

Estudio Práctico de Justicia Vecinal: diseño de un modelo evaluativo previo a la implementación de la política pública.

**Dirección de Gestión y Modernización de la Justicia
Ministerio de Justicia**

Abstract:

Desde mayo de 2011, el Ministerio de Justicia se encuentra realizando un estudio práctico, basado en la implementación de un modelo de justicia vecinal, en adelante Unidades de Justicia Vecinal (UJV), en cuatro comunas de la Región Metropolitana. Acompañando la etapa de diseño de esta iniciativa piloto, se planteó la necesidad de planificar paralelamente un modelo de evaluación, siguiendo una práctica altamente recomendada en la literatura de evaluación de programas y políticas públicas. Esto, ya que corresponde a un estudio piloto que permite la evaluación de un modelo que podría ser replicable a una mayor escala, permitiendo además recabar evidencia, antes de proceder a una implementación a nivel nacional. El presente documento comprende antecedentes y una descripción del estudio práctico en general, para relevar así en detalle el modelo de monitoreo, seguimiento y evaluación diseñado, entregando por último antecedentes para una evaluación de impacto y de procesos de las UJV.

Autores

Victoria Becerra Osses, Ingeniero comercial, mención Economía, Universidad de Chile. Cientista político y Master en Políticas Públicas, Université Jean Moulin Lyon III, Francia.

Víctor Nahuelpán Painequal, Ingeniero comercial, mención Economía, egresado de Magíster en Economía, Universidad de Chile.

Francisca Werth Wainer, Abogada, Pontificia Universidad Católica de Chile. Master en Derecho, London School of Economics and Political Science, UK.

Índice

I.	Antecedentes	3
1.	Implementación	3
2.	Principales ejes	4
3.	Modelo de Unidades de Justicia Vecinal	5
4.	Materias que conocen las UJV	5
II.	Diseño de un sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación de las UJV	6
1.	Planificación: lógica de las UJV	6
2.	Monitoreo y seguimiento: Sistema informático de las UJV	7
3.	Evaluación de procesos: análisis en profundidad de las UJV	7
4.	Estrategias de evaluación de impacto de las UJV	7
5.	Implementación de un modelo de monitoreo, seguimiento y evaluación	8
III.	Primera evaluación de procesos de las Unidades de Justicia Vecinal	10
1.	Justificación	10
2.	Metodología de evaluación de procesos	11
3.	Instrumentos para la evaluación de procesos de las UJV	14
IV.	Evaluación de impacto de las Unidades de Justicia Vecinal	15
1.	Planteamiento de una línea base para una futura evaluación de impacto de las UJV	16
2.	Estudio de seguimiento	25
3.	Métodos de estimación de impacto	25
4.	Dificultades para la evaluación	27
V.	Reflexiones finales	28
VI.	Referencias	29
	Anexo 1: Matriz de marco lógico de las Unidades de Justicia Vecinal.	30
	Anexo 2: Métodos de cálculo de cercanía para la elección de comunas de control.	36
	Anexo 3: Matriz evaluativa para el estudio práctico de las UJV.	37
	Anexo 4: Especificación de indicadores de línea base.	41

I. Antecedentes.

Una de las garantías que debe asegurar el Estado es brindar un acceso igualitario de las personas a la justicia. En la actualidad, existe una percepción de que no todos/as los/as ciudadanos encuentran una respuesta institucional para resolver los conflictos que se generan de forma cotidiana en su vida diaria, lo que afecta negativamente su calidad de vida y genera una mala percepción de las respuestas que es capaz de entregar el sistema judicial. A su vez, la ausencia de una respuesta estatal, aumenta la conflictividad y las vías autotutelares y no pacíficas de resolución de este tipo de conflictos.

El Ministerio de Justicia se ha planteado como desafío implementar un modelo de justicia vecinal, el que tiene como objetivo principal mejorar el acceso de las personas y comunidades, por medio de la implementación de Unidades de Justicia Vecinal (UJV) que promuevan la solución de conflictos locales o comunitarios a través de diversas vías, tanto autocompositivas como adjudicativas, ya sea al interior de las Unidades o derivando el caso cuando corresponda. De esta manera, se busca disminuir las barreras de entrada que impone la justicia tradicional a la solución de esta clase de conflictos.

La experiencia comparada muestra diversos avances respecto a la resolución de conflictos en el nivel vecinal o comunal. Se observan experiencias tanto en Latinoamérica, Europa, Estados Unidos y también en Chile, sin embargo, ninguna de éstas se encuentran sistematizadas o unificadas (tanto en sus objetivos, diseño e implementación), por lo que el funcionamiento y mantención de este estudio práctico permitirá contar con la información necesaria de los aprendizajes y experiencias que posibiliten la construcción de una reforma integral del sistema de justicia local. Dicha información, servirá para la construcción de una política pública basada en la evidencia.

