

## **CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL**

---

### **SESION ORDINARIA N° 08 MARTES 10 DE SEPTIEMBRE 2013**

En Las Condes, a 10 de Septiembre de 2013, siendo las 18:30 horas, se da inicio a la Séptima Sesión del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil de Las Condes, bajo la Presidencia del señor José María Eyzaguirre, Vicepresidente del Consejo Comunal, con la presencia de los siguientes Consejeros:

#### **Representantes Estamento de Organizaciones Comunitarias Territoriales**

Ricardo Gana Benavente, Luis González González, Santiago Torrejón Silva, Silvia Gana Valladares, Rafael Muñoz Loyola y Luis Fontecilla Meléndez.

#### **Representantes Estamento de Organizaciones Comunitarias Funcionales**

Carmen Rodríguez Baeza, y Clara Cortés Moyano.

#### **Representantes Estamento de Organizaciones de Interés Público**

Jaime Figueroa Unzueta, Leonor Cabrera Baez, Nadia Serrano Valencia, Elia Espinoza Riquelme y Patricio Camus Valdevenito.

#### **Representantes Estamento de Organizaciones Gremiales y Organizaciones Sindicales**

Antonio Gutiérrez Prieto, Carlos Gajardo Roberts y Héctor Paredes Araos.

#### **Representantes Estamento Entidades Relevantes en el Progreso Económico, Social y Cultural de la comuna de Las Condes**

José María Eyzaguirre García de la Huerta, Mauricio Molina Ariztía y Luis Méndez Reyes.

Excusan su inasistencia los Consejeros, señores: María Eugenia Cuadra Lainez, Mireya Pérez Rojas, Rafael Arteche Garcés, Harold Fritz Balzer, Arturo D' Ottone Cefaratti, Edith Venegas Valenzuela, Maggi Cortés Gallardo, James Raby Retes, Lorenzo Solano Pérez.

Asisten invitadas las siguientes personas, señoras: Gloria Luz del Villar Coordinadora del Centro de Mediación y Familia; Gloria Mancilla, Carolina Bascuñan y Viviana Norambuena, Mediadoras.

Actúan como Secretarios el señor Jorge Vergara Gómez, Secretaria Municipal y doña Andrea Godoy Garín, Secretaria Ejecutiva del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil.

El señor Antonio **GUTIERREZ** (Director), señala que, en nombre de Dios, corresponde dar inicio a la séptima sesión del Consejo Comunal de Las Condes. Informa que el señor José María Eyzaguirre se incorporará a la reunión en unos momentos más, por lo que, en el intertanto, le corresponde presidir dicha sesión.

#### **ORDEN DEL DIA**

1. **APROBACION ACTA SESION ORDINARIA DE 13 DE AGOSTO 2013**  
**Se aprueba sin observaciones.**

2. **FUNCIONAMIENTO CENTRO DE FAMILIA Y MEDIACION**

El señor Antonio **GUTIERREZ** (Director), informa que se encuentra presente la señora Gloria Luz del Villar, Coordinadora del Centro de Mediación y Familia, acompañada de tres mediadoras, quienes estarán a cargo de explicar el funcionamiento del Centro. Da la palabra a la señora Del Villar.

## CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

---

La Coordinadora del Centro de Mediación y Familia, señora Gloria Luz **DEL VILLAR**, saluda a todos los presentes, diciendo que es un honor estar presente en una sesión del Consejo Comunal. Informa que se encuentra acompañada por algunas de las profesionales que conforman el equipo del Centro de Centro de Mediación y Familia, señoras: Gloria Mancilla, Mediadora y Educadora, con Magister en Mediación Familiar de la Universidad de Los Andes; Carolina Bascuñan, Abogada y Mediadora, con Postítulo en Ciencias de la Familia de la Universidad de Los Andes y Viviana Norambuena, Mediadora y Diseñadora, con Magister en la Universidad de Los Andes. La suscrita es Asistente Social de la Universidad Católica, con Postítulo Ciencias de la Familia y candidata a Magister en la Universidad de Los Andes.

Informa que iniciará la presentación dando una pequeña reseña respecto de la mediación. La mediación es una negociación colaborativa, en términos que propone de manera pacífica, voluntaria y confidencial llegar al acuerdo, respetando la realidad particular de cada familia, asistida por un profesional experto llamado “Mediador”. La mediación es un procedimiento para tratar el conflicto en el campo inter subjetivo, reposa en expresión y resolución pacífica de conflicto, en un clima de colaboración y respeto por las diferencias; requiere de las partes de la posibilidad de subjetivar el conflicto y reconocer al otro.

Las prácticas sociales, como la negociación o mediación, se articulan sobre la base del reconocimiento de las diferencias, lo cual implica una actitud recíproca de ambas partes. Las sociedades antiguas creían que el conflicto era algo negativo; hoy, las sociedades modernas valoran la diversidad y la diferencia. Una sociedad moderna será integrada cuando se fomente el consenso y la solución pacífica del conflicto.

A continuación, da la palabra a la señora Gloria Mancilla, Mediadora, quien compartirá con las personas presentes la historia de la mediación.

La Mediadora, señora Gloria **MANCILLA**, informa que, entre los antecedentes más sólidos y conocidos respecto de las técnicas de mediación, están los siguientes:

El año 1236, el Tribunal de Aguas de Valencia, se constituye para dirimir los conflictos por el uso del agua de riego. Los vecinos más notables de Valencia instituyen una institución, a través de la cual se logra hacer un uso adecuado de las aguas, por turno y ordenado, situación que perdura durante años, generando jurisprudencia para el resto de los países.

En la década de los '70, nace en Estados Unidos, bajo la presidencia de Jimmy Carter, un sistema de resolución de conflictos. Principalmente, a nivel empresarial, se comienza a divulgar cómo funciona la mediación y dicho sistema, se instituye legalmente en el Primer Estado de California, extendiéndose en el tiempo al resto de los estados.

A fines de la década del '70, en Inglaterra, se funda por un grupo de abogados la Primera Compañía de Abogados de Resolución de Conflictos. En esta misma década, en Francia, ocurre una situación similar, puesto que un grupo de personas actúa de intermediarios, entre el Gobierno y particulares.

En 1992, en Argentina, en el año 1992, se dicta un Decreto Ley que declara el interés nacional por institucionalizar la mediación, como un método de resolución de controversias.

