

"Un acceso efectivo a la justicia en el ámbito civil y comercial en Chile"¹

Resumen

Esta ponencia analiza la mediación como un espacio adecuado de resolución de conflictos civiles y comerciales, y reflexiona acerca de la necesidad prioritaria de consagración normativa en el contexto actual, a fin de que el Derecho provea a los operadores civiles y comerciales de un mecanismo eficiente de acceso para el abordaje de las problemáticas en este ámbito del quehacer de los ciudadanos.

Se analizan dos experiencias que permiten visualizar la relevancia y utilidad de la mediación en el contexto de una política pública: el Programa 1000 mediaciones online Probono del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago, y el Estudio Práctico de la Unidad de Orientación y Mediación en los Juzgados Civiles de Viña del Mar y en el 2° Juzgado de Letras de San Bernardo.

Palabras clave: Mediación civil y comercial, mecanismo adecuado, resolución de conflictos civiles y comerciales, consagración normativa, acceso a la justicia.

Introducción

El derecho de acceso a la justicia forma parte del sistema internacional de los DDHH, que se encuentra consagrado en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Americana, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales y la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

El diagnóstico respecto de la resolución de conflictos en materia civil y comercial en nuestro país es demoledor en cuanto a las problemáticas y quiénes acceden a resolver sus conflictos en el Poder Judicial. Al respecto, el Informe Anual de Derechos Humanos de la UDP, en el Capítulo VIII vinculado al Derecho de acceso a la justicia civil en Chile, señala que "...desde hace años, se viene denunciando que la justicia civil se encuentra cooptada por grandes

¹ Documento elaborado por María Soledad Lagos Ochoa, Abogada y Mediadora. Daniela Escobar Pizarro, Abogada y Mediadora.

empresas como la banca y el retail que persiguen la cobranza de sus créditos, mientras los casos donde se discuten controversias de ciudadanos comunes y corrientes –como un problema de arriendo– representan una bajísima proporción de la carga de trabajo de los tribunales civiles. Algo similar ocurre en la justicia de policía local: se encuentra saturada, principalmente, por causas de infracción a la ley del tránsito y no pago del peaje electrónico (TAG), mientras que los problemas que afectan a los consumidores – una de las materias de competencia de estos tribunales– no alcanzan siquiera al 1,0% del total de causas ingresadas. A ello hay que añadir que existe una amplia gama de conflictos de baja complejidad y poca cuantía que no encuentran hoy en la justicia civil una respuesta ágil y accesible. Nos referimos, por ejemplo, a conflictos cotidianos –lo que se ha denominado pequeñas causas– como problemas por productos defectuosos, cobro de bajos montos de dinero o conflictos de convivencia vecinal, para cuyos involucrados el acceso a la justicia se ve lejano y costoso, principalmente por el tiempo y dinero que ello demanda y porque los procedimientos judiciales, por lo general, no son sensibles o no recogen las particularidades de este tipo de asuntos...” (Centro de Derechos Humanos UDP, 2017, p. 372).

Revisadas estas cifras, queda claro que muchos problemas civiles y comerciales no están ingresando a un sistema formal jurisdiccional contencioso de resolución de conflictos.

En vías de pensar y visualizar la relevancia de incorporar la mediación en el contexto de una política pública coherente que se estructure en función de una normativa e institucionalidad adecuada, se presentan dos experiencias en el ámbito civil y comercial llevadas a cabo entre 2020 y 2022.

El programa 1.000 mediaciones online impulsado por el CAM, fue una iniciativa del Centro de Arbitraje y Mediación (CAM) de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), en conjunto con el Ministerio de Economía, y se implementó a fin de poner a disposición de la comunidad 1000 mediaciones on line sin costo, para conflictos derivados de incumplimientos contractuales suscitados durante o con ocasión de la crisis sanitaria, respecto de cuantías de hasta 3.000 UF. Paralelamente, la Dirección de Estudios de la Corte Suprema (DECS) licitó un Estudio práctico para diseñar, implementar, ejecutar y operacionalizar una Unidad de Orientación y Mediación (UOM) en los tres juzgados civiles de Viña del Mar y en el 2º Juzgado de Letras de San Bernardo.

Marco teórico y situacional

El conflicto es inherente a la vida en sociedad. Citando a Restrepo “Los conflictos son inevitables en la interacción social y ocurren a todos los niveles, desde el interpersonal hasta el internacional, pasando por el organizacional e intergrupar, aunque, por supuesto, difieren en grado y forma de expresión. Por lo tanto, los conflictos no se deben clasificar en buenos y malos, sino que simplemente existen.” (2005, p.2).

Vivir un conflicto genera un sinfín de emociones, y las problemáticas patrimoniales no son ajenas a ello.

Sumado a lo anterior, es posible afirmar que hoy en día casi todas las personas que gozan de cierta autonomía y se desenvuelven en la sociedad, han celebrado algún acto o contrato civil o comercial a lo largo de su vida. Los conflictos en este ámbito, desde nuestra experiencia y siguiendo a los autores Joseph Folger y Gustavo Fariña (2017) tienen ciertas particularidades:

1. Se suele omitir la presencia de emociones:

Al existir una disputa por temas patrimoniales el foco tiende a estar en los números.

2. Falta de comunicación

Gran parte de las diferencias que ocurren no tiene que ver con temas legales o existencia de algún derecho previo, sino más bien con aspectos de una mala comunicación.

3. Evitación y derivación a terceros

Al tratarse de temas comerciales y civiles, las personas tienden a pensar que son materias difíciles y que requiere de un conocimiento experto, por lo cual deciden alejarse y derivarlo a un tercero. Esto provoca que los involucrados no participen en la resolución de este, y por tanto las soluciones que se piensen pueden a veces estar alejadas del interés real.

Las dos experiencias analizadas en esta ponencia comprenden el conflicto civil y comercial considerando la interacción entre las partes, más allá de lo meramente patrimonial, y la mediación como un espacio de diálogo en el que, a través de un “proceso comunicacional”, un tercero imparcial sin poder decisorio asiste a las partes en el intento de resolver un conflicto, incorporando los intereses prioritarios de cada una de ellas. Cuando la mediación es online, el mediador utilizará la tecnología como una herramienta para desarrollar la comunicación durante el proceso a través de medios sincrónicos o asincrónicos (correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes de texto, videoconferencias, etc.).

Tanto el Programa, como el Estudio consideran que la mediación, en cuanto proceso comienza desde que la persona consulta y formula su solicitud, debiendo procurarse una respuesta coherente al mecanismo para fomentar la legitimación y adhesión al mismo. Ello sugiere que es fundamental el contacto con las otras personas (solicitados), para cuyos efectos se realiza un trabajo de “facilitación” con el que se insta la participación de este.