1. Implementación

Dentro de este proceso, fue una prioridad ministerial la creación de cuatro Unidades de Justicia Vecinal en la Región Metropolitana, cuya realidad se enmarca en una población urbana, comercial e industrial, con niveles educacionales y de ingresos disimiles, característicos de una urbe de gran densidad. Lo anterior define una tipología de conflictos entre los vecinos, que se estima puede ser diferente dependiendo de la localización geográfica de la comuna donde se instale la UJV.

Esta etapa significó la selección e implementación de las UJV en las cuatro comunas en que actualmente opera: Paine, Cerrillos, Macul y Renca.

2. Principales ejes de las UJV:

A continuación se presentan los principales ejes sobre los cuales se basa el modelo de funcionamiento de las unidades de justicia vecinal.

- **Sistema “multipuertas”.** El proceso se inicia con la recepción del caso por un equipo que lo analiza y le presenta al usuario las opciones disponibles para resolverlo, a través de distintas “puertas” o alternativas de solución del conflicto. Las vías contemplan mecanismos como mediación, conciliación, arbitraje, derivación a juzgado de policía local y trabajo en red con los programas sociales vigentes.
- **Acercamiento territorial de la justicia a las personas.** Las UJV se ubican en lugares accesibles de las comunas y recogen las particularidades y el contexto de las realidades comunales. Lo anterior, implica un trabajo coordinado con las Municipalidades y la red social local.
- **Amplia cobertura.** Tienen acceso a las UJV, las personas de todos los niveles socioeconómicos que tengan conflictos de orden vecinal o comunitario. El servicio es gratuito.
- **Equipo especializado y altamente calificado a cargo de las UJV,** compuesto profesionales, que integran un equipo de atención de usuarios, de evaluación de casos, mediadores, conciliador, árbitro, todos bajo la dirección de un jefe de Unidad.
- **Participación activa del usuario.** El modelo se construye sobre el interés o empoderamiento del sujeto frente a la solución del conflicto que le aqueja. Además de la voluntariedad del usuario para ingresar el conflicto y buscar una solución. Es éste quien frente a las múltiples posibilidades que le plantea el equipo UJV, decide el mecanismo para solucionar su conflicto.
- **Seguimiento y evaluación.** Una vez que el usuario plantea un conflicto a la UJV, éste es acompañado y asesorado por el equipo durante las distintas etapas del proceso (ingreso, evaluación, desarrollo de mecanismo para solucionar el conflicto y seguimiento). Cuando es pertinente, el equipo realiza derivaciones a otras instancias, ya sea para que el usuario acceda a un mecanismo no desarrollado en el modelo o para complementar los resultados que se logren en la UJV.
- **Información integrada en una base de datos unificada,** para ello, las UJV cuentan con un sistema informático desarrollado especialmente para tal efecto, el cual contiene información de la tramitación de todos los casos ingresados a cada UJV.
- **Base para la formulación de política pública.** Toda la información que se levante del estudio práctico formará una línea base de potencialidades, nudos críticos, costos asociados y modificaciones legales necesarias para la formulación de una política pública que contemple todos los elementos necesarios para su diseño e implementación a nivel país.

3. Modelo de Unidades de Justicia Vecinal.

El modelo de multipuertas se compone de los siguientes mecanismos:

- a) **Mecanismos alternativos de solución de conflictos:** son aquellas formas de resolución de conflictos basados en los intereses de las partes.
 - a) **Mediación:** es un mecanismo de resolución de conflictos no adversarial, en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a solucionar un conflicto en forma colaborativa a través del diálogo.
 - b) **Conciliación:** mecanismo de resolución alternativa de conflictos en el que un tercero imparcial propone a las partes las bases del arreglo.
- b) **Mecanismos adjudicativos de solución de conflictos:** son los medios de solución de conflictos basados en la determinación de quien tiene derechos.
 - **Arbitraje:** es un mecanismo adjudicativo en virtud del cual las partes le entregan a un tercero nombrado por ellas o por la autoridad judicial en subsidio, la competencia para resolver un asunto litigioso determinado. Las resoluciones del árbitro producen autoridad de cosa juzgada y son susceptibles de ejecución.
 - **Derivación a juzgado de policía local:** este mecanismo se encuentra a cargo de un abogado de la Corporación de Asistencia Judicial que se desempeña en la UJV. Su función principal consiste en la asesoría jurídica entregada a los usuarios que opten por presentar el caso en el juzgado de policía local y la coordinación de los casos con esta institución.
- c) **Trabajo en red con los programas y servicios sociales locales:** El objetivo de esta vía es orientar y/o derivar a la(s) persona(s) involucrada(s) en el conflicto ingresado a UJV a los programas y/o servicios de la red social, para que puedan realizar las intervenciones y/o recibir las prestaciones requeridas, ya sea para resolver un conflicto o para colaborar en la solución de éste (complementa el trabajo realizado en otras vías).

