad Urbana de la Universidad Alberto Hurtado.



Las alumnas certificadas Eliana Varas Castro, Carmen Aguilera Toledo, Gioconda Troncoso Espinoza y Mónica Vásquez Palma; junto a los docentes Rosa María Olave, Ezio Mosciatti y Franz Vanderschueren.



Los abogados y mediadores Carlos Alcántara y Silvia Vieira, que se desempeñan en la Favela Babilonia de Río de Janeiro, dieron a conocer su experiencia a los alumnos y medios de comunicación sanfelipeños.



Un total de 10 Pre Mediadores de la Oficina de Mediación Comunitaria recibieron la certificación por su participación en el nivel avanzado del curso.



Carlos Guerrero Botello
Pre Mediador
Oficina de Mediación Comunitaria.

"La capacitación que nos han dado durante todo este tiempo, que ya llevamos tres años, es fundamental para desempeñarnos y llevar una mediación a cabo. Es lo más importante para saber lo que estamos haciendo y hacerlo bien,

porque nos han enseñado profesores universitarios que saben de mediación e incluso conocimos experiencias internacionales con los mediadores de las Favelas de Brasil, lo que ha enriquecido nuestra labor.

En esto lo importante es que las personas mediadas sepan que uno es una persona preparada, en quien pueden confiar para alcanzar una solución para sus conflictos y la comunidad a la vez reconoce que esta es una oportunidad que puede tomarse para solucionar los conflictos que

tenemos a diario y que está en sus manos el darle una solución antes de que pase a mayores.

Así los vecinos pueden recuperar la comunicación y darse cuenta que con la mediación pueden conseguir una solución que sólo es posible alcanzar a través de la voluntad y que nosotros como mediadores sí contamos con la competencia pertinente para ayudarlos a avanzar y evitar así la comisión de delitos a través del uso de la violencia para abordar los problemas comunitarios".



la mediación es posible



San Felipe
Una Ciudad para Vivir

Otras comunas conocieron experiencia de Mediación en San Felipe

Comunidades de la Provincia participaron de talleres de difusión sobre la tarea desarrollada en resolución de conflictos, interesándose en la innovadora propuesta.

Vecinos y especialmente dirigentes comunitarios, como también funcionarios municipales de las comunas de la Provincia de San Felipe pudieron conocer de cerca los avances hasta ahora alcanzados por la Oficina de Mediación Comunitaria de San Felipe.

Fue así como vecinos, integrantes de talleres femeninos y de clubes de adultos mayores de las comunas de Santa María, Llay Llay, Panquehue, Putaendo y Catemu; pudieron acceder a talleres de difusión de la experiencia sanfelipeña en mediación.

Sin embargo, debido al interés presentado por parte de algunas comunidades, la Oficina debió ampliar la oferta inicial a la realización de nuevos talleres, a través de los cuales se

abordaron temas como la resolución alternativa de conflictos, derechos ciudadanos y orientación jurídica.

Este fue el caso de la comuna de Santa María, donde se logró articular redes de coordinación con el municipio para realizar talleres para la totalidad de las organizaciones comunitarias locales. En total, dentro de las acciones realizadas en las comunas de la Provincia de San Felipe participaron un total de 218 beneficiarios.



A partir del interés generado por la comunidad y el municipio, en la comuna de Santa María se debió ampliar el número de talleres inicialmente programados.



Los integrantes de la Unión Comunal de Adultos Mayores de Santa María conoció la experiencia en mediación de San Felipe.



A partir de la solicitud presentada por vecinos, la Oficina de Mediación Comunitaria brindó orientación jurídica.



La Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Santa María participó además en talleres sobre cómo abordar conflictos comunitarios.



Integrantes de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Panquehue destacaron el poder conocer herramientas para tratar problemas de manera adecuada.



Dirigentes de talleres femeninos valoraron la oportunidad de participar en talleres que les aportan herramientas para su desempeño.



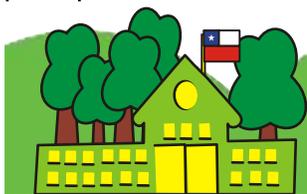
Ruth Delgado Barrera
Pre Mediador
Oficina de Mediación Comunitaria.

“Este año fue muy provechoso, porque nos sorprendió el trabajar con una universidad y con profesores que contaban con conocimientos variados, por lo que les sacamos mucho provecho,

pues aprendimos cosas nuevas e incluso experiencia de extranjeros, lo que nos reveló la amplitud de la mediación, al conocer que ésta puede llegar a diferentes ámbitos y se puede ejercer en diferentes realidades sociales, lo que nos quedó bastante clarificado a través de la experiencia que conocimos con los mediadores de las Favelas en Brasil.