Para la realización del Programa de 1000 mediaciones se suscribió un convenio entre el CAM y el Colegio de Mediadores, quienes extendieron la invitación a sus colegiados interesados en participar del programa, generando una nómina de “Mediadores del Programa Pro-Bono”. El Programa tuvo una duración de dos años y se realizaron un total de 107 mediaciones de casos que abarcaron todo el país. Para difundir el Programa se suscribieron Convenios de Colaboración con la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), la Confederación Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Chile (CONAPYME), la Asociación Chilena de Municipalidades (AchM), Banco Estado, la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH), la Asociación Nacional de Cooperativas de Chile (ANCCh), y Sistema B.

En cuanto al Estudio Práctico de Mediación civil, un elemento importante a considerar es la discusión de la denominada Reforma Procesal Civil que en nuestro país ha tomado más de 3 lustros, desde el inicio de su discusión en el año 2004. En el año 2001, el Ejecutivo dio un nuevo impulso introduciendo enmiendas al proyecto presentado mediante un conjunto de indicaciones que enfatizan el rol de los juzgados civiles en la solución de necesidades jurídicas de las personas (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2021), incorporando una Oficina de Atención de Público y Mediación, con el objetivo de acercar la información a las personas y proporcionar mediación al interior de los tribunales para resolver los asuntos, de forma previa al juicio. Se contempla la mediación como un requisito de procedibilidad en algunos tipos de juicios, independientemente de la cuantía del asunto.

En este contexto, la Dirección de Estudios de la Corte Suprema (DECS) licitó y contrató un estudio práctico para diseñar, implementar, ejecutar y operacionalizar una unidad de orientación y mediación (UOM), en los tres juzgados civiles de Viña del Mar y en el 2° juzgado de letras de San Bernardo, debiendo sus resultados generar antecedentes relevantes de la experiencia para la futura Reforma Procesal Civil.

Se dio inicio al estudio mediante contrato suscrito entre la Corporación Administrativa del Poder Judicial y la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, con fecha 17 de diciembre de 2019. El proyecto inicialmente diseñado y justo antes la implementación de la UOM, debió ser suspendido en virtud de la emergencia sanitaria por Covid19 en el mes de marzo de 2020,

y fue posteriormente retomado para ser ejecutado de manera online, previa modificación acordada entre las partes.

En definitiva, el proyecto se reanudó el 15 de diciembre de 2020, y el funcionamiento de la UOM comenzó el 21 de diciembre del 2020. El primer acuerdo de mediación se logró el 3 de febrero del año 2021 en un caso derivado por el 1er Juzgado Civil de Viña del Mar, y el piloto se cerró el 30 de junio del año 2021.

Se consideró como Objetivo general la realización de un estudio práctico de diseño e implementación de una unidad de orientación y mediación en los juzgados civiles de Viña del Mar y 2º juzgado de letras de San Bernardo, con el fin de obtener evidencia empírica sobre el funcionamiento de esta nueva línea de servicios judiciales proyectada para la reforma procesal civil.

Por su parte, los objetivos específicos fueron:

- 1) Conocer modelos y experiencias de unidades de mediación, dentro y fuera del Poder Judicial y en derecho comparado.
- 2) Diseñar un modelo de funcionamiento para una unidad de orientación y mediación en los tribunales civiles, en base a experiencias existentes, con especial énfasis en los integrantes de la unidad, sus perfiles profesionales, habilidades, competencias necesarias para el servicio y en un sistema de supervisión de funcionamiento de todas sus áreas.
- 3) Construir instrumentos de supervisión.
- 4) Adecuar el diseño del modelo de unidad de orientación y mediación en los tribunales civiles en base a una modalidad online.
- 5) Implementar una unidad piloto de orientación y mediación al interior de cada uno de los tribunales civiles considerados.
- 6) Informar los resultados del estudio y proponer medidas a adoptar en la implementación de un modelo de unidad de mediación y orientación.
- 7) Caracterizar los conflictos que se presenten en la unidad y las materias que se aborden en la mediación e identificar las barreras de acceso de los usuarios al sistema de justicia.

Para ajustar el estudio originalmente concebido a una modalidad de mediación online, se observaron especialmente dos experiencias de esta naturaleza: (a) lineamientos para la conciliación virtual en Colombia; y (b) programa de las 1.000 mediaciones online de la Cámara de Comercio de Santiago.

Metodología

En cuanto a la experiencia del Programa 1.000 mediaciones, se llevó a cabo un análisis cuantitativo a partir de la extracción de los datos de la base de registro de los casos ingresados. Además, se realizó un análisis cualitativo respecto a la percepción de los usuarios del servicio a través de la implementación de una encuesta de satisfacción

Por su parte el Estudio, desarrolla un servicio integral conformado por cuatro subprocesos: ingreso, evaluación, orientación y mediación, servicios provistos por la llamada “Oficina de Orientación y Mediación”, unidad -funcionalmente especializada- la integrarían los siguientes perfiles profesionales: administrativo de atención de público, evaluador jurídico, evaluador social, mediador, y facilitador. Sin embargo, el estudio práctico ejecutado prescindiendo de algunos de ellos, quedando en definitiva las UOM conformadas por Abogado/a evaluador/a jurídico/a; Facilitador/a; y Mediador/a.

Junto a las funciones desarrolladas por cada unidad (Viña del Mar y San Bernardo) existió un nivel central conformado por la Jefa de Proyecto, una asesora metodológica, un encargado de procesos, un informático y una abogada de apoyo técnico, quienes se enfocaron en los procesos de dirección y soporte. A este equipo central correspondió especialmente la gestión de información registrada en el sistema informático, la atención de consultas técnicas de los equipos, y soporte informático

Las primeras semanas de ejecución del proyecto se caracterizaron por un alto volumen de derivación de casos por parte de los tribunales, para posteriormente ir regulando un flujo de acuerdo con la capacidad de la unidad de atender la especificidad de este tipo de “ingresos”. El proceso de derivación no fue siempre sencillo y significó que el número de causas derivadas semanalmente no siempre se mantuviera, siendo necesario hacer ajustes en la determinación del número de casos a derivar.

Inicialmente se acordó con los tribunales la derivación de casos en diferentes etapas del proceso y de distintas materias, de manera de poder contar con casos heterogéneos.

Bajo este marco se configuraron los tres tipos de procesos de la UOM: procesos directivos, operativos o del giro principal, y proceso de soporte. Se consideraron procesos directivos los de coordinación operativa y control de prestación; y de soporte, los procesos conformados por tareas vinculadas al sistema informático para la gestión y registro de casos, y aquellas tareas de difusión y promoción del mecanismo de mediación. En cuanto a los procesos principales, se identificaron tres: (i) el de orientación y derivación, (ii) de mediación y (iii) de seguimiento de acuerdos y derivaciones.