4. Principales materias que conocen las UJV.

A continuación se presentan las materias que actualmente conocen las unidades de justicia vecinal:

Arrendamiento	Junta de vecinos
Aseo y Ornato	Olores molestos
Bienes comunes de uso publico	Partición de bienes
Cobro de pesos	Problemas de dominio de bienes
Contrato, incumplimiento	Protección al consumidor
Conflictos que emanen de sociedad colectivas	Ruidos molestos
Convivencia entre vecinos	Servidumbres legales
Copropiedad inmobiliaria	Tenencia de Mascotas
Filtraciones	
Follaje de plantas y arboles	
Gastos comunes	

II. Diseño de un sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación de las UJV

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

La propuesta de un modelo de monitoreo, seguimiento y evaluación para el Estudio Práctico de las Unidades de Justicia Vecinal ha sido diseñado de forma tal de dar cuenta de un proceso continuo o regular y, además, sistemático y bien planificado.

1. Planificación: Lógica de las UJV

Previo al diseño del modelo de monitoreo, seguimiento y evaluación de las Unidades de Justicia Vecinal, se construyó la Matriz de Marco Lógico de este estudio práctico. Producto de aplicar esta metodología, la cual se encuentra explicada en detalle en el Anexo 1, es posible señalar los siguientes elementos que estructuran la matriz de marco lógico de las Unidades de Justicia Vecinal:

- El **Fin** al que contribuye el Modelo de Unidades de Justicia Vecinal es: Contribuir al acceso a la justicia y a la igualdad de protección de la ley en el ejercicio de derechos, asesoramiento y defensa jurídica de todas las personas, mejorando su calidad de vida.
- Sobre esta base, el **Propósito** que persigue el Modelo de Unidades de Justicia Vecinal es: Las personas resuelven sus problemas de orden vecinal a través del servicio otorgado en las Unidades de Justicia Vecinal.
- El **Componente** o servicio que entrega el estudio práctico de UJV es: Personas con conflictos vecinales recibieron atención en las UJV para la solución de éstos, mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos, mecanismos adjudicativos, o a través del trabajo en red con programas y servicios sociales.
- Las **Actividades** o tareas que se deben cumplir en cada UJV para el logro del componente, en orden cronológico y secuencial, son
 - :Actividad 1: Instalación de las Unidades de Justicia Vecinal en todas las comunas seleccionadas para implementar el estudio práctico. Esta actividad involucra:
 - Actividad 2: Atención oportuna de los usuarios de las Unidades de Justicia Vecinal, mediante la recepción de sus requerimientos y el registro de sus antecedentes. Esta actividad involucra:
 - Actividad 3: Evaluación y derivación de los casos ingresados por parte del equipo de trabajo de las Unidades de Justicia Vecinal, a la o las vías

de solución de conflicto más adecuadas para su solución. Esta actividad involucra:

- Actividad 4: Solución de los casos ingresados a las Unidades de Justicia Vecinal a través de las vías de solución. Esta actividad involucra:
- Actividad 5: Monitoreo de los acuerdos, fallos y derivaciones de los casos ingresados a las Unidades de Justicia Vecinal y ejecución de acciones de apoyo para su cumplimiento. Esta actividad involucra:

2. Monitoreo y seguimiento: Sistema informático de las UJV

Un sistema de monitoreo y seguimiento se puede definir como una función continua que se sirve de datos recolectados sistemáticamente sobre indicadores específicos para informar sobre la operación de un programa, en relación con sus logros y los resultados en el uso de los fondos asignados y de la entrega de los productos.

Luego, se propone que el levantamiento de la información necesaria para la construcción de dichos indicadores, se realice principalmente a través del Sistema Informático de las UJV.

En base a la información obtenida en línea a partir del Sistema informático, sería recomendable que el reporte de los indicadores de monitoreo y seguimiento, fuera mensual, y durante todo el año. Esto se aplica al Estudio Práctico y a una potencial expansión de las UJV a otras comunas.

3. Evaluación de procesos: Análisis en profundidad de las UJV

Los procesos de un programa se pueden definir como las actividades vinculadas con la ejecución o forma en que el trabajo es realizado para producir los productos (bienes y/o servicios), incluyen las prácticas de trabajo tales como procedimientos de atención de las UJV, procesos de evaluación y derivación de casos, procesos tecnológicos y administración financiera, entre otros. Específicamente, para el caso de la evaluación de los procesos de las Unidades de Justicia Vecinal se propone la realización de entrevistas en profundidad y grupos focales a informantes calificados y personas involucradas en dos momentos del tiempo.