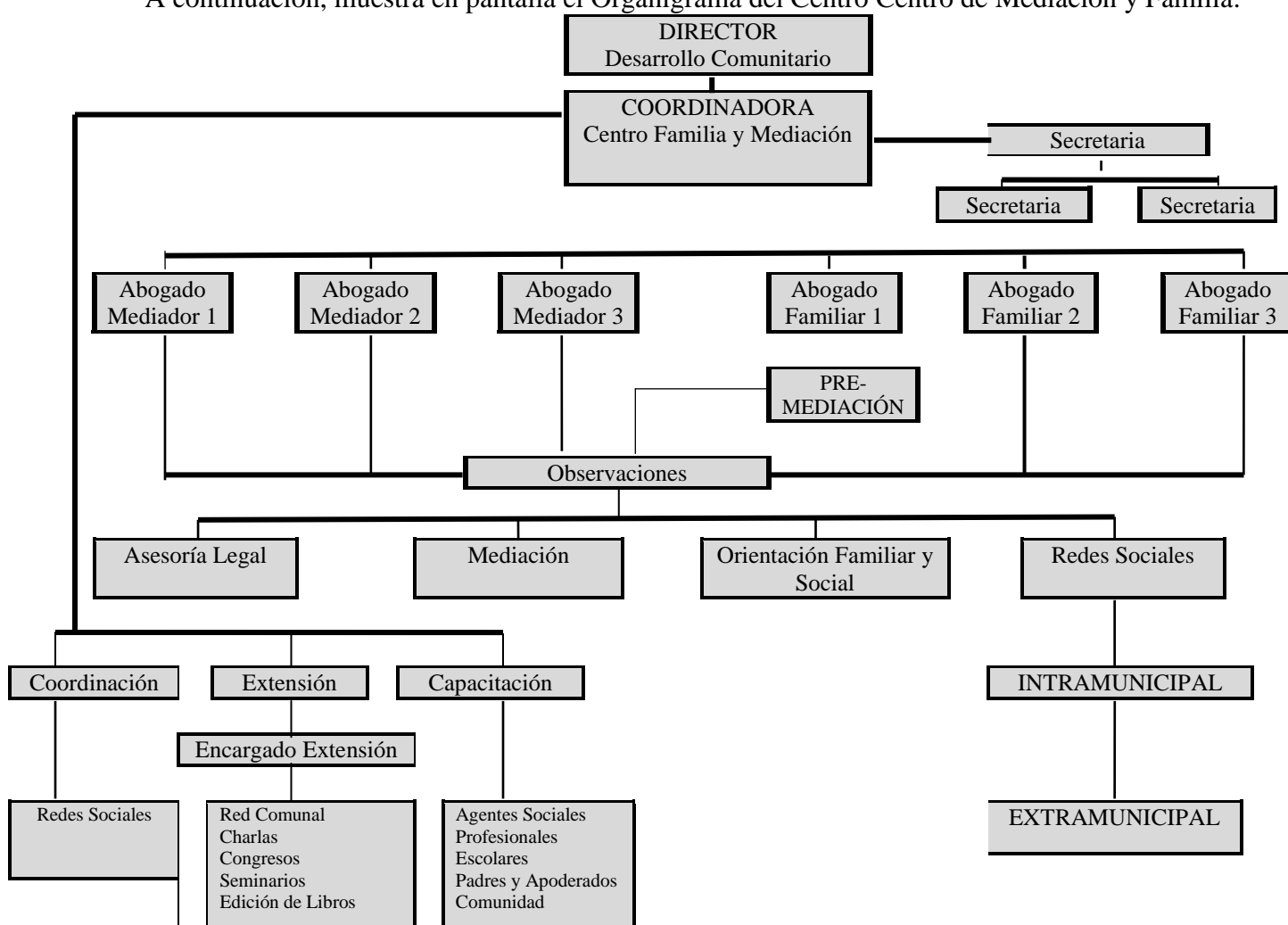
En 1995, en Chile, se implementa un proyecto piloto, dependiente del Ministerio de Justicia, que se formaliza el año 2004, a través de la Ley 19.947 Matrimonio Civil.

## CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

La Coordinadora del Centro de Mediación y Familia, señora Gloria Luz **DEL VILLAR**, complementa la información, diciendo que la comuna de Las Condes ha sido pionera en establecer la mediación, como una práctica. Es así que, en el año 2000, se suscribe un convenio con la Corporación de Asistencia Judicial, el cual se encuentra vigente a la fecha. Dicho convenio establece la mediación como un sistema de resolución de conflictos comunitarios, a cargo de tres mediadores vecinales comunitarios, quienes deberán estar asentados en Corporación de Asistencia Judicial 1, Vila San Luis y Unidad Vecinal C-23.

En la Unidad Vecinal C-23 están localizados los grupos objetivos de mayor necesidad de la comuna de Las Condes. Los mediadores estarán a cargo de atender aquellos conflictos que no pueden resolver los vecinos dentro de su cotidianidad, como son: conflictos por follaje de árboles, perros, etcétera.

A continuación, muestra en pantalla el Organigrama del Centro Centro de Mediación y Familia:



El Centro de Centro de Mediación y Familia depende directamente de la Dirección de Desarrollo Comunitario. El equipo está compuesto por siete mediadores de distintas especialidades, a cargo de una coordinadora, lo cual significa que cada caso es analizado desde distintas disciplinas, lo que resulta sumamente beneficioso para las partes que asisten al proceso de mediación. Es así que una de las fortalezas de este centro dice relación con el equipo profesional que lo constituye, a lo cual se suma la infraestructura del recinto, que es de primera categoría y adecuada para atender problemas que afectan, actualmente, a las familias. Además, se cuenta con asesoría técnica de todos los equipos municipales calificados que se requieren para cada caso en particular.

## CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

---

Por otra parte, el centro cuenta con un reglamento que ha permitido que desarrollar las acciones en forma reglamentada, por tanto, si alguien no cumple con dichas normas podría ser sancionado. Este hecho es sumamente importante, puesto que los asuntos que se tratan dicen relación con problemas de conductas. En ese contexto, un error podría afectar fuertemente a la familia.

El Centro de Mediación y Familia constituyó una red comunal, la que ha sido de gran beneficio, puesto que ha permitido conocer el quehacer de los distintos agentes sociales de las diversas instituciones.

La visión del Centro de Mediación es entregar un servicio de calidad a los vecinos de Las Condes, desarrollando el proceso de mediación, como un método válido de resolución de conflictos, que logren acuerdos legales y/o privados, viables y sustentables en el tiempo, centrandó el quehacer profesional en las relaciones familiares y/o vecinales.

La misión es coincidente con la visión, en cuanto a que apunta a ofrecer a los vecinos de Las Condes que deseen resolver sus problemas familiares y/o vecinales, a través de la mediación, un servicio oportuno y de calidad, en el marco privado o legal, que les permitirá a los participantes de este proceso atender y satisfacer las necesidades e intereses de los miembros del grupo familiar y otros.

El Centro de Mediación y Familia invita a los distintos agentes sociales, comunales y estatales, a que se constituyan en promotores de la mediación y entes derivadores hacia dicho centro; como también, dar a conocer que existe la opción legal en materias de familia, vecinal y comunitaria, que considera a la mediación, como una forma pacífica de resolver sus conflictos. Para estos efectos, se cuenta con un equipo comprometido, con excelente formación académica, que acoge, evalúa e interviene, apoyando a la familia y a la comunidad.

La Mediadora, señora Gloria **MANCILLA**, explica que, a través de este centro, se busca resolver los conflictos en forma pacífica. La palabra “conflicto” tiene muchas definiciones, entre otras cosas, la literatura indica que es una pugna que puede presentar insatisfacción entre dos partes; desacuerdos o puntos de vistas distintos o diferencia de intereses. En ese contexto, se podría decir que un conflicto representa “momentos desafortunados, en los que chocamos debido a que vemos las cosas de distinta manera...., o se asume que alguien se equivoca”.

A continuación, solicita a las personas presentes que fijen su vista en la imagen (elefante) que se proyecta en pantalla e indiquen cuántas patas tiene un elefante.

Las personas presentes manifiestan, a viva voz, que el elefante tiene cinco, seis o hasta ocho patas.

La señora Bascuñán, explica que la imagen refleja una realidad objetiva, visualizada por cada persona en forma individual. Todos tienen una percepción distinta de ver las cosas, razón por la cual opinan diferente respecto de distintas materias. El trabajo de la mediadora consiste en eso, en cómo la gente visualiza que está cumpliendo su vida.

En el Centro de Mediación, se trabaja la dinámica del conflicto, respecto de una persona A y una persona B que solicita una mediación. Por ejemplo, un padre que se va de la casa, dejando a la madre con los hijos, cada uno de ellos ingresa al proceso de mediación con sus propios principios (elementos ideológicos, culturales, sociales, etcétera), como con sus propias posiciones, necesidades básicas (por ej.: alimentación, salud y educación de los hijos), valores e intereses. Todos estos factores están reñidos con las emociones y los sentimientos, dado que presentan el estado del corazón de las personas que ingresan al proceso de mediación, muchas de las cuales llegan con rabia, tristeza, miedo, frustraciones, ilusiones, etcétera.

El procedimiento que se utiliza para atender estos conflictos es la mediación, sistema de resolución de conflictos, en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos. Dicha definición está contenida en el artículo 103° de la Ley N° 19.968 Tribunales de Familia. Es una búsqueda justa y equitativa, para solucionar un conflicto consustancial a la naturaleza humana, con la ayuda de un mediador, profesional que trabaja todos los recursos que presentan las personas (recursos económicos, expectativas de vida, intereses, etcétera), todo lo cual se conjuga en un solo proceso, entregándoles a ellos el poder de la decisión, siendo protagonistas de las decisiones que van a tomar frente a un conflicto, lo cual si se lleva en forma positiva va a constituir un espacio de construcción, para mejorar las relaciones interpersonales. No obstante, en la mediación, también es factible que se logre un efecto negativo deteriorando las relaciones o pasando a conflictos mayores, pero afortunadamente, en la resolución de conflictos desarrollada en el Centro de Mediación de Las Condes, ha sido positiva, puesto que se convierte en un espacio constructivo, donde las personas pueden mejorar sus relaciones, enfocado principalmente en el bien de los hijos o miembros de la comunidad.