La ejecución de las tareas asociadas a estos procesos se verificó mediante la plataforma web de registro y gestión llamada “MEDCI”, cuyo objeto fue levantar, recuperar y procesar los

datos o variables relevantes para el estudio en cuestión, facilitando la ejecución de los procesos de principales y de control del servicio de orientación y mediación.

El sistema de monitoreo de gestión interna se encontraba integrado al sistema informático y en él se consideraron indicadores para dar seguimiento al proyecto y ejecutar las tareas del proceso de control de la prestación. Los indicadores empleados fueron informados y nutrieron el sistema de reportería contenido en el sistema web, que sirvió de base a los reportes semanales y mensuales de funcionamiento de la UOM, y abarcaron tres ámbitos: supervisión y control de gestión, desempeño de la unidad, y calidad del servicio.

Finalmente, en el marco del modelo de funcionamiento aplicado, es importante señalar los hitos preparativos que fue necesario realizar para la ejecución del estudio. Estas actividades estuvieron destinadas especialmente a dar viabilidad operativa al trabajo que se realizaría en el periodo comprendido, dentro de la cuales cabe destacar: (a) capacitación del personal de la unidad; (b) visita a los tribunales. Asimismo, se realizaron reuniones de ajuste al modelo presencial con los jueces y coordinadores/as de los tribunales incluidos en el pilotaje.

Por su parte, la implementación del modelo online también importó la adecuación del componente de difusión contenido en el proyecto. De esta manera, el nuevo plan se construyó sobre una red local y nacional que sirviera de plataforma a esta iniciativa, utilizando redes sociales especialmente, ya sea de carácter nacional o algunas redes locales virtuales.

Los datos cuantitativos que se proveen en este informe fueron extraídos directamente de la base de datos del sistema informático. La información es de naturaleza descriptiva y de carácter censal, pues está referida al universo de las 322 causas cuyo ingreso se registró.

Para la obtención de información cualitativa se consideró la aplicación de entrevistas individuales semiestructuradas con el objetivo de rescatar las visiones de personas usuarias y representantes de requirentes y requeridos, para evaluar las experiencias, percepciones y significados que inciden en las necesidades de orientación y mediación de las personas que acuden a los tribunales civiles.

Resultados y discusión

En cuanto al Programa 1.000 mediaciones, del total de solicitudes ingresadas el 11% eran cláusulas sólo de arbitraje, el 5% eran escalonadas (mediación y arbitraje), y el 3% sólo de mediación. El mayor número de ingresos fue voluntario (sin cláusula contractual), correspondiente al 81% del total. El 72% las solicitudes correspondieron a la Región Metropolitana.

Respecto a los rubros económicos, los ingresos fueron clasificados en las siguientes categorías: Inmobiliario (42%), Comercial (25%), Construcción (14%), Societario (11%), Otros (5%) y Financiero (3%).

De los ingresos, el 32% correspondió a contrato de arrendamiento; 20% a contrato en el ámbito de la salud, financiero, de consumo, asuntos civiles, entre otros; 18% a contrato de prestación de servicios; 14% a contrato de construcción; 10% a contrato y promesa de cv, y 6% a contrato societario.

El proceso no fue llevado a cabo en el 35% de los ingresos: en el 8% no se logró contacto con el solicitado y en el 27% el solicitado no aceptó participar. De los ingresos en que ambas partes decidieron participar en el proceso de mediación (65%), el 41% llegó a acuerdo y el 24% no llegó.

De los casos concluidos en los que la mediación efectivamente se realizó (70%), se logró acuerdo en el 63% de los casos.

Los tipos de acuerdos consistieron en modificación de mutuo acuerdo del contrato, término de mutuo acuerdo del contrato, restitución, pago de una suma de dinero y emisión de nota de crédito. El grado de formalización de los acuerdos fue por transacción por escritura pública (55%) y acta de mediador/a (45%). Respecto al tipo de obligaciones contenidas en el acuerdo, el 55% correspondió a obligaciones de dar y de hacer, el 32% a obligaciones de dar y el 13% a obligaciones de hacer.

Respecto a la encuesta de satisfacción, el 80% de los usuarios califica el proceso de mediación como excelente o muy bueno, mientras que el 82% de los usuarios indica que recomendaría el proceso de mediación.

Por su parte, el equipo a cargo de la ejecución del Programa evidenció que, en empresas de mayor envergadura, es difícil tomar contacto directo con algún representante de la misma que conozca la problemática y pueda adoptar decisiones en la mesa de mediación. Se detecta que las estructuras empresariales no cuentan con una política de resolución de conflictos coherente, diseñada con distintos mecanismos que se despliegan de manera secuencial, lo que trae como consecuencia que los distintos niveles de la organización muchas veces no conversen entre sí. Además, las áreas comerciales, legales y de ejecución de los proyectos no abordan en conjunto los conflictos, quedando circunscritos sólo en el ámbito legal.

En cuanto al Estudio Práctico, a las unidades ingresaron, durante los 6 meses de funcionamiento, 331 casos. De ellos se registraron y fueron tramitados 322. Estos casos corresponden a 258 derivaciones de tribunal, 46 ingresos espontáneos y 18 derivaciones de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana (CAJ).

Para la identificación de los usuarios de la UOM, se debe tener en cuenta el tipo de ingreso, y el resultado de la labor de facilitación realizada por la UOM, que determina la calidad que la persona contactada asume en el caso. En particular, se consideró usuario de la UOM a aquella persona natural o jurídica que, presentando una necesidad jurídica concreta, requiere de la unidad una gestión en la que ésta es competente, que le ayude u oriente en la solución del conflicto.

Así, de los 258 casos que corresponden a derivaciones de tribunal, donde no hubo un “requerimiento” propiamente tal de alguna de las partes, y donde solo con algunas de ellas el contacto fue exitoso, se consideran usuarios demandantes y demandados que aceptaron participar en el proceso de mediación (en total 62).

Por otro lado, en el caso de los ingresos espontáneos (46), en algunos de ellos no se logró contactar a la otra parte. Se consideran usuarios para efectos de la descripción sociodemográfica a quienes hicieron una solicitud efectiva de servicio a la UOM: los 13 usuarios de casos finalizados por tratarse solo de consultas generales; 10 usuarios de casos terminados a través de una orientación jurídica, y 13 requirentes y requeridos que participaron en mediación (1 caso correspondiente a una comunidad hereditaria contabilizada como 1 usuario persona jurídica para estos efectos). Y tratándose de derivaciones de la CAJ (18), se consideran 14 usuarios a los que se les prestó el servicio de orientación jurídica. En suma, el universo de atención de la UOM considera 112 usuarios a los que se le prestaron un servicio.