Así se pudo ver y valorar que todos los logros son posibles de alcanzar con la mediación, porque esto ha sido fundamental sobre todo en San Felipe,

porque la gente aprendió que se solucionan problemas por medio del diálogo en el marco de la mediación, sin necesidad de llegar al Juzgado de Policía Local o a una demanda. Simplemente hay que tener la disposición para arreglar el problema, sin que los vecinos se sientan vencidos ni vencedores, pues aquí los vecinos pueden lograr un acuerdo satisfactorio y para eso estamos nosotros como mediadores y facilitadores para ayudar a la comunidad”.



la mediación es posible



San Felipe
Una Ciudad para Vivir

Vecinos conocieron trabajo de Oficina de Mediación en Terreno

Durante la ejecución del proyecto 2010, la Oficina de Mediación Comunitaria realizó diversas actividades destinadas a potenciar y difundir la labor desarrollada, especialmente para que los vecinos conocieran la existencia de un nuevo servicio que está a su disposición a la hora de abordar conflictos comunitarios.



Los alumnos de los colegios de la comuna de Putaendo se interesaron por conocer de qué trata la mediación comunitaria.



Los Pre Mediadores además a través de conferencias de prensa pudieron detallar su experiencia.

Fue así como la Oficina de Mediación, junto a sus Pre Mediadores, encargados de realizar las sesiones de mediación, estuvo presente en ferias ciudadanas, tales como Gobierno en Terreno, como así también en medios de comunicación local, reforzando la orientación que se entrega a la comunidad y promocionando las ventajas de este servicio gratuito.



Julio Aravena, locutor de Radio Carnaval entrevistó a Juan Francisco Serrano, mediador de la Oficina, quien entregó mayor información a los auditores sobre el proceso de mediación.



Las Pre Mediadoras, Jacqueline Figueroa y Ruth Delgado visitaron Radio Aconcagua para dar a conocer su labor de intervención en problemas vecinales.



La Pre Mediadora Ruth Delgado fue una de las encargadas de responder las consultas realizadas por los vecinos de Llay Llay.



Los vecinos que participaron en ferias ciudadanas realizadas en San Felipe también recibieron información del servicio gratuito que ofrece la Oficina de Mediación.



Jacqueline Figueroa Lazcano
Pre Mediador
Oficina de Mediación Comunitaria.

“Hace tres años que participo en organizaciones, soy dirigente de la Población Santa Brígida, donde comenzó todo esto. Conocí cómo funcionaba la mediación y se insertaba en la comunidad, orientada a generar una buena convivencia entre los

vecinos, lo que me pareció una muy buena herramienta al hacer que los vecinos conversen y solucionen los problemas.

He participado en mediaciones donde los vecinos no se sabían el nombre, porque piensan que viviendo en su metro cuadrado están seguros, pero la realidad no es así, porque nunca sabemos cuándo vamos a necesitar del otro.

La capacitación que nos entregó la Universidad Alberto Hurtado nos dio herramientas nuevas, por lo que me siento muy agradecida por la oportunidad de tomar este curso dictado por

profesionales del área.

Afortunadamente he realizado mediaciones que llegan a buen acuerdo, aunque algunas han durado hasta dos horas y otras han sido complicadas o en terreno, pero estoy satisfecha por lo que he logrado y siento que estoy aportando algo para que las cosas mejoren.

Por eso quisiera instar a los vecinos de San Felipe a confiar en la mediación comunitaria, porque es algo que los va a ayudar, es un servicio gratuito donde encontrarán a un grupo de personas dedicadas a servir y ayudar a la comunidad”.



la mediación es posible



San Felipe
Una Ciudad para Vivir

Dos familias vecinas solucionaron sus diferencias a través de mediación

Problemas por árboles medianeros y ruidos molestos llevaron a afectados a solicitar la intervención de la Oficina de Mediación Comunitaria en dos oportunidades

Desde hace más de 30 años que don Enrique Chávez Chávez tiene un terreno en el sector Pozas de Parrasía. Según recuerda hoy, a sus 83 años, con bastante trabajo logró que la tierra diera sus frutos, pues se trataba de un terreno agreste y con muchas piedras, debido a su cercanía con la ribera del río Aconcagua.

Ahora, los años han pasado y la familia creció, por lo que finalmente la propiedad quedó como punto de encuentro y lugar de vacaciones familiares, debido a que ahora está habilitado con mayores comodidades y además cuenta con la cercanía de vecinos que consideran a don Enrique tal como él los respeta.

Por esta razón, le llamó la atención cuando una mañana de invierno su vecino, Sergio Ibacache Allendes, llegó hasta su puerta acompañado por dos personas que él hasta entonces desconocía.