La Coordinadora del Centro de Mediación y Familia, señora Gloria Luz **DEL VILLAR**, informa que, a continuación, la señora Carolina Bascuñán indicará los cuerpos legales que están presentes en el proceso de mediación.

La Mediadora, señora Carolina **BASCUÑAN**, explica que la mediación, como sistema de resolución de conflictos, es constituida mediante la Ley N° 19.968 de Tribunales de Familia, sistema que hace obligatorio, a través de la dictación de la Ley N° 20.286, en la cual se establece, entre otros, la mediación previa a la acción judicial, en materias obligatorias (tuición o cuidado personal, alimentos, visita o régimen de relación directa y regular). Lo anterior significa que, ante un conflicto familiar, la persona no puede recurrir a los tribunales sin una mediación previa.

En caso de un divorcio, cabe señalar que tampoco se puede llegar a un tribunal a solicitar un divorcio sin una mediación previa. En general, ante cualquier conflicto familiar, los tribunales exigen un proceso de mediación.

No obstante lo anterior, dicha situación es modificada en cierto aspecto, a través de la Ley N° 20.680, en cuanto a que, anteriormente, sólo la madre tenía a su cargo el cuidado personal o tuición de los hijos, salvo que presentase alguna incapacidad física o mental. Sin embargo, mediante la dictación de esta ley, se establece la tuición compartida, lo cual significa que un padre puede solicitar la tuición o cuidado personal de sus hijos y al juez le corresponde evaluar quién presenta mejores condiciones para el cuidado de ese niño. En general, los jueces son bastante criteriosos y uniformes al tomar dicha decisión. A modo de ejemplo, en ninguna parte de la ley, se menciona que el padre se hará cargo del niño, fin de semana por medio, sino que responde a una resolución adoptada por parte de los jueces, en caso que no exista acuerdo entre los padres.

## CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

---

A modo de antecedente, la mayoría de los casos que se atiende en el Centro de Mediación de Las Condes son relativos a alimentos y relación directa y regular. En cuanto a los alimentos, en general, los tribunales fijan un mínimo por dicho concepto, que asciende a alrededor de \$ 80.000 y el máximo asciende al 50% del ingreso del padre o madre, según corresponda. Ante una consulta, informa que la definición de “alimentos”, es la mantención de los hijos (comida, luz, gas, arriendo, educación, salud, vestimenta, etcétera), todo aquello que esté enfocado al bienestar superior del niño. La tónica del Centro de Mediación de Las Condes siempre ha sido privilegiar el bienestar de los niños, puesto que los padres, en general, al encontrarse ante un conflicto familiar, pierden de vista este factor, dado que están concentrados en sus propios problemas.

La Coordinadora del Centro de Mediación y Familia, señora Gloria Luz **DEL VILLAR**, informa que, actualmente, la mediación presenta una nueva práctica social, en la cual se ha incorporado a los adultos mayores, puesto que existe bastante demanda de este grupo etéreo. Es así que, junto a la señora Gloria Mancilla, han atendido grupos familiares constituidos por hasta 14 personas, cuyos integrantes tratan de llegar a acuerdo para atender a sus padres, brindándoles apoyo económico, entre otras cosas, para efecto que tengan una mejor calidad de vida durante sus últimos años. En ese contexto, en el Centro de Mediación de Las Condes, se ha constatado que, en la mayoría de los casos atendidos, son los hijos varones quienes están a cargo de sus padres. Se considera importante contratar un estudio respecto de este tema, por ejemplo, a una universidad, de manera de contar con mayor información respecto a cómo es la relación existente, entre los hijos y sus padres adultos mayores, en la comuna de Las Condes.

La Mediadora, señora Carolina **BASCUÑAN**, en cuanto a la mediación escolar, cabe señalar que, en el Centro de Mediación de Las Condes, ha realizado algunas intervenciones a niveles de dos establecimientos educacionales, Liceo Rafael Sotomayor y Colegio San Francisco de Asís. Entre otras cosas, se han desarrollado talleres interactivos con los profesores, para efecto de conocer cuáles son los problemas que dificultan su labor, qué cosas provocan su molestia o por qué no existe una interacción adecuada entre la dirección y docentes. A través de un taller de mediación, realizado en dos tardes bastante intensas, se pudo determinar cuáles eran los problemas que impedían el buen desarrollo organizacional. Los profesores se mostraron muy abiertos a plantear sus dificultades y las directoras mostraron una gran abertura en escuchar dichos problemas y adoptar las medidas resolutorias. Este proceso se realizó, justamente, en la época de los paros estudiantiles, donde existía el riesgo que los colegios fueran tomados. El solo hecho que el profesor se sienta escuchado en un ambiente de respeto, sin miedo o temor a que se tome una medida administrativa hacia su persona, se logra llegar a buenas medidas de consenso.

Por otra parte, producto que el Ministerio de Educación emana ciertas políticas respecto de la convivencia humana, un colegio de Las Condes solicitó al Centro de Mediación y Familia que se realizara un taller dirigido a alumnos de séptimo básico a tercero medio, con quienes se reunieron durante toda una mañana, en cuya instancia pudieron expresarse, lo que se considera sumamente importante, puesto que, muchas veces, no se escuchan los planteamiento de los alumnos, sino que sólo se les ordena diciendo: ¡siéntate! o ¡silencio! No puede negar que, en dicha instancia, participaron algunos alumnos conflictivos, pero se logró llegar a un dialogo y finalmente, se dejaron ciertas instrucciones a los docentes para que fuesen discutidas en el Consejo de Profesores, de manera que todos estuvieran en conocimiento respecto de lo que pensaban los alumnos y que también estaban dispuestos a comprometerse con la comunidad escolar.

La Coordinadora del Centro de Mediación y Familia, señora Gloria Luz **DEL VILLAR**, en cuanto a la relación comunitaria vecinal, informa que el Alcalde solicitó al Centro de Mediación y Familia que estudiara la posibilidad de mediar con Juntas de Vecinos, lo cual es bastante complejo, considerando que los líderes vecinales se encuentran sumamente empoderados en sus comunidades. Sin embargo, la experiencia resultó bastante enriquecedora, por cuanto se logró



## CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

---

una mediación positiva entre dos Juntas de Vecinos que presentaban problemas irreconciliables. Concretamente, dicha intervención fue realizada en Villa La Escuela, donde funcionan dos Juntas de Vecinos en un solo territorio jurisdiccional, por lo que, entre otras cosas, presentaban muchos problemas respecto de la rendición de recursos económicos que entregaba el municipio, por concepto de distintos talleres. Sin embargo, a través de un diálogo abierto y respetuoso, se logró llegar a un acuerdo positivo, pero dicha intervención implicó que ambas partes reconocieran el protagonismo que presentaba cada una de las partes. Actualmente, entre otras cosas, dichas Juntas de Vecinos han logrado compartir la sede vecinal, mediante un calendario que fija el uso de la misma. Por lo tanto, se espera que, a mediano plazo, dichas Juntas de Vecinos logren recuperar completamente la comunicación en base al respeto y la consideración por el otro.

Asimismo, se realizó una mediación en la Junta de Vecinos Villa Las Condesas, en la cual también se logró un acuerdo positivo. No obstante, este tipo de proceso lleva tiempo, puesto que una persona no puede modificar su conducta sólo con una pincelada, sino que se requiere, a lo menos, un par de años para incorporar nuevas conductas (habilidades sociales, buena convivencia, etcétera).

Por otra parte, el Centro de Mediación y Familia cuenta con un taller denominado “Educación para la Familia”, a través del cual se entregan habilidades sociales a los dirigentes vecinales. El centro podría facilitar este taller a aquellas Juntas de Vecinos que estén interesadas en impartirlo a sus comunidades, el cual está a cargo de dos monitoras de la Fundación Hacer Familia, profesionales sumamente calificadas.

En cuanto a la mediación penal, informa que el Centro de Mediación de Las Condes no realiza ese tipo de intervención.