Dicho esto, cabe señalar que:

- 86 son personas naturales y 26 personas jurídicas, es decir, un 76,8% de los usuarios fueron personas naturales.
- Del total de personas naturales (86), la mayoría fueron mujeres (56%).
- el 88% corresponde a nacionalidad chilena;
- existió solo 1 usuario con discapacidad física, de sexo femenino;
- no se registró ningún usuario que haya declarado su pertenencia a un pueblo originario.

La forma de tramitación del caso varió según el tipo de ingreso. Tratándose de ingresos espontáneos, el evaluador jurídico analizaba el caso, se reunía con el requirente y determinaban si solo requería de una orientación, o si procedía una mediación; mientras que, en los casos derivados de tribunal, éstos eran remitidos por el coordinador del tribunal al evaluador jurídico de la unidad, para evaluar su mediabilidad, considerando su materia y su estado procesal. Si esa evaluación era favorable, se le remitía el caso al facilitador, para que lo ingresase en el sistema MEDCI y se contactara con las partes.

Las derivaciones de tribunales correspondieron a 267 causas y se registraron y tramitaron efectivamente 258. Los 9 casos que no se tramitaron correspondían a: (i) casos sin datos de contacto (4 casos, de San Bernardo); (ii) casos sin conflicto vigente (2 casos, de Viña del Mar); y 3 casos que fueron derivados en su oportunidad por los tribunales, pero que, producto de problemas en el proceso de evaluación por parte de la unidad (demora en la revisión), no alcanzaron a registrarse dentro del periodo de evaluación prefijado.

Los ingresos espontáneos (46), fueron, por un lado, a) de carácter virtual (usuarios que contactaron directamente a la UOM a través del sitio web www.orientacionymediacion.cl), y b) telefónico (llamados recibidos de usuarios de la UOM, o derivaciones informales de los tribunales de casos no judicializados que requirieron una llamada telefónica). No existió diferencia en el predominio de una fuente de ingresos por sobre la otra. La diferencia sustantiva se produce a nivel de unidad, generándose en Viña del Mar casi 5 veces más ingresos que en San Bernardo (19 y 4, respectivamente), para el período informado. El volumen de ingreso espontáneo fue acotado en comparación al total: sólo fueron 46 casos, lo que significa un promedio de 1.7 casos semanales.

Según la perspectiva de los evaluadores jurídicos, la principal diferencia entre un caso derivado por el tribunal y uno de ingreso espontáneo, es que el primero venía “trabajado” desde la estrategia jurídica; consideraba los datos de contacto entre sus antecedentes; y otras circunstancias para analizar la causa. En el caso de los ingresos espontáneos, por su parte, cuando la unidad era contactada por una de las partes y/o sus abogados, había mayor posibilidad de pasar a la etapa de mediación, ya que al menos una de las partes quería participar en un proceso de mediación, en cambio tratándose de los casos derivados del tribunal, ninguna de las partes había manifestado su intención de querer mediar. Así las cosas, en los ingresos espontáneos, había una mayor probabilidad de pasar a mediación, es decir, presentaban mayor adherencia a la mediación que los casos derivados por el tribunal.

Las materias de los casos derivados y tramitados por la UOM (258), en su mayoría se refirieron a casos de indemnización de perjuicios (32%), arrendamiento (28%), y cobro de pesos (17%). En los ingresos espontáneos, las materias se concentraron principalmente en juicios ejecutivos, seguidos de arrendamientos, herencias y otras.

En cuanto al tipo de casos que eran derivados a la UOM, el equipo de los tribunales que participó en el estudio decidió derivar causas ordinarias y sumarias, de distintas materias, y en diferentes estados de tramitación. Esto se realizaba con el objetivo de terminar causas que quedaron paralizadas producto de la suspensión generada por la pandemia (Ley N°21.226) y, de esa forma, ayudar a descongestionar parte del quehacer del tribunal. Para efectuar las

derivaciones, se utilizó un formulario tipo con una Ficha de derivación, que debía ser llenada por los coordinadores de cada tribunal, distinguiendo los datos de las partes (demandante y demandado) y la materia de las causas.

Como criterio relevante de selección de los casos, estos debían contar con los datos de los abogados de las partes, pues de lo contrario las dificultades de contacto con las partes podrían frustrar el proceso de mediación.

Para el caso de las causas ingresadas de manera espontánea, se verificaba que se tratara de materias propias de la competencia de los tribunales civiles y -como en el caso anterior- que existieran datos de contacto de la requerida.

La segunda etapa de este proceso, “Contacto, y agendamiento de la primera sesión de mediación, en caso de que las partes hubieran aceptado mediar”, tuvo aplicación respecto de los ingresos espontáneos que no concluyeron en consulta general u orientación, y en las derivaciones de tribunal, siempre que las partes hubieran aceptado mediar.

Respecto de los contactos en los ingresos espontáneos, en 25 casos no se dio continuidad al servicio más allá de la atención primaria (términos por consulta general o incompetencia) o de la evaluación jurídica (términos por orientación jurídica), por lo que no fue necesario ni se generó la etapa de contacto del requerido. Los resultados generales para los 21 casos que sí pasaron a la etapa de contacto del requerido para mediación fue que en 17 de ellos se logró contacto con el requerido, con un promedio de 1,4 intentos de contacto; y en un poco más de un tercio de los 21 casos (8), la parte requerida aceptó, observándose un tiempo promedio de 10,5 días desde el registro del caso hasta la aceptación de la parte convocada.

Los ingresos por derivación del tribunal significaron la realización de tareas de contacto, tanto con el demandante como con el demandado. Esta labor se realizó respecto de la totalidad de las causas registradas, es decir, los 258 ingresos por derivación de tribunal registrados en el sistema MEDCI. Todas las invitaciones estaban orientadas a producir el proceso de mediación, puesto que la evaluación jurídica ya se había realizado en forma previa. La invitación, tratándose de casos judicializados, se hizo al abogado de la parte, por cuanto (salvo en los casos en que aún no se había notificado la demanda), había un representante, en virtud del respectivo mandato judicial.

Por las características propias de cada parte (abogado de la parte demandante o abogado de la parte demandada), puede ser apropiado una mirada por separado.

De un total de 258 casos registrados para etapa de contacto con las personas demandantes, en el 64% de ellos se logró contacto con dichas personas. De entre quienes fueron contactados, un 41,2% aceptó participar de una mediación. Se contó con un promedio de 1,7 intentos hasta

lograr un contacto efectivo y el tiempo de duración entre el registro del caso y la aceptación de la parte demandante fue de 29,2 días promedio.