Se trataba de Jacqueline Figueroa Lazcano y Juan Francisco Serrano, mediadores de la Oficina de Mediación Comunitaria de la Municipalidad de San Felipe, quienes



Los vecinos optaron por conversar para solucionar sus problemas y así mantener la excelente relación que han tenido por años como vecinos.

fueron a terreno para realizar la sesión de mediación con los dos vecinos, a partir de un requerimiento realizado por Sergio Ibacache.

Según explicó el joven, él y sus hermanos, quienes comparten la propiedad vecina, tenían problemas con los álamos que don Enrique había plantado como cierros de su propiedad, porque caían muchas hojas que ensuciaban su casa, las que a su vez atraían ratones, caían los pulgones que manchaban la ropa y además estaban tan grandes que les resultaban peligrosos.

“Sabía que la municipalidad podía ver el tema de los árboles, por lo

que fui a preguntar y me dijeron que tenía la opción de buscar un arreglo con mis vecinos a través de mediación o de lo contrario tenía que ir a una instancia legal. Entonces opté por la mediación, por conversar, porque nos conocemos con la otra familia”, confidenció Sergio.

Esta problemática al principio no fue muy entendida por don Enrique, quien hasta ese momento desconocía la existencia de este servicio alternativo para tratar los problemas vecinales, por lo que pensó que el joven, que había conocido desde pequeño, lo estaba demandando y exigiéndole que cortara los árboles medianeros.

“Cuando me fueron a ver me explicaron de qué se trataba y ahí finalmente lo entendí. Entonces el vecino me contó por qué le molestaban los árboles y conversamos. Me di cuenta que además estos árboles estaban afectando otros que tengo, así que llegamos al acuerdo de cortarlos, lo que fue conveniente para los dos”, reconoció don Enrique, quien selló el acuerdo estrechando la mano de Sergio.

De esta manera, guiados por la Pre Mediadora y el mediador de la Oficina, los vecinos consiguieron llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas familias, compromiso que se cumplió a cabalidad y dentro del mes y medio que don Enrique solicitó como plazo.



Los álamos que separaban ambas propiedades causaban problemas a la familia Ibacache.

continúa en la página 9



la mediación es posible



San Felipe
Una Ciudad para Vivir

UNA FIESTA QUE NO DEJABA DORMIR

A partir de esta mediación, la buena relación entre estas dos familias vecinas continuó intacta, sin embargo, posteriormente, la celebración de un cumpleaños en el terreno de la familia Chávez un sábado por la noche del mes de noviembre vendría a poner a prueba los alcances logrados en el proceso de acuerdo.

Si bien en la mediación ya realizada se destacó el diálogo como principal herramienta para abordar los problemas, en esta oportunidad ambas familias reconocen haberlo dejado de lado, debido por una parte a las ganas de continuar con la fiesta y por otra por los deseos de dormir y descansar.

“Había cansancio, estábamos molestos por la música que se escuchaba muy fuerte, por lo que eso podría haber pasado a cosas peores. Incluso llamamos a carabineros por los ruidos molestos”, detalló Sergio.



En la segunda mediación participaron diferentes generaciones de ambas familias.

Por su parte, Patricia Chávez Cruz, hija de don Enrique, quien esa noche se encontraba en el terreno de su padre, comentó que si bien carabineros había ido al lugar, la celebración continuó hasta que los vecinos Ibacache les cortaron la luz, por lo que tanto los presentes en la fiesta se molestaron, como así también los vecinos reconocen haberse exaltado.

Frente a la situación vivida, unos días más tarde la esposa de don Enrique, Auristela Cruz Herrera, solicitó una nueva intervención de la Oficina de Mediación. “Quise pedir mediación porque quería arreglar las cosas al tiro, porque nunca habíamos tenido estos problemas con ellos (los vecinos). Al contrario, nosotros los



La problemática se abordó en terreno por parte de los vecinos y representantes de la Oficina de Mediación.

conocemos de chicos y su mamá se portó muy bien con nosotros, por lo que les tenemos estima y no es bueno estar toda la vida enojados”, reconoció.

A partir de esta solicitud, la Oficina de Mediación Comunitaria contactó a los vecinos, existiendo el interés por ambos lados para que participara más de un representante por familia en la sesión de mediación.

“La mediación fue lo adecuado, porque pudimos conversar. En el momento de la fiesta me habría gustado que carabineros les cursara una multa por los ruidos, porque queríamos dormir, pero habrían quedado resentimientos. En cambio, la mediación nos acercó más, nos pudimos conocer más, hubo mayor participación, los ánimos mejoraron y el cariño volvió”, detalló Sergio con una sonrisa en su rostro, junto a su hermana Carmen y su cuñado Daniel Ahumada Teno.

De esta manera, luego de limar asperezas, ambas familias acordaron avisarse cuando se vaya a realizar una celebración, con el propósito de respetarse mutuamente y continuar con la buena relación que han tenido por años.