4. Estrategia de evaluación de impacto de las UJV

Existen variadas metodologías de evaluación, el Diseño Experimental Aleatorio se considera una metodología de evaluación técnicamente robusta y consistente con la selección aleatoria de los beneficiarios dentro de un grupo de individuos elegibles. Sin embargo, esta metodología se ha descartado debido a que en el Estudio Práctico de las UJV, la asignación del tratamiento o beneficio otorgado no es aleatoria.

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

5. Implementación del modelo de monitoreo, seguimiento y evaluación

En la Figura 1 se presenta la organización del seguimiento, monitoreo y evaluación para las UJV a lo largo del tiempo. La línea de tiempo presentada en la Figura 2 comienza al mes siguiente de implementación de las UJV, es decir en el mes de junio del año 2011.

Específicamente, se propone la realización de reportes de seguimiento y monitoreo mensuales. Esto para aumentar, sistemáticamente, el conocimiento sustantivo del estudio práctico de las Unidades de Justicia Vecinal.

Paralelamente, a partir del mes de junio del año 2011, se propone la preparación de dos tipos de estudios que deben ser externalizados. Primero, aquellos que tienen como objetivo la evaluación de los procesos que involucran las UJV, y segundo aquellos para la evaluación de impacto de las UJV a nivel del propósito para el cual fue diseñado. Por lo tanto, se ha considerado un período de 3 meses para la realización de todos los trámites administrativos que conlleva externalizar estudios.

Es así como, se podría proponer el levantamiento de información cuantitativa para la realización de una línea base a partir del mes de septiembre de 2011, para contar con las bases de datos correspondientes hacia finales del mes de noviembre del año 2011. En conjunto, sería necesario realizar el primer estudio cualitativo a partir del mes de octubre del año 2011, el cual podría estar disponible durante el mes de noviembre del año 2011.

Luego, entre diciembre del año 2011 y enero del año 2012, será posible realizar un estudio que consolide la información levantada en la línea base, en el primer estudio cualitativo, y en los reportes de monitoreo. Esto, para tener una visión general del funcionamiento del estudio práctico y la evolución en el tiempo de los indicadores de interés, con el objetivo de tomar decisiones respecto a una posible expansión de las UJV durante el año 2012, o tomar acciones correctivas en las cuatro UJV ya instaladas para la realización del estudio práctico.

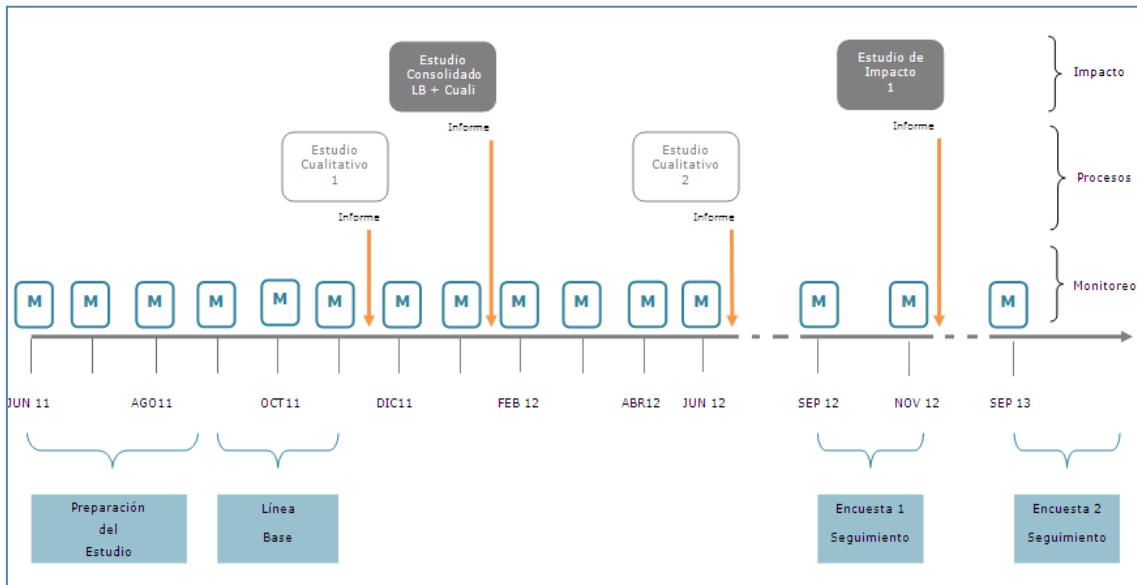
Hacia mediados del año 2012, se propone la realización de un segundo estudio cualitativo, para analizar el desarrollo y funcionamiento de los procesos de las UJV, después de un año de implementación, así como el resultado de las acciones correctivas al diseño original de las UJV, que pudieran realizarse durante el primer año.