En cuanto a la mediación en salud, informa que la señora Gloria Mancilla, además de incursionar en mediación familiar y comunitaria/vecinal en la comuna de Las Condes, también se encuentra incorporada en la mediación en salud, quien compartirá con los presentes la experiencia que ha llevado a cabo durante el año 2013.

La Mediadora, señora Gloria **MANCILLA**, informa que, actualmente, se desempeña como mediadora en salud, en el Consejo de Defensa del Estado, en cuyo organismo se atienden diariamente todos los reclamos de los pacientes que se sienten afectados por alguna negligencia o error médico. Hoy en día, es sumamente importante llegar a un acuerdo en materia de salud, teniendo en consideración que existe una serie de reclamos a nivel de hospitales públicos (Servicios Metropolitano Occidente, Oriente y Central: Hospital de San Borja, Posta, Instituto Traumatológico, etcétera). Al momento que se recibe un reclamo en el Consejo de Defensa del Estado, se llama telefónicamente al hospital, para efecto que comparezca ante dicho organismo, ya sea el director o el médico que ha sido cuestionado, lo cual se considera importante, dado que, actualmente, se encuentran muy vigentes los derechos y los deberes de los pacientes, por lo que se requiere una descripción de los hechos y las disculpas en caso que corresponda.

La Mediadora, señora Carolina **BASCUÑAN**, explica que la mediación es un sistema universal en la resolución de conflictos, en términos que se aplica en todo tipo de materias, no sólo en las que se encuentran establecidas en la ley. Por ejemplo, existen mediaciones relativas a conflictos de arrendamiento, para lo cual se cita al arrendador y al arrendatario, de manera de llegar a un acuerdo sin la necesidad de concurrir a los tribunales. A su juicio, es posible extrapolar a todos los miembros de la comunidad la cultura de la resolución pacífica.

## CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

---

La Mediadora, señora Viviana **NORAMBUENA**, complementa la información, diciendo que la mediación no es una terapia, sino que apunta a resolver un conflicto, lo cual es posible lograr en dos o tres sesiones.

El mediador es un profesional capacitado para facilitar el diálogo y promover alternativas de solución. La labor del mediador es conducir el proceso de mediación, pero no tiene poder de decisión sobre las partes, sino que debe actuar con imparcialidad, sin tomar partido por ninguna de las partes. El mediador debe ser neutral, en cuanto a que sus opiniones y valores no deben interferir en el proceso de mediación, ni tampoco puede ser llamado como testigo, en caso de un juicio. En definitiva, la gran herramienta del mediador es lograr que las partes busquen las soluciones, a través de las preguntas.

Los principios de la mediación son los siguientes:

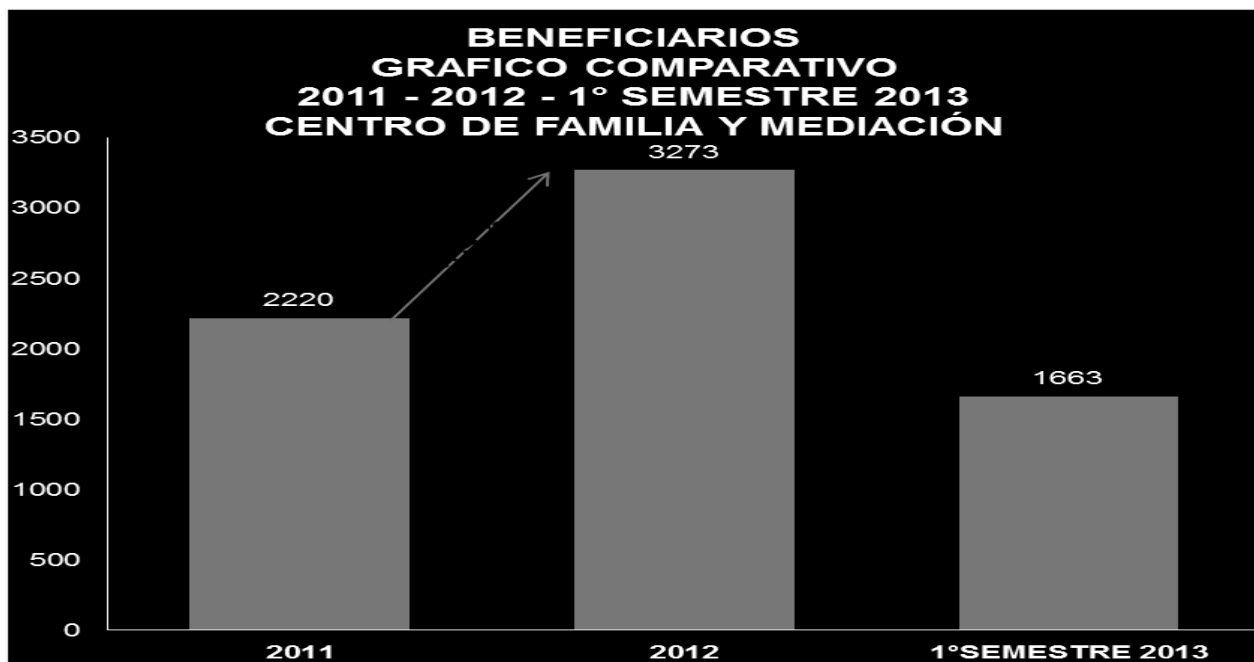
- Voluntariedad: La mediación es voluntaria, no es obligatoria. Tal como se asiste a la mediación, en cualquier momento, alguna de las partes puede tomar la decisión de retirarse.
- Confidencialidad: En caso que la mediación no de un resultado positivo, el mediador no puede declarar en un juicio posterior.
- Imparcialidad y Neutralidad: El mediador es imparcial y neutral, en cuanto a que no involucra sus propios valores en la búsqueda de acuerdos, sino que se aboca a los valores de las partes. No obstante, si se exige que las partes reconozcan que requieren de una mediación para la solución de su conflicto y estén dispuestos a colaborar en dicho proceso.
- Participativo: Las partes deben estar dispuestas a participar en el proceso de mediación y no sólo sentarse a escuchar al otro.
- Visión de Futuro: Las personas que viven una mediación, saben que si, a futuro, presentan otro problema cuentan con una forma de relacionarse, para llegar a acuerdo.
- Velar por el interés superior del niño:
- Igualdad: Las personas deben estar en igualdad de condiciones para mediar, no puede haber una persona con miedo con respecto del otro o una persona que presente un problema psicológico o psiquiátrico. Por lo tanto, en primer lugar, se debe velar para que exista esa igualdad, de manera que los acuerdos que se adopten sean sustentables en el tiempo.

La Coordinadora del Centro de Mediación y Familia, señora Gloria Luz **DEL VILLAR**, resume diciendo que las materias que pueden ser derivadas a mediación, son las siguientes:

- Alimentos.
- Relación Directa y Regular (Visitas).
- Cuidado Personal (Tuición).
- Conflictos sucesorios y hereditarios.
- Materias relativas al divorcio (bienes, compensación económica, otros).
- Declaración de Bien Familiar.
- Autorización para salir del país
- Conflictos vecinales, Junta de Vecinos, ruidos molestos, follaje de árboles, tenencia de mascotas.