“La mediación llegó a acuerdo y fue rápida, lo que se debió en gran medida a la buena disposición que hubo de las dos familias por mantener la buena relación. Además llegamos al acuerdo que nosotros quisimos, no fue algo impuesto. Ojalá que la gente aproveche esta oportunidad, porque mientras se hace la mediación no hay

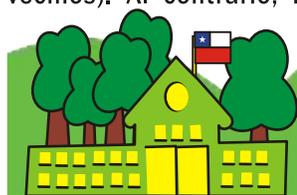
personas extrañas que se enteren de lo que está pasando. Sirve para aquietar las aguas, hay dedicación en la atención y lo mejores que es gratis”, consideró Patricia Chávez, quien junto a su familia y sus vecinos Ibacache señalaron sentirse satisfechos con el acuerdo alcanzado.

De esta manera, a pesar de haber tenido dos eventos que podrían haber terminado con consecuencias indeseables, que incluso habrían condicionado la buena relación existente, tanto la familia Chávez como Ibacache decidieron conversar y dar una solución conjunta a los problemas que los afectaban.

Además, reconocieron el valor de mantener una buena relación, pues seguirán siendo vecinos por muchos años más. Felizmente lograron una solución a través del diálogo, sellando su acuerdo con un apretón de manos y un buen brindis, pero sólo con bebida.



Los participantes firmaron para sellar el acuerdo.



la mediación es posible



San Felipe
Una Ciudad para Vivir

Oficina de Mediación Comunitaria en Cifras

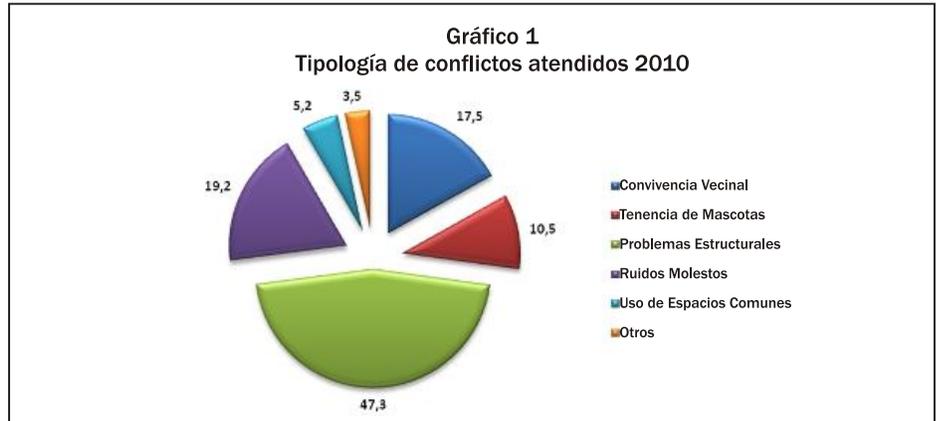
El proyecto "Oficina de Mediación Comunitaria: Potenciando el Diálogo entre los Vecinos de San Felipe", tiene por propósito consolidar el trabajo de prevención de la violencia y potenciación de la organización social realizado por tercer año consecutivo a través del Plan Comunal de Seguridad Pública en su área psicosocial.

A partir de este postulado, tendríamos a la Oficina de Mediación Comunitaria como primera instancia para el tratamiento de un problema, como entidad que ayuda a los vecinos afectados por un conflicto a abordar éste y a encontrar una posible solución, generándose diferentes líneas de intervención, tales como:

SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Como principal línea de intervención, el proyecto contempla el otorgar un servicio de resolución pacífica de conflictos comunitarios, el que es gratuito para los habitantes de San Felipe, pudiendo acceder todos los residentes de la comuna mayores de 18 años (ver tabla N°1), quienes sean afectados por un problema vecinal, existiendo diversas tipologías (ver gráfico 1).

En este marco, la inclusión de la población objetivo para el servicio de resolución de conflictos se basa en la voluntariedad, razón por la cual un



factor importante fue el trabajo de difusión de la Oficina, lo que ha tenido como efecto una demanda constante por los servicios otorgados por el proyecto.

A partir del requerimiento inicial de un vecino, se invita a la otra parte afectada a una Sesión de Mediación, donde ambos implicados, con la orientación de un Pre Mediador (especialmente preparado y capacitado en la temática), ayuda a los vecinos a buscar un acuerdo, cuyo cumplimiento posteriormente es monitoreado por la

CAPACITACIÓN DE PRE MEDIADORES

En esta labor de resolución de conflictos, un apoyo fundamental ha sido el trabajo desarrollado por los 10 Pre Mediadores Comunitarios, quienes de

manera voluntaria encabezan las sesiones de mediación donde los vecinos tratan sus problemas. Se trata de 10 personas que durante tres años se han capacitado de manera consecutiva en temáticas de resolución de conflictos, encontrándose entre ellos dirigentes de agrupaciones femeninas, juntas de vecinos, centros de padres y apoderados y vecinos con un gran interés social.