Finalmente, en septiembre del año 2012, transcurrido un año del levantamiento de la línea base, se propone la realización de la primera encuesta de seguimiento, la cual permitirá realizar el primer estudio de impacto del estudio práctico de las Unidades de Justicia Vecinal y analizar si se ha cumplido el propósito de éste. Adicionalmente, se podría realizar una segunda encuesta de seguimiento después del segundo año de implementación, lo cual permitiría analizar el cumplimiento del propósito de las UJV una vez que éstas se encuentran funcionando en régimen.

Cumplir con este esquema es de suma relevancia y además necesario para poder aplicar las técnicas de evaluación propuestas, ya que asegura cumplir con todos los

aspectos metodológicos que requiere la evaluación de impacto de las UJV y aplicar las encuestas programadas según los criterios necesarios.

Figura 1: Modelo de monitoreo, seguimiento y evaluación del estudio práctico de las UJV



Fuente: “Estudio de diseño de un modelo de monitoreo, seguimiento y evaluación del estudio práctico de las unidades de justicia vecinal” Elaborado por el Centro de Microdatos de la Universidad de Chile por encargo del Ministerio de Justicia. 2011.

III. Primera evaluación de procesos de las Unidades de Justicia Vecinal

1. Justificación

Tal como se estableciera en la línea de tiempo del modelo de evaluación planteado anteriormente, se detectó la necesidad de plantear una primera evaluación de procesos del funcionamiento de las Unidades de Justicia Vecinal antes del cierre de su primer año de funcionamiento.

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

Durante el funcionamiento de las UJV, el Ministerio de Justicia mantiene un monitoreo directo de las unidades, las coordinaciones entre éstas y la sistematización de los resultados que se logren durante la operación. Para ello, desde el Ministerio existen dos profesionales: un/a coordinador/a del proyecto, que se encuentra a cargo de velar por el correcto funcionamiento y sistematización de las cuatro UJV, quien trabaja en conjunto con un/a coordinador/a en terreno, que tiene como función mantener un contacto directo y oportuno con los equipos operativos.

En base a lo anterior y considerando que los pilotos asociados al estudio práctico de las UJV iniciaron su funcionamiento a principios del mes de mayo del 2011, para el Ministerio de Justicia se tornó de vital importancia la realización de un estudio de evaluación de los procesos de implementación y funcionamiento que permita:

- Generar mayor transparencia en el uso de los recursos;
- Permitir que el programa se oriente al logro de resultados: alineando los objetivos del programa a los objetivos de la política;
- Proveer evidencia para la toma de decisiones;
- Posibilitar un mejor diseño y aplicación del modelo por medio de la adquisición de experiencia institucional y el intercambio de conocimientos.
- Promover una gestión, en base a los resultados de la ejecución.

Finalmente, para efectos de evaluar si los resultados obtenidos a partir del actual funcionamiento del estudio práctico de las UJV, son compatibles con el diseño propuesto y corresponden además a los requeridos para dar respuestas oportunas y de calidad a los usuarios, se licitó la realización del “Estudio de evaluación de procesos del estudio práctico de las unidades de justicia vecinal” adjudicado a la alianza entre la consultora Holos y la Universidad Diego Portales. Lo solicitado, fue generar una evaluación de tipo formativa, con el propósito de retroalimentar el diseño y realizar las adecuaciones necesarias al modelo inicial propuesto.