Por su parte, la gestión de contacto con el demandado dependió, en algunos casos, de la posibilidad de contacto con el demandante, ya que él podía proveer datos para un mejor y más acertado acercamiento con el requerido. Sobre este punto, es importante consignar que la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial (OJV) no cuenta con información de correo electrónico o teléfono de las partes y sus abogados, lo que evidentemente dificulta el contacto vía online, tornándose relevante la labor de las coordinadoras de los tribunales en la suficiencia de los datos consignados en la derivación para hacer el contacto.

Considerando lo anterior, la regla general, en cuanto al orden en se contactaba a las partes, tratándose de las causas derivadas por los tribunales, fue primero intentarlo con el demandante, que si aceptaba y contaba con datos de contacto del demandado, permitía continuar el contacto con este último. Tratándose de las derivaciones de los tribunales de Viña del Mar, la gran mayoría venía con datos de contacto de ambas partes, haciendo más expedita la labor de facilitación y permitiendo que la comunicación con el demandado se realizara conjuntamente con la del demandante, ya sea por correo electrónico o llamado telefónico. De 258 casos registrados en etapa de contacto, se logró un 32,2% de casos con contacto efectivo, de los cuales prácticamente la mitad de los demandados aceptaron ir a mediación. El promedio de intentos hasta llegar a un contacto efectivo con las personas demandadas fue de 1,4 y el tiempo promedio desde el registro del caso hasta su aceptación fue de 27,7 días.

Finalmente, y considerando ambos tipos de ingresos (espontáneos y derivados del tribunal), cabe indicar que del total de ingresos registrados (322), fueron 89 los casos con aceptación del requirente/demandante, y 49 con aceptación del requerido/demandado, y solo en 38 casos ambos aceptaron, dando paso a la etapa de mediación propiamente tal. En los casos en que solo una de las partes aceptó someterse al proceso de mediación y la otra no fue habida o rechazó la mediación, la causa debía darse de baja de los servicios de la UOM.

En el caso de las derivaciones del tribunal, la tasa de contacto positivo con el demandante fue comparativamente disímil entre cada unidad: mientras en Viña del Mar alcanzó al 73% (108 de 148 causas), en San Bernardo no superó el 52% (57 de 110). A este nivel, el desempeño de la UOM de San Bernardo fue comparativamente menor que en Viña del Mar, en razón de la calidad de la información de contacto de que se dispuso. La tasa de aceptación del demandante es similar en ambos territorios y bordeó el 40%, con un tiempo promedio de cerca de 30 días. Aunque Viña del Mar muestra un tiempo menor (27,2 días respecto de 29,2 en San Bernardo), no parece significativo.

Es importante señalar que hubo un grupo de demandantes o demandados que aceptaron el servicio de mediación, lo que generó la realización de gestiones de facilitación orientadas a contactar y obtener la aceptación de la otra parte, pero sin éxito. La relevancia de estos casos, como se verá más adelante, radica en que ellos representaron una importante parte del trabajo de la UOM, especialmente del facilitador, y corresponde, además, al proceso que presentó mayores nudos críticos, y que no obstante ello, no fueron considerados usuarios para los efectos de este estudio., porque el caso terminó únicamente por “contacto fallido

En los ingresos espontáneos, la tasa de aceptación del requerido es similar a la observada en los ingresos por derivación de tribunal (alrededor de un 40%). Frente a los ingresos espontáneos, el número de intentos necesarios para lograr el contacto positivo es cercano a solo 1. De hecho, de los 17 casos en que se generó el contacto, en 10 la posibilidad de explicarle al requerido el proceso se produjo en el primer contacto.

A fin de recoger estos casos en los que se desarrolló facilitación, pero no se otorgó un servicio (consulta general, orientación o mediación) se generó la categoría de término “con entrega de servicio” y casos “sin servicio”. Dentro de los primeros se han incluido todos los servicios principales que corresponden a los procesos definidos previamente por el modelo de funcionamiento: consulta general (que equivale a una orientación no profesional), orientación jurídica y mediación -con acuerdo o frustrada. El segundo grupo comprende todos los demás términos, incluidos aquellos en que las gestiones de contacto no culminaron en un proceso de mediación.

En los casos derivados del tribunal se debía contactar a los abogados de las partes, por cuanto, como ya se señaló existía mandato en el proceso judicial, además de que no se disponía de correo electrónico o teléfono de la parte representada. La existencia de patrocinio determinó que la participación de la parte directamente afectada por el conflicto solo fuera posible en la medida de que el abogado accediera a que el mediador la invitara, restringiéndose en muchos casos esa posibilidad. Por ello se incorporó en los correos de invitación un acápite en el que se explicaba la necesidad de que el abogado asistiera con la parte.

La gran debilidad del proceso en su conjunto fue la carencia de datos para hacer bien el trabajo de facilitación, lo que tuvo repercusiones en todas las fases de la mediación civil. Carecer de canales de contacto directos implica que, en las posibles causas a resolver mediante acuerdos, no se pudiera ubicar a todas las partes para ofrecer una alternativa al juicio.

La prestación del servicio de mediación se dio en un 11% del total de los casos ingresados, con un nivel de cobertura bastante superior en Viña del Mar (16%) que en San Bernardo (6%). Esta diferencia, según lo explorado en el estudio, es el resultado directo de la gestión de contacto

realizada por la unidad de Viña del Mar. Respecto de la duración, existen algunas diferencias entre ambas unidades; mientras el promedio general fue de 67,6 días (desde la fecha de aceptación del requerido hasta la última sesión), en el caso de Viña del Mar el promedio fue de 66 días y en San Bernardo de 73,1 días, lo que muestra que el proceso en esta última unidad fue un 10 por ciento más extenso aproximadamente. Por su parte, en relación con las formas de término de las mediaciones llevadas a la práctica, se obtuvieron 19 acuerdos, es decir, el 50% de los casos totales mediados terminaron en acuerdo y 19 resultaron frustrados. En el caso de Viña del Mar hubo 16 acuerdos (14 con instrumentalización y 2 sin ella) y 14 mediaciones frustradas, y en San Bernardo hubo 3 acuerdos (1 con instrumentalización y 2 sin ella) y 5 mediaciones frustradas.

Durante el estudio se realizaron 131 sesiones de mediación en total, pero el número de sesiones varía según cada unidad. En el caso de San Bernardo, los 3 casos con acuerdo lo hicieron en un promedio de 3 sesiones; mientras que, en Viña del Mar, el promedio fue de 4 sesiones. En las causas con mediación frustrada se observa una diferencia en el número de sesiones entre unidades, tomándole a San Bernardo 4 sesiones en promedio, y 2,7 a Viña del Mar.