A partir de lo anterior, durante el año 2010 se gestionó su acceso a un curso avanzado de Mediación Comunitaria (40 horas cronológicas), el que fue impartido por docentes del Programa de Seguridad Urbana de la Facultad de Derecho de la Universidad Alberto Hurtado.

De manera adicional la Oficina implementó la capacitación a miembros de instituciones claves, como Carabineros, quienes por su tarea receptionan a diario solicitudes por problemas vecinales. En el marco de esta coordinación también se extendió el servicio de capacitación gratuita a beneficiarios de programas municipales y de Gobierno, así fue que se efectuaron

Tabla 1

Beneficiarios Servicio Resolución Pacífica de Conflictos 2010**:							
18 a 29		30 a 59		60 o más		Total	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
5	7	22	30	13	9	40	46
						86	

** Contempla el número de beneficiarios que participaron en sesiones de mediación que llegaron a un acuerdo cuyo cumplimiento fue monitoreado por la Oficina de Mediación Comunitaria.

continúa en la página 11



Marcela Chávez Pedraza
Pre Mediador
Oficina de Mediación Comunitaria.

"Para mí este año, con la experiencia de poder acceder a un perfeccionamiento otorgado por la Universidad Alberto Hurtado fue muy bueno, porque aprendimos técnicas

para desempeñarnos y de desenvolvernos de manera adecuada en una mediación y de cómo manejarse con las personas. Por eso considero que la capacitación fue muy enriquecedora, porque nos dio una visión más amplia de cómo enfrentar los temas, de qué es la mediación en su sentido amplio y de que este método alternativo de resolución de problemas vecinales realmente funciona.

Por eso es sumamente importante seguir perfeccionándose y conocer

distintas experiencias para manejar una gama más amplia de temas que puedan contribuir y colaborar con la mediación, por eso en este sentido rescato que todo los problemas se pueden solucionar si existe la disposición y nosotros, como Pre Mediadores, le damos la oportunidad de mirar más allá de su espacio, porque pueden ver que las soluciones son posibles y que se puede producir un cambio en las personas".



la mediación es posible



San Felipe
Una Ciudad para Vivir

Tabla 2

Beneficiarios Capacitados en Resolución Pacífica de Conflictos 2010:							
18 a 29		30 a 59		60 o más		Total	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
16	12	20	63	4	20	40	95
							135

talleres de resolución pacífica de conflictos a alumnos de la Escuela de Dirigentes de la Dirección de Acción Social del Obispado de San Felipe, a participantes del Programa Mujeres Jefas de Hogar, del Programa de Empleabilidad de Prodemu y a estudiantes de la Universidad de Valparaíso.

A los talleres impartidos por parte del equipo ejecutor se sumó un curso básico de Mediación Comunitaria, el que fue dictado por la Universidad Alberto Hurtado, donde se contempló la formación de Agentes Derivadores de Conflictos Comunitarios, completando 25 alumnos, lo que da un total de 135 beneficiarios capacitados (ver tabla 2).

SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

Este servicio se otorga a beneficiarios que necesitan de orientación jurídica ante un conflicto comunitario, con el propósito de que como ciudadano conozca los alcances del sistema tradicional y de la mediación, como sistema alternativo, para abordar problemas de esta naturaleza, con el propósito de que el usuario cuenta con toda la información necesaria.

De manera adicional también fueron atendidas por el abogado de la

Oficina a través de atención directa de público, como así también en el formato de taller, otras temáticas de consulta, con el propósito de entregar una orientación respecto a los deberes y derechos ciudadanos correspondientes.

METAS DE LA INTERVENCIÓN

Además de contemplar la cobertura del proyecto con los componentes de intervención y las cifras asociadas, se tiene como resultado el logro de la mayor parte de las metas exigidas por La División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior, resultados que se detallan en la Tabla N° 4, que contempla el número de beneficiarios general del 2010 y el gráfico N°2 que compara los logros con las metas exigidas.