2. Metodología de evaluación de procesos

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

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

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

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

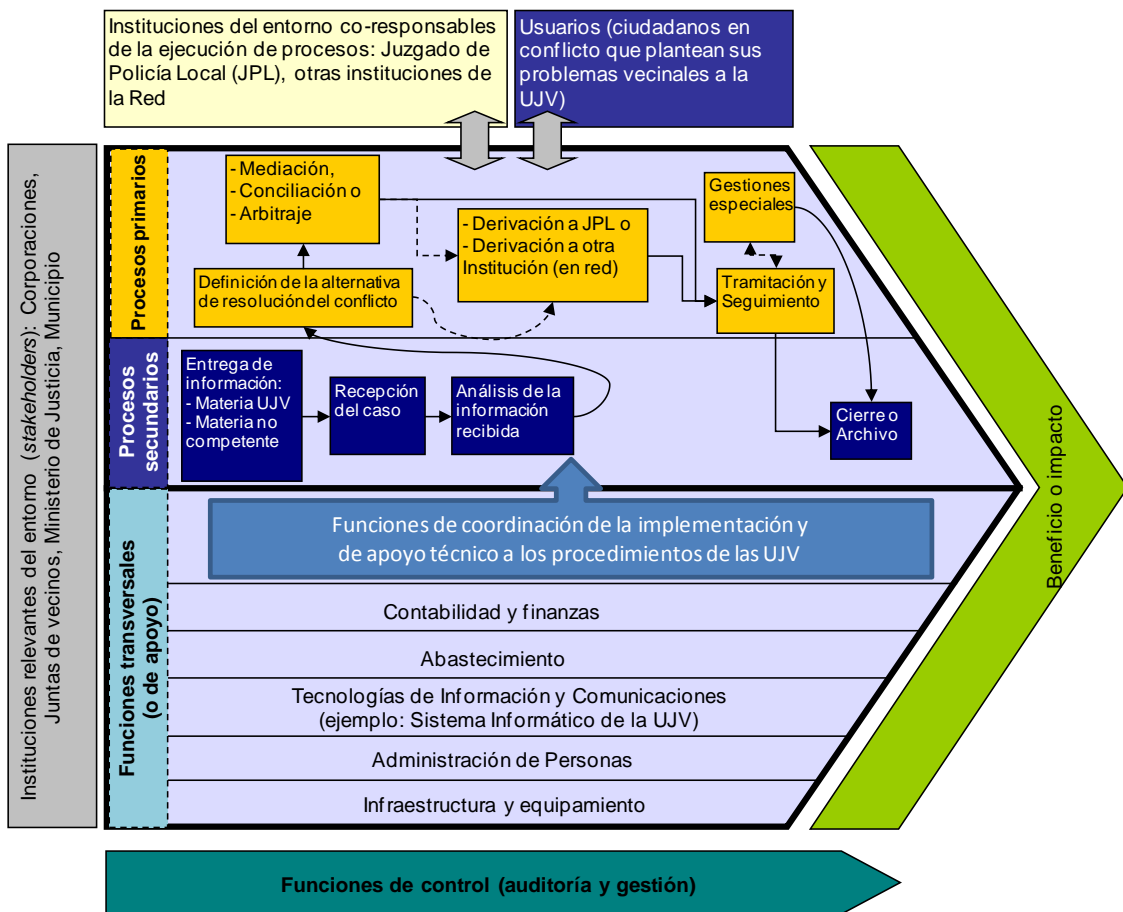
Adicionalmente, a través de este tipo de evaluación se busca dar cumplimiento a los siguientes objetivos específicos:

De esta manera, dentro de los objetivos de esta evaluación se encuentra:

- a) Determinar si el modelo original de las UJV es aplicado de acuerdo a las consideraciones de su formulación y diseño.
- b) Determinar si los aspectos contemplados en la etapa de diseño y formulación del modelo de las UJV responde a los requerimientos de los usuarios y aportan a disminuir las barreras de acceso a la justicia, mejorando la percepción de los usuarios en este ámbito.
- c) Identificar los principales aciertos, deficiencias y problemáticas detectadas en el funcionamiento operativo, recogiendo las soluciones que en la práctica han sido contempladas para hacer frente a ellas.
- d) Evaluar la pertinencia de los recursos tanto humanos como físicos asociados a la implementación de las UJV y a la operación de los procesos que estos recursos facilitan.
- e) Realizar una propuesta de recomendaciones y/o adecuaciones que permita superar carencias en el diseño y el funcionamiento de las UJV.

La metodología utilizada es la construcción de una cadena de valor que permita conocer la unión entre cada uno de los eslabones que la componen, comprobando si estos cumplen la función encomendada de consolidar la cadena de principio a fin. El modelo de cadena de valor para las UJV se resume a través de la Figura 2:

Figura 2: Cadena de valor de las UJV



Fuente: Propuesta Técnica Holos-UDP para el desarrollo de un “Estudio de evaluación de procesos del estudio práctico de las unidades de justicia vecinal” encargado por el Ministerio de Justicia. 2011.

Este enfoque, permitirá desarrollar un modelo de análisis estratégico del funcionamiento de las UJV, centrándose en los procesos y actividades que constituyen su objetivo primordial, a estas funciones se les ha llamado “procesos primarios” o procesos de resolución de disputas. De manera complementaria y con un enfoque sistémico, se analizarán:

- Los “procesos secundarios” o procesos administrativo-judiciales que soportan o auxilian la ejecución de los procesos primarios en las mismas UJV.
- Los “procesos transversales” o de apoyo, que corresponden a toda actividad que permite el funcionamiento de las UJV como institución.
- Las “funciones de control y mejora continua” o actividades de auditoría y gestión de la operación. o incidentes en el funcionamiento de las UJV.

Cada uno de estos componentes (incluyendo los procesos primarios) y su interrelación serán determinantes en la calidad de servicio prestado y su impacto en la resolución de conflictos vecinales por vías alternativas.