Un importante número de casos con mediación exitosa culminó al cabo de 1 o 2 sesiones, -principalmente causas de arrendamiento e indemnización de perjuicios-; con todo, las causas derivadas de tribunales mostraron una tendencia a tener un mayor número de sesiones, debido principalmente a que, según se pudo apreciar, en los casos judicializados las partes se encontraban muy posicionadas, siendo particularmente antagónicas, lo que dificultaba el avance del proceso.

El promedio de duración de cada sesión fue de 57,4 minutos; que corresponde a 50,8 minutos en San Bernardo y 59,5 en Viña del Mar.

En cuanto a las materias mediadas, se observan las mismas 3 que mayoritariamente conforman el universo de casos ingresados a la unidad: indemnización de perjuicios, arrendamiento y cobro de pesos. De los 10 casos mediados en materia arrendamiento, en 8 de ellos se logró acuerdo; de los 13 casos de indemnización de perjuicios, 4 terminaron por acuerdo; en cuanto a los cobros de pesos, ingresaron 4 casos, de los cuales 2 resultaron con mediación exitosa.

Respecto de la cuantía de los casos mediados (38), se observa que las materias de arrendamiento tenían las cuantías iniciales más bajas, mientras que en las causas de partición/designación de árbitro y aquellas ligadas a indemnización de perjuicios, vinculadas a responsabilidad contractual y extracontractual, las cuantías iniciales en promedio bordeaban los 100 millones de pesos. Que el promedio de la cuantía inicial sea casi 10 veces mayor que el promedio de la cuantía de acuerdo, tratándose de casos derivados del tribunal y más de 120

en los espontáneos, demuestra que, por regla general, los montos demandados o solicitados inicialmente ante el incumplimiento de una obligación son siempre particularmente abultados, práctica habitual en la formulación de las demandas, sin que se produzca una determinación de dichas sumas en base a criterios objetivos, como se realizaría en el contexto de una negociación colaborativa o de una mediación.

Del total de casos mediados, 7 fueron ingresos espontáneos y 31 derivaciones de tribunal. En cuanto a estos últimos, respecto de la etapa procesal en que la causa es derivada, es importante tener presente que no se establecieron a los tribunales criterios estrictos sobre este punto, sino que solo se formularon algunas directrices que pudieran orientar esta labor, quedando, en definitiva, radicada la derivación en los criterios y la experiencia de los jueces que participaron en este estudio. Dicho esto, las causas derivadas se encontraban en la siguiente etapa procesal: sin notificación de la demanda (2), periodo de discusión (2), conciliación frustrada o suspendida (6), probatorio suspendido (20), y citación para oír sentencia. Si se asocia la etapa de derivación al resultado acuerdo, se puede decir que hubo una mayor incidencia positiva en aquellas que se encontraban con conciliación frustrada o suspendida.

Participaron en el proceso en calidad de partes, personas jurídicas de derecho público (servicios de salud, municipalidades) y además concurrieron a mediación comunidades, que no gozaban de personalidad jurídica, pero que se encontraban debidamente organizadas. Las personas jurídicas correspondieron al 61% del total de partes involucradas (46 de 75), siendo relevante y determinante para el desarrollo del proceso la participación de quien podía tomar decisiones al interior de la organización de la persona jurídica.

En el estudio, en un principio se optó por dar inicio a la mediación a través de sesiones conjuntas, es decir, reuniendo a las dos partes. Sin embargo, al asumir nuevos casos las mediadoras pudieron desarrollar otros esquemas procedimentales, por ejemplo, agendando sesiones de premediación, en las que se podía recabar más información acerca de la visión de las partes respecto del conflicto e informar de manera más acabada sobre el proceso de mediación.

En reuniones de trabajo con el equipo central, las mediadoras plantearon que la exigencia de conocimiento jurídico de los casos fue alta, sumado a que, en general, los casos contenían varios hechos en que era necesario un estudio del caso (de las piezas principales del proceso cuando se trata de causas derivadas del tribunal), de manera previa a la celebración de la primera sesión de mediación, a fin de facilitar la conducción de la misma. Ambas mediadoras coincidieron en que en la demanda y contestación no se contienen los reales intereses de las partes, sino solo sus posiciones. De ahí que el relato de los directamente involucrados sea vital

al momento de poder relevar el conflicto y aterrizar las necesidades de cada uno de ellos. Ello fue particularmente necesario tratándose de conflictos judicializados.

Un punto importante de considerar, tratándose de mediaciones de casos derivados de tribunal, se refiere a los intereses (particularmente vinculados a sus honorarios) de los abogados, que no necesariamente se transparentan o se plantean en la mesa de mediación, por cuanto en esta los prioritarios son los del cliente. Pareciera ser que lo recomendable es que esos intereses sí se aborden dentro del proceso de mediación, de manera tal que el asesor jurídico contribuya a la resolución del conflicto, y no vea en ella el abogado una amenaza a sus legítimos intereses.

Entre ambas mediadoras, en cuanto a la forma de abordaje del conflicto, hubo una diferencia que dice relación con el momento en que ellas incorporaban las opciones de acuerdo (propuestas de solución que surgen dentro del proceso de mediación) planteadas por las partes, ya que una de ellas las traía a la mesa de manera coetánea a la exploración de los intereses; en cambio la otra, esperaba el análisis de los criterios objetivos (estándares independientes de la voluntad de las partes) y alternativas (formas de resolver el conflicto que se dan fuera de la mediación), para luego generar dichas opciones. Si analizamos los resultados de la labor mediadora, se aprecian diferencias que podrían ser atribuibles a uno y otro método: la mediadora de San Bernardo asumió 20 casos, y logró acuerdo en 8 (40%), en cambio la de Viña del Mar, tuvo 18 casos, y logró acuerdo en 11 de ellos, es decir, en un 61%, y podría haber incidido en ello la forma de intervención.

En algunos casos, particularmente tratándose de daños a las personas, en materia de indemnización de perjuicios, la intervención se hizo aplicando un enfoque restaurativo, en atención a la especial vulnerabilidad de los afectados, permitiendo que el proceso pudiera acoger y evitar la victimización secundaria, lo que determinaba la complejidad del abordaje del conflicto.

Por otro lado, las y los abogados que participaron de procesos de mediación y que fueron entrevistados, señalaron que existían dos factores que pueden influir en las posibilidades de mediar en una causa civil: la exigencia de obligaciones que constan en un título ejecutivo o que se encuentran consagradas contractualmente; y segundo, la calidad de persona jurídica de una de las partes, dado que los representantes que acudirían a las mediaciones se verían imposibilitados de tomar decisiones por sus representados, dificultando el diálogo.