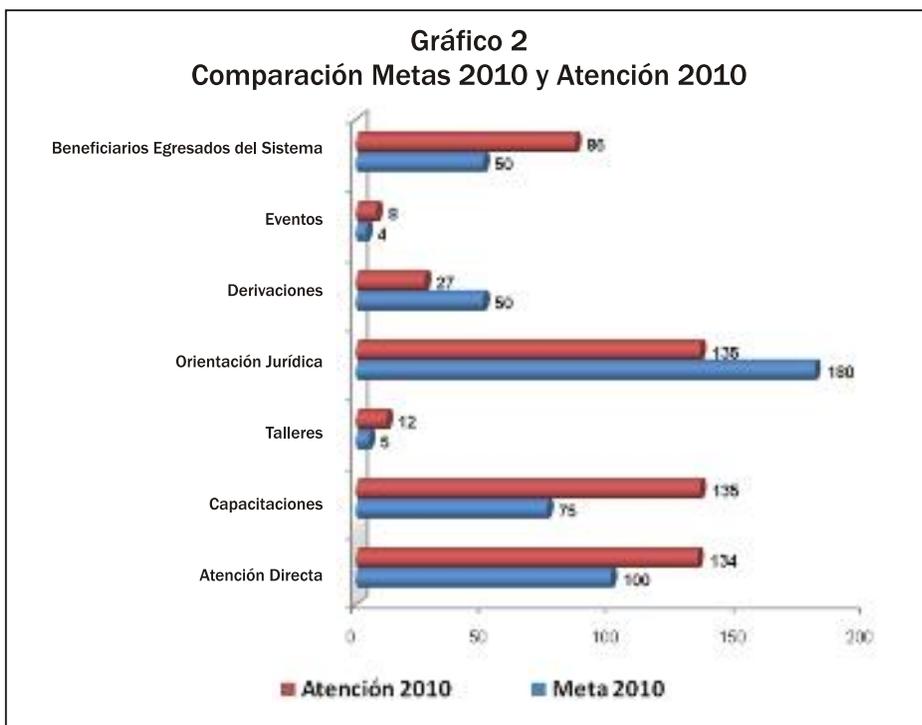


Tabla 4

Cifra de Beneficiarios General Oficina de Mediación Comunitaria 2010*:							
18 a 29		30 a 59		60 o más		Total	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
17	52	47	219	29	62	93	333
							426

*Contempla número de beneficiarios por atención directa, orientación jurídica, derivaciones a la red de servicios públicos locales y capacitaciones realizadas.



Viviana Araya Reyes
Pre Mediador
Oficina de Mediación Comunitaria.

“La mediación es una instancia donde podemos ayudar a que las personas que están en conflicto puedan dialogar, decir qué es lo que piensan, sienten, necesitan o les

molesta, ya que en su diario vivir no lo hacen, pues los individuos están muy ocupados y pensando sólo en sí mismos. No les importa quien está al lado, ni cómo está y es ahí donde nosotros intervenimos para ayudarlos a que concilien o por lo menos se escuchen.

El poder intervenir en una situación de conflicto y que ésta llegue a buen termino es satisfactorio, ya que si uno puede aportar a que las personas se puedan oír y resuelvan sus conflictos sin

gritarse o faltarse el respeto es un gran logro, del cual me siento orgullosa.

En cuanto a la formación fue un gran acierto tener profesionales, los cuales nos estrujaron para poder sacar lo mejor de lo nuestro para aportar en nuestra comuna, como así también el poder conocer testimonios de extranjeros fue notable, ya que nos pudimos dar cuenta de que la mediación ya se está implementado en todo el mundo y por lo mismo somos capaces de ayudar al que lo requiera”.



la mediación es posible

Carabineros y líderes sociales conocen la Mediación Comunitaria

Numerosos fueron los y las interesadas de participar de manera voluntaria en los procesos formativos que de manera gratuita ofreció la Oficina de Mediación Comunitaria, abordando temáticas como la Resolución Alternativa de Conflictos, Derechos y Deberes Ciudadanos, como así también dando a conocer la labor que en la práctica desarrolla esta entidad.

Fue así como durante el 2010 el equipo ejecutor del proyecto dictó talleres especialmente formulados para funcionarios de Carabineros, como así también a los alumnos de la Escuela de Dirigentes de la Dirección de Acción Social del Obispado de San Felipe, a las alumnas del Programa de Empleabilidad de Prodemu y el Ministerio del Trabajo, además de las integrantes del Programa Jefas de Hogar de la Municipalidad de San Felipe y alumnos de la Universidad de Valparaíso.

En este sentido, Patricia Boffa, directora ejecutiva provincial de la Fundación Prodemu de San Felipe destacó el apoyo brindado en la labor desarrollada. “Los talleres con el abogado de la Oficina de Mediación vinieron a reforzar la formación de mujeres del sistema Chile Solidario que participaron del programa de empleabilidad, por lo que agradezco la excelente disposición”.

Por su parte, Viviana Schultz, profesional que participa en DAS del Obispado de San Felipe señaló que “los participantes de la Escuela de Dirigentes, se mostraron receptivos ante lo expuesto por el equipo de la Oficina. Analizaron que están muy centrados en sus necesidades, olvidando que forman parte de un contexto y que necesitan espacios para el diálogo y la conversación”.