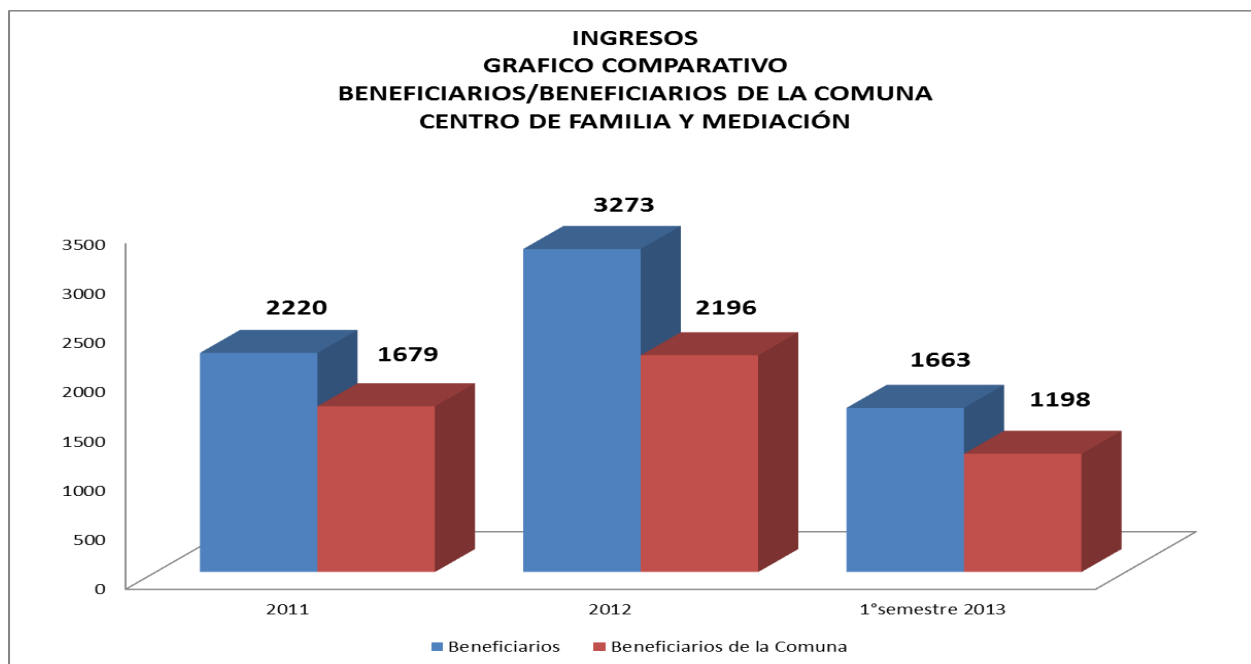
A continuación, exhibe en pantalla un gráfico, en el cual se visualiza que, entre el 2011 y el 2012, la cantidad de beneficiarios atendidos en el Centro de Mediación y Familia tuvo un crecimiento exponencial de un 47,4 %.





\* Fuente: Registro Mensual de los Mediadores, Ley de Transparencia Municipalidad de las Condes.

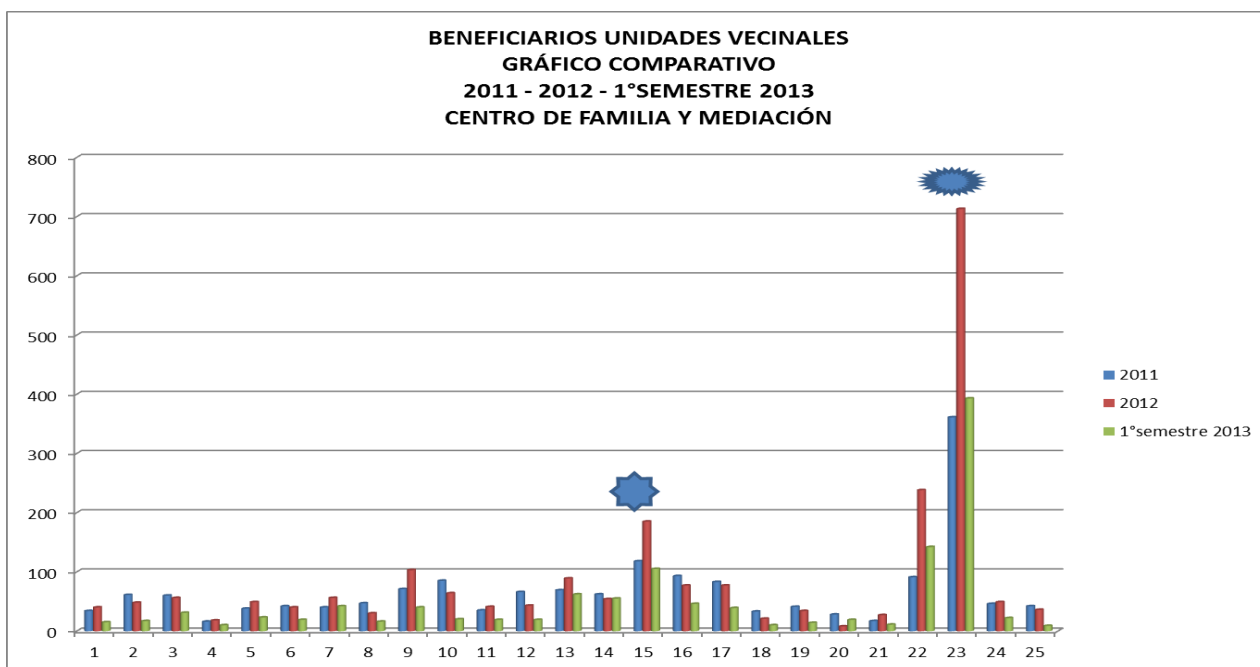
En lo que resta del año 2013, se espera superar los beneficiarios atendidos durante el año 2012. En promedio, un 70% de los beneficiarios atendidos en el Centro, entre el año 2011 y el primero semestre de 2013, corresponde a residentes de Las Condes. La diferencia se produce, dado que, en general, cuando un matrimonio se separa, uno de ellos se va a vivir a la casa de sus padres, quienes viven en otra comuna. Dicha información, se visualiza en el siguiente gráfico:



\* Fuente: Registro Mensual de los Mediadores, Ley de Transparencia, Municipalidad de las Condes

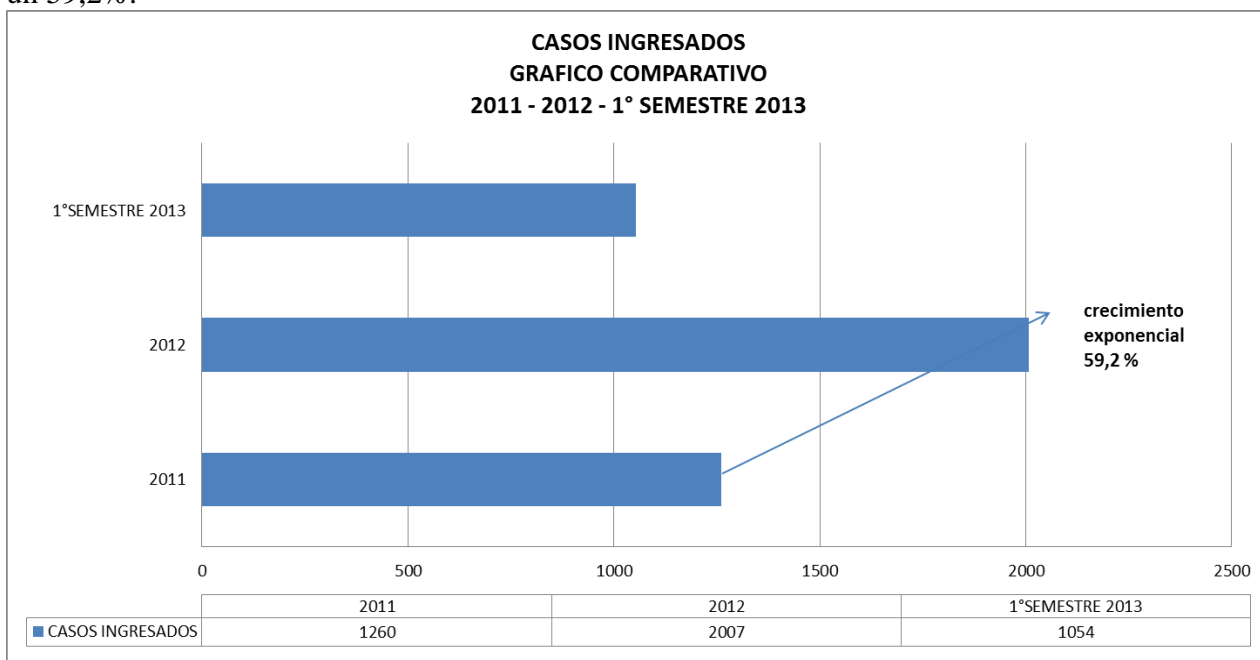
A continuación, se muestra en pantalla un gráfico georeferencial, en el cual se indican los beneficiarios por unidades vecinales. Es importante señalar que el Centro de Mediación y Familia es reconocido en todas las Unidades Vecinales, puesto que la atención se ha dado a todos los niveles socioeconómicos de la comuna, siendo preferente en la unidad C-23, que representa un nivel vulnerable, destacándose también la C-15 que representa un sector medio.

## CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL



\* Fuente: Registro Mensual de los Mediadores, Ley de Transparencia, Municipalidad de las Condes

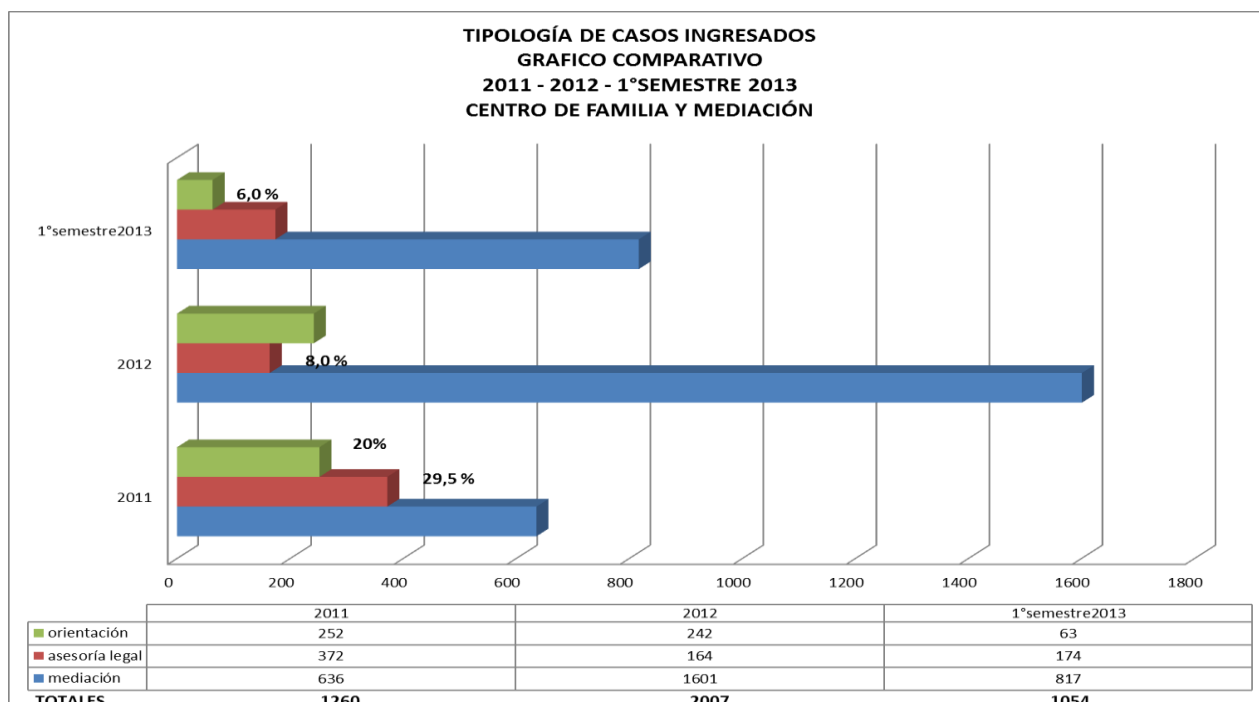
En el siguiente gráfico comparativo, se indican los casos ingresados al Centro de Familia y Mediación, entre los años 2011 y 2012, en cuyo período, se tuvo un crecimiento exponencial de un 59,2%.



\* Fuente: Registro Mensual de los Mediadores, Ley de Transparencia, Municipalidad de las Condes.

Cabe señalar que la mediación, es el procedimiento más solicitado, en relación a las otras atenciones, como asesoría legal u orientación socioeconómica. Se destaca el año 2012, en que existe una diferencia significativa, en que la mediación marca un 80% de atenciones, tendencia que ya se visualiza en el primer semestre del 2013. Dicha información se grafica en la siguiente transparencia.

## CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL



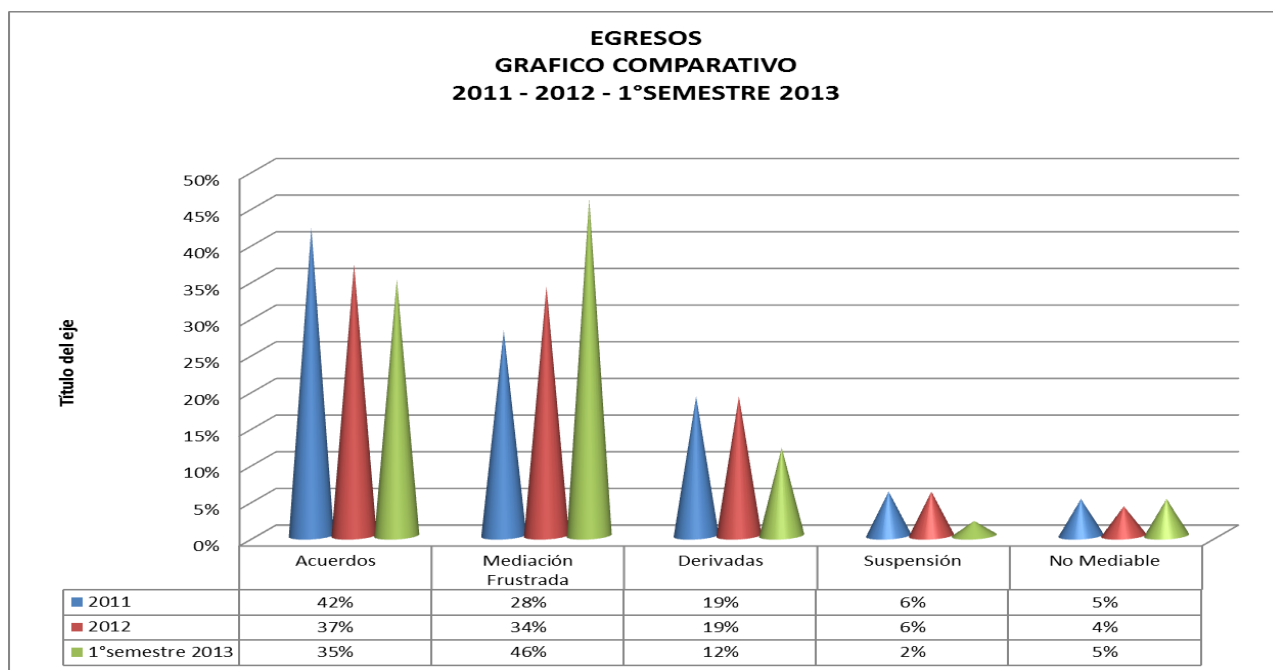
\* Fuente: Registro Mensual de los Mediadores, Ley de Transparencia, Municipalidad de las Condes.

En cuanto a los egresos, cabe señalar que cada caso que entra a mediación, tiene las siguientes opciones de finalizar:

1. **Acuerdos:** Los acuerdos pueden ser legalizados en tribunales de familia, notariales o privados. Comparando se visualiza que se ha mantenido en el tiempo, siendo el mayor logro de la labor de los mediadores del Centro. El año 2011, se logró acuerdo en un 42%, el año 2012 en un 37% y, en el primer semestre de 2013 en un 35%
2. **Mediaciones Frustradas:** Una mediación se puede frustrar por la no asistencia de una parte o que las partes no llegan a acuerdo. El año 2011, un 28% correspondió a mediaciones frustradas; el año 2012 un 34% y, en el primer semestre de 2013, un 46%. Muchas de las mediaciones frustradas son derivadas a la Corporación de Asistencia Judicial u otras vías judiciales.
3. **Derivaciones:** Inician el proceso judicial. Tanto el año 2011, como 2012, un 19% de los casos fueron derivados a otra instancia legal y, en el primer semestre de 2013, un 12%
4. **Suspendidas:** Así como los acuerdos se han mantenido, las suspendidas han disminuido notoriamente. Tanto en el año 2011, como en el año 2012, un 6% de los procesos de mediación fueron suspendidos por diferentes causas y, en el primer semestre de 2013, un 2%. En general, las parejas jóvenes suspenden los procesos de mediación, dado que están separados tres o cuatro meses y posteriormente, vuelven a estar juntos.
5. **No mediable:** Hay materias no mediables, por ejemplo, si se constata la existencia de violencia intrafamiliar, adopción, medidas cautelares u otros. El año 2011, se presentó un 5% de casos no mediables, el año 2012 un 4% y, en el primer semestre de 2013, un 5%

La información indicada precedentemente, se indica en el siguiente gráfico:

## CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL



\* Fuente: Registro Mensual de los Mediadores, Ley de Transparencia. Municipalidad de las Condes

Termina diciendo que, en el Centro de Mediación y Familia, constantemente, se está retroalimentando las estadísticas insertas en los distintos gráficos que se exhibido en pantalla.