Así, se identifican como procesos primarios, en primer término a aquel proceso que permite filtrar la información recibida y definir la alternativa de resolución del conflicto (en la cual participa en forma conjunta un abogado, un asistente social y un

facilitador), en segundo términos los procesos de resolución propiamente tales, como la mediación, la conciliación y arbitraje. Se considerarán también las derivaciones a los Juzgados de Policía Local u otra institución de la red, en el entendido que son actos que plantean alternativas complementarias de resolución de causas que no se encuentran bajo la competencia de las UJV. Por último, se incluyen las gestiones especiales, correspondientes a la ejecución de acciones judiciales que motiven el cumplimiento de los acuerdos o de los fallos dictaminados. Esta última actividad es de alta relevancia en el logro de efectividad (tasa de resolución de conflictos) e impacto en la provisión de justicia vecinal y comunitaria, factor clave para el fortalecimiento de las UJV.

Por otro lado, los procesos secundarios son los que coadyuvan en el cumplimiento del objetivo de las UJV antes planteado y corresponden al conjunto de actividades administrativas no jurídicas, que auxilian o apoyan directamente la ejecución de los procesos primarios. También se ha referido a estos procesos como administrativo judiciales. Entre ellos, se destacan los siguientes:

- Entrega de información a los ciudadanos, en referencia a las materias de competencia de las UJV.
- Recepción del caso (cuando se encuentre bajo la competencia de las UJV).
- Análisis de la información recibida.
- Tramitación y seguimiento (o monitoreo) de casos en los que se ha alcanzado acuerdo, se ha dictaminado un fallo o se ha derivado al/los usuarios al JPL o a una Institución de la red.
- Cierre o archivo judicial del caso.

Por su parte, las funciones transversales están conformadas por:

- Infraestructura y equipamiento.
- Administración de personas.
- Tecnologías de la Información y Comunicaciones (a esta dimensión pertenece el Sistema Informático de las UJV).
- Abastecimiento.
- Contabilidad y finanzas.

Una característica relevante de los procesos secundarios y principalmente de las funciones transversales es que se pueden lograr economías de escala, ya que en el caso de los primeros (procesos secundarios), siempre se ejecutarán las mismas actividades sea cual sea el mecanismo elegido de resolución de conflictos. En el segundo caso (funciones transversales), es más evidente tal condición, pues como toda institución, las UJV requieren para su funcionamiento de la administración de personas, de funciones de abastecimiento, entre otras, y parece no ser necesario que cada una de estas tareas deban ejecutarse en cada UJV.

También se identifican los siguientes componentes del modelo:

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

Las funciones de control están conformadas por procesos de auditoría y sistema(s) de gestión de las UJV, que actúan en distintas esferas de acción, siendo posible distinguir la esfera primaria de lo que suceden en cada UJV por separado, una segunda esfera que abarca el conjunto de las UJV, y una tercera esfera que abarca al conjunto de las UJV junto con las áreas del Ministerio de Justicia que le prestan servicios de apoyo para su operación.

Finalmente, se señalan los beneficios o impactos positivos generados por los servicios prestados por las UJV a la ciudadanía como resultado de la ejecución de los procesos y funciones antes detallados y de la relación sistémica entre ellos y con otros componentes (de entorno) del modelo.

Este marco metodológico es idóneo para la evaluación de los procesos de implementación y funcionamiento considerando su reciente puesta en marcha.

Las evaluaciones y análisis de los diversos componentes de la Cadena de Valor de las UJV se efectuarán en un marco de evaluación de tipo formativa, cuyo objetivo es facilitar el aprendizaje de los equipos profesionales y administrativos de las UJV. La participación de todos los integrantes de los procesos que realizan las UJV es vital, pues la autoevaluación y la co-evaluación como procedimientos forman parte de la operatividad de esta modalidad de evaluación.

Esta evaluación formativa se realizará a través de la ejecución de talleres en los cuales se expondrán -además de los resultados de la evaluación- las maneras y medidas para alcanzar las propuestas de mejora y/o adecuación que en determinados casos (principalmente en los procesos primarios) motivarán ajustes de mejora inmediatos, es decir, durante el proceso de ejecución se identificarán acciones correctivas de implementación inmediata, llamados en la jerga de gestión como “Quick wins”.¹

3. Instrumentos para la evaluación de procesos de las UJV

En este apartado se describen los instrumentos que se encuentran en ejecución para la evaluación, tanto para el análisis cuantitativo como para el cualitativo de los distintos tipos de procesos que se han identificado que forman la cadena de valor de las UJV.

La evaluación de los procesos primarios, que tienen un componente principalmente relacionado con la provisión del servicio de resolución de los conflictos que llegan a las UJV, se está realizando en su aspecto cualitativo mediante la aplicación de dos instrumentos: entrevistas en profundidad y observación directa de la operación.

A partir de estos insumos, se han levantado una serie de indicadores de procesos que permiten establecer el punto de partida y los estándares sobre los cuales se requiere recabar el juicio de experto.