Funcionarios de Carabineros de San Felipe conocieron la labor desarrollada por la Oficina de Mediación Comunitaria.



Alumnos de la Escuela de Dirigentes recibieron capacitación en resolución de conflictos.



Alumnas del Programa Jefas de Hogar participaron en talleres de mediación.



Carlos Muñoz Lagos
Pre Mediador
Oficina de Mediación Comunitaria.

“La formación intelectual, sumada a las experiencias prácticas, con las dificultades cotidianas en la convivencia vecinal que experimentamos todos en nuestros barrios, nos pone en la

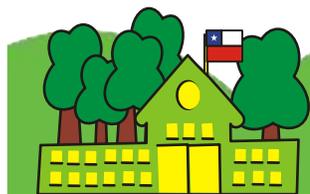
condición de ciudadanos alerta a los conflictos vecinales.

Las diferencias de opinión política, religiosa o deportiva; además de las diferentes formas de desarrollar nuestro quehacer diario nos deja en claro que todos somos únicos, pero que debemos vivir en comunidad como todos los hombres a través de la historia humana.

Este año ha sido rico en aprendizaje y en experiencia. Como Pre Mediadores, de seguir por este camino alcanzaremos a ver un San Felipe con

ciudadanos haciéndose cargo de sus conflictos vecinales y direccionándolos por un camino positivo.

La formación recibida, incluidos los testimonios de mediadores extranjeros, nos permiten reafirmar nuestra confianza y fe en que a través de los procesos de mediación en San Felipe lograremos, en un futuro cercano, conseguir la recuperación de la antigua solidaridad y comunicación vecinal que disminuirá el impacto negativo de los conflictos vecinales”.



la mediación es posible



San Felipe
Una Ciudad para Vivir

Autoridades comentan el trabajo de la Oficina de Mediación Comunitaria



Eugenio Cornejo,
concejal de San Felipe.

“Como concejal y en la radio he recomendado esta Oficina, porque da un espacio para que los vecinos conversen sus problemas. Antes, cuando no existía, vi a personas que dejaron su casa y su barrio por evitar mayores problemas”.



Ricardo Covarrubias,
concejal de San Felipe.

“Mi experiencia de trabajo ha sido satisfactoria, porque los casos que derivé se han resuelto, las personas fueron bien atendidas o asesoradas. La mediación es una herramienta que acerca a los vecinos al diálogo, pudiendo lograr un encuentro”.



Juan Manuel Millanao,
concejal de San Felipe.

“La Oficina resuelve problemas que vemos día a día y me parece bastante bueno. Nosotros debemos facilitar el acceso de los vecinos a este servicio, donde los problemas son vistos desde un punto de vista social y no pecuniario, porque es completamente gratuito”.



Mario Sottolichio,
concejal de San Felipe.

“Tengo muy buenas referencias del programa, de personas que han logrado superar sus diferencias y me alegro de que exista y más me alegraría si tuviera una estabilidad, que no se vea mermado su financiamiento, pues es muy importante en la vida de las comunidades”.



Dante Rodríguez,
concejal de San Felipe.

“Conocí la capacitación realizada a otros organismos públicos, para que se oriente a las personas que tienen conflictos con vecinos. Creo que es bueno que la comunidad conozca de estos temas y vea que hay solución con la ayuda de un par”.



Leonel Alegría,
concejal de San Felipe.

“Hemos sido partícipes del proceso de capacitación con formación académica de alto nivel, con líderes de distintos sectores y el grupo de Pre Mediadores. Por eso creo que por la formación y el beneficio comunal ha sido altamente positivo”.

María Teresa Moreno,
Directora de Desarrollo Comunitario
de la Ilustre Municipalidad
de San Felipe.

“La Oficina de Mediación es una iniciativa que se inscribe en la línea de trabajo de gestión municipal, entregando apoyo concreto a la resolución pacífica de conflictos vecinales e instalando habilidades en los vecinos para desarrollar con sus pares acciones mediadoras”.



Luz Varas Olguín
Pre Mediador
Oficina de Mediación Comunitaria.

“Aprendimos a conocer que afuera, al igual que dentro de nuestros hogares, hay problemas, pero que la mayor parte de ellos tiene solución, en

especial con diálogo y respeto.