El señor José María **EYZAGUIRRE** (Vicepresidente), agradece la presentación, la cual ha sido sumamente ilustrativa para todos los presentes.

El señor Santiago **TORREJON**, consulta si cabe la mediación, en el ámbito comunitario vecinal, cuando se genera un conflicto entre los copropietarios de un edificio habitacional.

La Coordinadora del Centro de Mediación y Familia, señora Gloria Luz **DEL VILLAR**, responde que la mediación cabe en todos los ámbitos. Las profesionales del Centro de Mediación y Familia cuentan con experiencia, en términos de sentarse frente a una mesa con las partes, donde el solo hecho de escucharse y ponerse de acuerdo, aminora el conflicto o concretamente, se llega a un acuerdo.

Dado lo anterior, invita al consejero a que le envíe todos los antecedentes, para efectos de invitar a aquellas personas que se encuentran en conflictos a sentarse en una mesa.

El Secretario Municipal, señor Jorge **VERGARA**, cabe aclarar que la Municipalidad de Las Condes cuenta con una unidad específica de mediación, para los problemas o conflictos que presentan las comunidades de edificios. En el piso 11 de este municipio, existe un funcionario especial encargado de dichas materias.

La Coordinadora del Centro de Mediación y Familia, señora Gloria Luz **DEL VILLAR**, explica que aquellas Juntas de Vecinos que no pertenecen a los grupos objetivos del municipio son atendidos en el piso 11 del municipio y, en el Centro de Mediación y Familia, se atienden los grupos más vulnerables.

La señora Nadia **SERRANO**, informa que la señora Gloria Luz del Villar, junto a su equipo, realizó una presentación a la Junta de Vecinos C-15, por lo que no es primera vez que escucha la

## CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

---

información que ha entregado en esta oportunidad. Felicita a todo el equipo por el trabajo que realizan en el Centro de Mediación y Familia.

Consulta si se ha realizado un seguimiento respecto de los acuerdos logrados durante los años 2011 y 2012.

La Coordinadora del Centro de Mediación y Familia, señora Gloria Luz **DEL VILLAR**, responde que esa es una tarea pendiente. No obstante, a futuro, se espera realizar un seguimiento respecto de los acuerdos logrados por las familias que han vivido el proceso de mediación.

La Mediadora, señora Viviana **NORAMBUENA**, complementa la información, diciendo que, en el Centro de Mediación y Familia, también se trabaja con acuerdos familiares privados, para efecto que no lleguen a tribunales, en los cuales se fija una fecha de evaluación del acuerdo, de tres meses o seis meses o un año. Por ejemplo, hoy, en la mañana, se adoptó un acuerdo privado provisorio, respecto a una posible modificación a la relación directa o regular de un niño, cuyas partes solicitaron que fuese evaluado en el mes de diciembre, para saber si a esa fecha, el acuerdo adoptado satisfacía a ambas partes.

No obstante, el seguimiento de los acuerdos que se adoptan en los procesos de mediación, es una tarea que se encuentra pendiente.

La señora Mónica **GANNA**, señala que no estaba en conocimiento que una sentencia ejecutoriada, respecto del cuidado personal de un niño, pudiese ser modificado por un acuerdo privado.

La Mediadora, señora Viviana **NORAMBUENA**, aclara que no se refirió al cuidado personal del niño, sino que a una modificación a la relación directa o regular de un niño. Concretamente, se trata de una pareja que suscribió un acuerdo legalizado ante tribunales, cuyas partes solicitaron que fuese provisorio, para efecto de evaluar en el mes de diciembre si los días en los cuales el padre estaría al cuidado de su hijo satisfacía a ambas partes, dado que hoy no estaban completamente seguros de ello. Como mediadora, no puede obligar o hacer una modificación de relación directa que haya sido establecida por una resolución, sino que debe ser algo seguro. Por lo tanto, dicha pareja, de común acuerdo, establecieron que adoptarían un acuerdo privado en forma provisorio, para que fuese evaluado y legalizado en el mes de diciembre.

El señor Jaime **FIGUEROA**, de acuerdo a la presentación, entiende que el Centro de Mediación y Familia colabora en la resolución de conflictos entre vecinos; como también, entre los participantes de una Junta de Vecinos, por lo que cabe consultar si los procesos de mediación tienen algún costo para las partes involucradas.

El señor José María **EYZAGUIRRE** (Vicepresidente), explica que en materia familiar, si existe acuerdo entre ambas partes, es perfectamente posible solicitar una modificación respecto del cuidado personal del menor, entre otras cosas. No obstante, posteriormente, dicho acuerdo debe ser legalizado ante un juzgado.

Consulta si el Centro de Mediación y Familia de Las Condes, se encuentra validado por tribunales.

La Mediadora, señora Carolina **BASCUÑAN**, responde que el proceso de mediación es un servicio gratuito que otorga la Municipalidad de Las Condes. Dicho servicio está inserto dentro de un programa que cuenta con recursos municipales.

## **CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL**

---

La Coordinadora del Centro de Mediación y Familia, señora Gloria Luz **DEL VILLAR**, responde que los mediadores están validados, habilitados y registrados en el Ministerio de Justicia. El centro en sí mismo no requiere estar registrado en dicho organismo.

Por otra parte, destaca que el Centro de Mediación y Familia suscribió un convenio con la Universidad de Los Andes, por lo que, desde el año 2012, son centro de práctica de esa casa de estudios. Asimismo, cabe informar que la Universidad Santo Tomás ha solicitado firmar un convenio con la Municipalidad de Las Condes, solicitud que está siendo evaluada por la autoridad.

El señor José María **EYZAGUIRRE** (Vicepresidente), reitera sus agradecimientos a todo el equipo del Centro de Mediación y Familia, diciendo que realmente la presentación ha sido sumamente útil para todos los integrantes del Consejo Comunal.

La Coordinadora del Centro de Mediación y Familia, señora Gloria Luz **DEL VILLAR**, agradece la atención y gentileza de los miembros del Consejo Comunal, por haberlas invitadas a exponer esta materia.

### **3. INCIDENTES**

#### **a) ENTREGA FORMAL DEL PADEM 2014**

Se hace entrega formal del PADEM 2014 a los integrantes de la Comisión de Educación, para efecto que realicen sus observaciones respecto del mismo.

La Secretaria Ejecutiva, señorita Andrea **GODOY**, informa que la Directora de Educación será invitada a la sesión programada para el mes de octubre, para efecto de responder todas las consultas u observaciones del Consejo Comunal.

Ante una consulta, informa que la Comisión de Educación se encuentra integrada por las siguientes personas, señores: Leonor Cabrera, Nadia Serrano, Ricardo Gana, Luis González y Manuel Ossa, a quienes enviará la presentación digital del PADEM.

La señora Nadia **SERRANO**, entiende que el PADEM será estudiado en una Comisión de Educación, junto al Concejal que preside dicha comisión.

#### **b) COMISIONES DE ESPECIALIDAD**

El señor Jaime **FIGUEROA**, sugiere, como metodología de trabajo, que aquellos Consejeros que asisten a una comisión de especialidad del Concejo Municipal durante el transcurso de cada mes, entreguen un informe en la siguiente reunión del Consejo Comunal, respecto de las materias tratadas en dicha comisión, de manera que todos estén informados respecto del quehacer municipal.

El señor Antonio **GUTIERREZ**, señala estar de acuerdo que se elabore un informe respecto de los temas que se tratan en las comisiones de especialidad. No obstante, considera que no se debe esperar un mes, para que las personas que participan en dichas reuniones informen al respecto, sino que se podría enviar la información en forma inmediata, mediante correo electrónico.