Desde la perspectiva de las y los usuarios/as que no llegaron a acuerdo de mediación, se visualizaron posturas de insatisfacción, dadas principalmente por la imposibilidad de dialogar con la contraparte, pues se observaron relatos en donde son las personas representadas quienes principalmente se posicionaron desde posturas inflexibles. En este mismo sentido, se

observaron casos en los cuales las personas representadas y/o sus abogados, si bien aceptaron participar, finalmente no llegaron a la instancia de mediación. Un caso en donde se presentó el abogado de la parte demandante y no su representada, fue considerado por la persona demandada como un acto de desinterés que la llevó a desistir de seguir en instancia de mediación. De hecho, para aquellas personas usuarias que asistieron a mediaciones, pero en donde en la otra parte asistió solo a través de su representante y no llegaron a acuerdo, las instancias de mediación fueron consideradas como una pérdida de tiempo.

Las evaluaciones deficientes de las y los usuarios, en términos generales, no se dirigieron específicamente a la instancia de mediación, sino más bien a la disposición de las partes a participar del proceso. Las percepciones positivas apuntaron no solo al hecho de haber llegado a acuerdo, sino también a las posibilidades de diálogo que entregaba la instancia como tal.

Desde la UOM se identificó como desafío la resistencia de muchos abogados para adherir al proceso de mediación, aduciendo que esto puede convertirse en un obstaculizador para llevar a cabo las mediaciones y el proceso de diálogo.

Las y los usuarias/os del servicio piloto consideraron que fue altamente valorable el esfuerzo de las mediadoras para que las partes llegaran a acuerdo. La posibilidad de diálogo se convirtió en una instancia en donde las pretensiones de las partes, al poder ser escuchadas por el otro, generaron un diálogo proactivo, en donde las expectativas fueron “aterizadas” a un plano real o posible de cumplir, humanizando el diálogo y en la mayoría de los casos, llegando a acuerdo. En cuanto a la neutralidad de la postura de las mediadoras, todos y todas destacaron su postura neutral, pudiendo las partes expresar sus posiciones. De hecho, en un caso una persona plantea que la falta de diálogo no se debió a la función de la mediadora, sino a la falta de disposición de la otra parte a asistir a las mediaciones. Tres abogados destacaron que las opciones de acuerdo surgieron desde las partes; otro consideró que el acuerdo se logró a partir del trabajo realizado entre abogados y la mediadora; y otro abogado planteó que se requería mayor participación de la mediadora para que se pudiese llegar a acuerdo, lo que no se habría logrado debido a que el intento de llegar a acuerdo fue realizado exclusivamente por los abogados.

Como oportunidades que ofrece el proceso se destaca la instauración de un enfoque colaborativo en la resolución de conflictos, que, a juicio de los profesionales de la unidad, refleja innovación en materia legal.

En cuanto al Cierre del proceso, del total de causas derivadas que llegaron a la etapa de mediación (31 casos), se alcanzó un acuerdo en 13 de ellas, es decir en el 42% del total. En cambio, tratándose de las espontáneas que alcanzaron dicha etapa, esto es, un total de 7, se alcanzó un acuerdo en 6, es decir, en un 86%, lo que podría demostrar que la promoción y

adhesión inicial al proceso de al menos una parte (requirente), favorece tanto la facilitación, como el desarrollo del proceso mismo de mediación.

En materia de arriendo e indemnización de perjuicios fue donde más se arribó a un acuerdo. Dentro de las indemnizaciones de perjuicios se consideran conflictos vinculados a responsabilidad contractual (cumplimiento o resolución de contrato) y extracontractual. Tratándose de casos que no estaban caratulados como indemnizaciones de perjuicios, hubo algunos en los que igual se discutía esta temática -por ejemplo, en las causas por vicios redhibitorios-, siendo en general un tópico transversal de las causas civiles.

En la gran mayoría de los acuerdos participaron abogados, de una o de ambas partes (en 17 de 19 acuerdos, es decir un 89% del total).

La mayor parte de los acuerdos correspondía a casos judicializados (en 13 de 19 acuerdos, es decir un 68,4% del total).

En 18 de los 19 casos con acuerdo (95%), este fue total, es decir, se solucionó de forma definitiva la diferencia objeto de la mediación respecto de todas las partes involucradas.

En cuanto al tipo de obligaciones contenidas en los acuerdos, en 11 de 19 acuerdos, es decir, en un 58% del total, no sólo se contemplaron obligaciones de dar, sino también de hacer, por ejemplo, restituir un inmueble, cambiar el nombre a un inmueble municipal o una dación en pago, entre otras, lo que demuestra el profundo abordaje que se hizo de los conflictos, generando opciones de acuerdo creativas, y coherentes en función de los conflictos que se abordaron.

Es importante relevar que, en algunos de los acuerdos arribados, fue posible mantener la relación entre las partes, por ejemplo, en materia de arriendo, sin necesidad de poner fin al vínculo contractual, sino que haciendo ajustes a los términos de la relación.

En cuanto al grado de formalización de los acuerdos, la gran mayoría se consignó a través de escritura pública y se presentó como avenimiento en el tribunal respectivo. Sin embargo, en 4 de ellos, es decir el 21% del total, solo se registró en el acta de la mediadora, o bien se elaboró una minuta de puntos de acuerdo, en aquellos casos en los que era necesario realizar múltiples operaciones secuenciales para arribar a la solución total, por ejemplo, en una partición.

En uno de los acuerdos, en el que participó una persona jurídica de derecho público, fue aprobada la transacción por el Concejo municipal respectivo.

Es importante mencionar en este contexto, que no todas las opciones de solución o acuerdo eran necesariamente patrimoniales, sino que también se generaron medidas reparatorias, que de alguna manera demuestran una intervención que consideró los intereses de las partes (por ejemplo, creación de una placa conmemorativa en un caso de indemnización de perjuicios).

La visación del acuerdo por el evaluador jurídico contribuyó a dar certeza a las partes, acerca del avenimiento que sería aprobado por el tribunal, consignándose en dicho instrumento la participación de la UOM. Sin embargo, tres abogados plantearon que, si bien no llegaron a acuerdo, las sesiones de mediación permitieron avanzar en el diálogo entre las partes y que, producto de ello mismo, las mediaciones se traducen en insumos para seguir en el caso judicializado, lo que es visto como un aspecto positivo.

Por otra parte, se hizo un seguimiento de todos los acuerdos suscritos, para verificar su cumplimiento. Del total de acuerdos celebrados (19), en 18 de ellos, es decir el 95% del total se cumplió en su totalidad el acuerdo pactado, lo que se explica porque las opciones de acuerdo surgieron de los mismos participantes. En uno de ellos, es decir, un 5% del total, al momento de realizarse el seguimiento se detectó algún reparo que podría incidir en el cumplimiento. Los resultados de la labor de seguimiento ratifican que, una vez más, a mayor participación de las partes en la solución de su conflicto, mayor adhesión al cumplimiento de lo acordado.