Con la conversación se pueden solucionar problemas a tiempo, porque hay algunos que empiezan como insignificantes, pero que después pueden llegar a la violencia si no se tratan a tiempo. Lo importante es tener interés por conocer a los vecinos y aceptarnos como somos, con nuestras diferencias. En este sentido las mediaciones han sido importante, porque las personas pueden

reintegrarse nuevamente como parte del barrio y con la capacitación conocimos otras realidades, como la de Brasil, que no las queremos acá, pero lo bueno es saber qué hacer para que no lleguen. También destacaría el haber conocido el valor de saber escuchar, de dar una opinión con base, de no hablar por hablar y de darle importancia al respeto, porque con el respeto y la consideración hacia el otro se pueden lograr muchas cosas”.



la mediación es posible



San Felipe
Una Ciudad para Vivir

Autoridades de la Provincia de San Felipe conocen experiencias extranjeras en Seguridad Pública

Con la participación de destacados investigadores se desarrolló seminario que trató en detalle iniciativas de prevención realizadas con la comunidad

Diversas fueron las iniciativas y proyectos de intervención para prevenir la delincuencia presentados por los expertos que participaron como expositores del seminario "Gobiernos Locales y Prevención del Delito con la Comunidad". Sin embargo, todos coincidieron en destacar el rol protagónico que debe tener la ciudadanía en este tipo de iniciativas, pues sólo con ello se garantiza el éxito de la intervención que se realice.

Este fue el caso de la presentación "Experiencia Internacional en Prevención de la Delincuencia", encabezada por el director del Programa de Seguridad Urbana de la Universidad Alberto Hurtado, Franz Vanderschueren; quien fue seguido por la exposición denominada "Seguridad Ciudadana y el Rol de la Comunidad", realizada por la científica política experta en temas de seguridad, Alejandra Lunecke.

A estos dos expositores se sumó la presentación de la experiencia en seguridad pública desarrollada en Peñalolén y que es coordinada por Norma Maray Hernández, quien dio a conocer algunas de las intervenciones que de igual



Norma Maray Hernández, encargada de la Gerencia de Seguridad de la Municipalidad de Peñalolén dio a conocer en detalle la experiencia desarrollada en esta comuna.



Autoridades de la Provincia de San Felipe pudieron conocer diversas iniciativas en seguridad implementadas en municipios del país y el mundo.

manera se están desarrollando en la comuna de San Felipe.

Cabe destacar que debido a su lineamiento técnico, el seminario, organizado por la Oficina de Mediación Comunitaria del Plan Comunal de Seguridad Pública de San Felipe, estaba especialmente dirigido a autoridades de esta Provincia, como así también a profesionales y funcionarios encargados del tema de seguridad y presentación de proyectos de los municipios locales.

Al ser consultado, el alcalde de San Felipe, Jaime Amar, destacó la realización de estas iniciativas que contemplan una amplia mirada sobre un tema específico. "Este tipo de exposiciones tienen un aspecto muy válido, porque confirman primero que los modelos de intervención deben ser locales, en segundo lugar que tienen que haber equipos afiatados y en tercer lugar que tiene que haber continuidad. Actualmente hay muchos tipos de intervenciones sobre esta temática de seguridad que se están dando en el mundo entero y que son válidas, pero a la larga las decisiones y la aplicación de criterios debe tomar en cuenta todos los aspectos locales, por lo que esto viene a ratificar técnicamente y profesionalmente, a través de información detallada, que estos conceptos son los que validan el éxito de un proceso", destacó.

A partir de lo anterior, el edil dio a conocer que nuevos modelos de intervención en el tema de seguridad se articularán en la comuna, con el propósito de tratar una problemática que se presenta como primera necesidad para la mayor parte de la población local, como así también destacó el camino ya recorrido, donde San Felipe cuenta con la recuperación de plazuelas, la implementación de alarmas comunitarias y organización barrial, como así también la intervención de la Oficina de Mediación Comunitaria en el eje de prevención de los delitos.

Por su parte, el doctor en sociología, Franz Vanderschueren, se refirió a lo

enriquecedoras que resultan estas instancias, pues se convierten en un espacio de discusión y conocimiento de medidas que se están implementando en comunas de diferentes países.

"Creo que este tipo de seminarios es extremadamente útil, porque permite difundir experiencias interesantes, reflexiones que no son solamente académicas, sino también prácticas, como el tema en Peñalolén. Además permite intercambiar ideas entre comunas, existiendo la posibilidad aún mayor de reunir a representantes de aquellas comunas de vanguardia en materia de seguridad ciudadana en Chile, como San Felipe y así tratar temas específicos respecto a cómo las intervenciones se están desarrollando en los barrios y trabajar eso a fondo, comparar experiencias y a partir de ello desarrollar una metodología común que va más allá de los colores políticos".

De esta manera, con esta actividad, el Plan Comunal de Seguridad Pública dio por finalizada la implementación del proyecto correspondiente al Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal 2010 en su área psicosocial.



Los expositores, Franz Vanderschueren, Alejandra Lunecke y Norma Maray, destacaron el rol de la comunidad en la labor preventiva de la delincuencia.



la mediación es posible



San Felipe
Una Ciudad para Vivir