El señor Jaime **FIGUEROA**, estima más conveniente dar cuenta de los temas tratados en una comisión formal del Consejo Comunal, puesto que permite una mayor interacción entre sus miembros, en términos de consultas u observaciones respecto de una materia determinada.



## CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

---

El señor Luis **GONZALEZ**, hace presente que, en el caso del PADEM, los integrantes del Consejo Comunal que integran la Comisión de Educación han examinado por sí solos dicho documento, puesto que no han sido citados, para esos efectos, por el Concejal que preside dicha comisión.

El Jaime **FIGUEROA**, aclara que se refiere a las comisiones de especialidad que se realizan durante el mes, que aquellas personas que participan en ellas, entreguen un informe al Consejo Comunal respecto de los temas tratados, a la hora de incidentes.

La Secretaria Ejecutiva, señorita Andrea **GODOY**, explica que cada comisión de especialidad, se encuentra integrada por siete u ocho Consejeros, pero los Concejales que presiden dichas comisiones invitan sólo a uno o dos a cada reunión, por un problema de espacio físico. Por lo tanto, todos los consejeros han asistido a una o dos reuniones, puesto que se va rotando la invitación. En aquellos casos que ningún consejero puede asistir a una comisión determinada, procede a informar a don Antonio Gutiérrez, para que asista en representación del Consejo Comunal.

El señor José María **EYZAGUIRRE** (Vicepresidente), en cuanto a la sugerencia del señor Figueroa, señala que es más partidario que aquellas personas que participan en una comisión de especialidad, informen al Consejo Comunal, mediante correo electrónico, respecto de las materias tratadas en dicha reunión. No obstante, dado que considera importante que todos estén en conocimiento respecto del quehacer municipal, deja abierta la posibilidad que dicha información se entregue a la hora de incidente, en forma breve.

**Se aprueba por unanimidad, dando lugar al siguiente acuerdo:**

### **ACUERDO N° 17/2013**

Se acuerda que los Consejeros que participen en una comisión de especialidad del Consejo Municipal informen a los integrantes del Consejo Comunal respecto de las materias tratadas en la misma. Dicha información podrá ser entregada mediante correo electrónico o en forma presencial en una reunión formal del Consejo Comunal.

#### **c) PROBLEMAS PARA ESTACIONARSE EN EDIFICIO CONSISTORIAL**

El señor Antonio **GUTIERREZ**, da cuenta al Vicepresidente del Consejo Comunal que, en general, cuando los Consejeros son citados a una comisión de especialidad del Consejo Municipal, pasan por muchos problemas para estacionarse en el Edificio Consistorial de la Municipalidad de Las Condes, por lo que sugiere que se adopte un acuerdo de solicitar al Alcalde que se entreguen las facilidades correspondientes a los miembros de este órgano, para utilizar estos estacionamientos cuando concurren a las reuniones que convocan los Concejales que presiden dichas comisiones.

El señor José María **EYZAGUIRRE** (Vicepresidente), hace presente que, en lo personal, también ha tenido problemas para estacionarse en el municipio, cuando ha concurrido a realizar una gestión distinta, que no sea la reunión formal del Consejo Comunal. Considera complejo el tema, entendiendo que existe un gran celo en el municipio respecto de esta materia.

El señor Antonio **GUTIERREZ**, agrega que, por un tema de justicia, se debe solicitar por escrito al Alcalde que considere esta situación, ya que, en muchas oportunidades, la negativa responde a un celo excesivo, puesto que existe disponibilidad de estacionamiento.

El señor José María **EYZAGUIRRE** (Vicepresidente), acoge el planteamiento del señor Gutiérrez, diciendo que se enviará una nota al Alcalde respecto de esta materia.

## CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

---

La Secretaria Ejecutiva, señorita Andrea **GODOY**, explica que las personas que trabajan con los señores Concejales son las encargadas de informar en recepción y guardia, la ocurrencia de dichas reuniones para facilitar el ingreso de los invitados y quizás verificar disponibilidad de estacionamientos, sobre todo en aquellas ocasiones en que las comisiones son citadas en horarios en que el Municipio está cerrado para acceso de público. No obstante, señala que la mayoría de las veces es ella quien debe informar en recepción, ya que las personas que trabajan con los concejales no lo hacen y ha habido problemas en el ingreso en determinadas ocasiones. También aclara que existen casos en que los Consejeros son citados directamente a dichas reuniones a través de sus correos electrónicos, sin ponerlo en conocimiento de la Secretaría, siendo imposible para ella precaver esas situaciones e informar el ingreso, por lo cual solicita que los propios consejeros le informen de las citaciones a comisiones, a fin de poder encargarse de indicar su ingreso y gestionar con la Jefe de Gabinete, señora Lorena Naves, que se les reserve un estacionamiento en caso de que exista posibilidad de ello. Aclara sin embargo, que a las comisiones sólo asisten consejeros en un número máximo de dos, por lo que ese será el número de estacionamientos máximo a solicitar cada vez y previa confirmación de utilización.

El señor José María **EYZAGUIRRE** (Vicepresidente), señala que, en dicha solicitud, se indicará que la señorita Andrea Godoy, Secretaria Ejecutiva, estará a cargo de informar, a la instancia que corresponda, quiénes son las personas que ingresarán en vehículo, por estar citados a una comisión de especialidad del Concejo Municipal, para efecto que se les facilite un estacionamiento en el municipio.

El señor Ricardo **GANNA**, hace presente que el Alcalde ha manifestado, en más de una oportunidad, que existen estacionamientos disponibles para aquellas personas que son convocadas a una reunión del municipio, aunque en la práctica no ha resultado ser muy efectivo.

**Se aprueba por unanimidad, dando lugar al siguiente acuerdo:**

### **ACUERDO 18/2013**

Se acuerda enviar una nota al Alcalde solicitando que se otorguen las facilidades correspondientes a los miembros del Consejo Comunal, para estacionarse en el Edificio Consistorial, cuando son citados a una comisión de especialidad del Concejo Municipal.

#### d) **OFICINA CONSEJO COMUNAL**

El señor Patricio **CAMUS**, considera importante que se envíe una carta al Alcalde solicitando formalmente una oficina, para el funcionamiento del Consejo Comunal. Hace presente que, en el último tiempo, la Secretaria Ejecutiva, señorita Andrea Godoy, ha sido trasladada a distintas dependencias, en reiteradas oportunidades.

El señor José María **EYZAGUIRRE** (Vicepresidente), entiende que los traslados de la señorita Godoy han sido producto de trabajos que se están realizando en el Edificio Consistorial. No obstante, desde hace mucho tiempo, viene planteando al Alcalde que esta organización requiere de una oficina exclusiva, la cual cuente con suficiente capacidad para las labores de secretaría, como también para que se reúnan dos o tres Consejeros, en caso que requieran tratar alguna materia relativa al Consejo Comunal. Sin embargo, el Alcalde le ha explicado que, actualmente, existen algunos problemas en cuanto al espacio físico que cuenta el municipio. Por esa razón, la señorita Godoy se encuentra en un espacio transitorio, no obstante ello, continuará insistiendo respecto de dicha materia.

#### e) **RECLAMO DE VECINOS**

## **CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL**

---

El señor Luis **FONTECILLA**, informa que ha recibido varios reclamos de vecinos de villas aledañas y condominios, producto que, entre las calle Vital Apoquindo con Marisol, se instalaron dos empresas que remueven áridos. Aparte de la polución que provoca este tipo de faena, la empresa generó un socavón por el retiro de hojas, el cual está siendo rellenado con materia inorgánica y residuos de otros lugares, por lo que solicita que se envíe un oficio, a la unidad que corresponda, para efecto que se realice una fiscalización a dichas empresas.

El señor José María **EYZAGUIRRE** (Vicepresidente), acoge la solicitud, diciendo que se planteará dicho reclamo al departamento municipal que corresponda.

d) **PROXIMA SESION CONSEJO COMUNAL**

Se deja constancia en Acta que la próxima sesión será realizada el martes 08 octubre de 2013, a las 18:30 horas, en el Salón Plenario.

El señor José María **EYZAGUIRRE**, señala que no habiendo más temas que tratar, corresponde cerrar la sesión del Consejo Comunal.

**JORGE VERGARA GOMEZ**  
**Secretario Municipal**

cgce.