Conclusiones

De las experiencias abordadas anteriormente, es posible establecer que existe por parte de las comunidades y de los abogados y abogadas, un profundo desconocimiento de los mecanismos adecuados de resolución de conflictos. En ambas experiencias se constata el desconocimiento y la desconfianza en el mecanismo de mediación. Asimismo, en gran parte de las relaciones comerciales, dada la cuantía involucrada, el peldaño del arbitraje/juicio se hace irrisorio.

La experiencia de proveer el servicio de mediación nos ha demostrado, en el ámbito civil y comercial, que el mecanismo utilizado no sólo habla de la forma de resolver los conflictos, sino también de cómo se crean nuevas relaciones comerciales o se mantienen en el tiempo, pudiendo apreciarse muchas veces profundas asimetrías entre los co-contratantes. Estas desigualdades se hacen más evidentes al no estar consagrada la mediación como mecanismo de acceso para todos, ya que no se provee a las personas que tienen conflictos civiles y comerciales de herramientas y espacios concretos de diálogo, que les permitan replantear la forma en que deben relacionarse y resolver sus diferencias.

Particularmente, tratándose del Estudio práctico, se pudo visualizar que la incorporación de la mediación no puede comprenderse como una forma de descongestionar los tribunales, generando incentivos para que los jueces deriven causas, sino más bien como una posibilidad de abordar los conflictos sometidos a conocimiento del Poder Judicial a través del mecanismo más adecuado, según las características del mismo, evaluándose la utilidad de la mediación

en función de la solución efectiva del conflicto, y no de la sola disminución de causas judicializadas. Por ende, debe estar radicada en una institución cuya función principal sea la administración de justicia, entendiéndose que este mecanismo colaborativo es parte del concepto de justicia. En su implementación debe resguardarse el respeto de los derechos fundamentales y de la legalidad, siendo la Corte Suprema garante de que esta nueva labor cumpla los estándares de un sistema de justicia de calidad. La efectividad de la mediación conectada a tribunales en nuestro país, vinculada al trabajo del tribunal, requiere que la labor sea dirigida técnicamente por una unidad independiente del juez. El modelo RPC propuesto es acertado y permite transitar de una justicia absolutamente asentada en el litigio a un sistema moderno que incorpore otros mecanismos, distintos al juicio.

En Chile, la mediación como mecanismo adecuado de resolución de conflictos se ha desarrollado, en términos generales, en el seno de servicios públicos cuyo giro principal no es la mediación y que tampoco gozan de la imparcialidad necesaria para proveerla, por cuanto, conforme a sus funciones propias, deben velar por la protección de una de las partes en conflicto. Por ello, la realización de este estudio considerando la mediación en el seno de una entidad autónoma y vinculada a las necesidades jurídicas de las personas se convierte en una gran posibilidad, que no solo puede favorecer la legitimidad del mecanismo, sino que además, dar al Poder Judicial una posibilidad concreta en orden a ser reconocido por la comunidad como la vía de solución de los asuntos de su competencia de manera pronta, justa y confiable, conforme a sus lineamientos de planificación estratégica, y desarrollar así su Misión - Visión, permitiendo poner a disposición de las personas un mecanismo accesible, cercano, e instalar competencias de diálogo en la ciudadanía, ampliando el concepto de resolución de conflictos llevándolo más allá de la vía confrontacional.

La efectividad de la mediación conectada a tribunales en nuestro país, vinculada al trabajo del tribunal, requiere que la labor sea dirigida técnicamente por una unidad independiente del juez, ya que como se ha señalado, ellos no están formados en estos mecanismos y, por lo tanto, se requiere que las directrices sean dadas desde una competencia especializada, que provea de insumos y apoyos técnicos necesarios para una prestación de calidad.

En un país tan desigual como Chile, que las personas se sienten una mesa a conversar frente a un tercero imparcial es mucho más que desjudicializar los tribunales; es cambiar nuestra forma de hacer las cosas, incidir en nuestra cultura.

Es necesario, de manera urgente y prioritaria, contar con la normativa que permita estructurar y diseñar políticas públicas coherentes en el ámbito civil y comercial, que consideren en el

centro los principios que informan sobre cómo los mecanismos colaborativos difieren sustancialmente de aquellos vinculados a lo confrontacional.

Bibliografía

Alzate, R. (2008). Mediación en línea. *Revista de Mediación*(1), 6-15. Obtenido de <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-01-02.pdf>

Centro de Derechos Humanos Universidad Diego Portales. (2017). Informe anual sobre derechos humanos en Chile 2017. Universidad Diego Portales.

Folger, J y Fariña, G. (2017) Mediación en conflictos comerciales y patrimoniales: la posibilidad de aplicar el enfoque transformativo. *Revista la Trama*.

Lagos, M. (2013). Impacto de la mediación en la judicialización de conflictos jurídicamente relevantes: un análisis en base a la experiencia chilena de mediación por daños en salud. *Revista de Estudios de la Justicia*(18).

Lagos, M. (2017). Resolución de Conflictos en Chile a 50 años de la propuesta del sistema multipuertas de Frank Sander. *Revista de Derecho*(37), 115-148.

Lagos, M. S. (Julio de 2020). Mediación on line: un mecanismo adecuado y necesario de acceso a la justicia en tiempos de pandemia. *Diario Jurisprudencial*

Lozano, M. (2015). La Mediación como proceso de gestión y resolución de conflictos. En G. Orozco Pardo, J. Moreno Pérez, R. González de Patto, & A. Lozano Martín (Edits.), *Tratado de Mediación en la resolución de conflictos* (págs. 118-136). Madrid: Editorial Tecnos.

Pérez, A. y Copani, J (2006), Los llamados medios alternativos de resolución de conflictos vistos desde el proceso civil. ¿La justa realización del derecho material vs. la resolución de conflictos?''.

Poblet, M. (junio de 2010). Monográfico «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal. ¿ODR 3.0? Lecciones desde Sri Lanka, la India, Kenia o Haití. (U. O. Catalunya, Ed.) *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC*(10).

Restrepo, J (2005) Elementos para la teoría del Conflicto, Centros de Estudios de opinión.

Suares, M. (2002). Mediación en sistemas familiares. D.F. México: Paidós.

Ury, W., Brett, J., & Goldberg, S. (1995). *Cómo resolver las disputas - Diseño de sistemas para reducir los costos del conflicto*. Argentina: Rubinzal-Culzoni Editores.