¹ “Estudio de evaluación de procesos de las Unidades de Justicia Vecinal” Propuesta técnica alianza Holos-UDP. 2011.

² Referencialmente, esta pregunta es distinta de la que se formula en una evaluación de resultados, donde se cuestiona cuál es la situación del individuo o grupo después de la intervención o programa en comparación con su situación antes de la intervención o programa.

³ Ver Anexo 3.

⁴ El estudio contempla un 2,04% de margen de error estadístico para resultados totales, estimados para un nivel de confianza de 95%.

IV. Evaluación de impacto de las Unidades de Justicia Vecinal

La evaluación de impacto busca responder a la pregunta relativa a *qué efectos tiene una intervención o programa sobre los beneficiarios(as)*. Se trata de preguntarse acerca de qué cambia en los(as) sujetos que participan en un programa, *que no hubiera sucedido en ellos(as) de no haber participado en el mismo*². Entre los participantes o beneficiarios de una intervención en el programa pueden darse cambios debido a factores que no son atribuibles al programa. Por lo tanto, la principal ventaja de la evaluación de impacto, por sobre otros modelos de evaluación como las evaluaciones de resultados, **consiste en averiguar qué tan mejor se encontraría la población intervenida después de haber terminado el programa si, en lugar de haber participado, no lo hubiesen hecho.**

Los cambios en variables relevantes se podrían determinar de manera exacta si fuera posible observar un sujeto después de haber participado en el programa, y el mismo sujeto sin haber participado en el programa (estado contrafactual). Es claro que sólo se puede observar el mismo caso en sólo uno de esos estados. En efecto, si el caso participa en un programa o si recibe un tipo de intervención, será imposible observarlo en una situación en la que no haya participado (y viceversa). Los distintos métodos de evaluación de impacto intentan resolver este problema, buscando simular lo más exactamente posible cuál es el cambio de un caso o sujeto atribuible exclusivamente a su participación en el programa.

En otras palabras, el objetivo básico de una evaluación de impacto es producir una estimación de los **efectos netos** de una intervención; esto es, una estimación del impacto de la intervención que no esté contaminado por la influencia de otros procesos y eventos que también pueden haber afectado la conducta o condiciones en las cuales la intervención (programa o proyecto) que está siendo evaluada es implementada. Los efectos netos de la intervención son aquellos cambios en la realidad que pueden – razonablemente – ser identificados como consecuencias de la intervención analizada. Ello implica poder separar el efecto que produce el programa o proyecto en análisis de los efectos producidos por otras intervenciones, estímulos o variables que están presentes en la misma realidad en que actúa la intervención cuyo impacto está siendo evaluado.

El mayor desafío de la evaluación de impacto es separar el efecto neto de un programa del efecto bruto observado. El efecto o resultado bruto consiste en el cambio total o medida final que se obtiene. En otras palabras, es la diferencia total que se obtiene de la comparación de los cambios observados en dos grupos en un cierto espacio de tiempo, o de la comparación antes – después. Los resultados netos son aquellos que pueden razonablemente atribuirse a la intervención, descontados los efectos de otras causas que pudieran haber estado influyendo.

Desde el punto de vista de la evaluación de impacto la comprensión de este tema es de vital importancia, pues lo que se observa a simple vista en la realidad es el resultado bruto, es decir la totalidad de cambios que ocurren en la realidad en un cierto periodo. Estos incorporan las variaciones producidas por la intervención y aquellas producidas

² Referencialmente, esta pregunta es distinta de la que se formula en una evaluación de resultados, donde se cuestiona cuál es la situación del individuo o grupo después de la intervención o programa en comparación con su situación antes de la intervención o programa.

por otros factores. Así, siendo el resultado bruto los cambios totales que es posible observar en la realidad analizada, la evaluación de impacto apunta a poder identificar aquella parte de los resultados brutos que pueden ser, razonablemente, atribuidos a la intervención en análisis.

El ideal para aislar los efectos netos del programa, sería poder contrastar dos estados posibles para una persona o grupo. El primero sería un estado de “tratamiento”, que reflejaría la situación de este caso en el momento posterior a haber participado en el programa. El segundo sería el estado de “no-tratamiento”, es decir, la situación contrafactual de no haber participado en el programa. Dado que no es posible observar simultáneamente los casos intervenidos en el estado de “no-tratamiento” — es decir, en la situación contrafactual—, se hace necesario simular tal situación. Para ello la metodología más usada y que se propone en ésta propuesta se utiliza un grupo de control, es decir, casos que aún no hayan participado en el programa, grupo que se selecciona intencionadamente para que represente de la manera más fiel posible el estado que tendrían los casos tratados, si no hubieran recibido el tratamiento.

Para lograr lo anteriormente expuesto, se torna necesario tener una muestra representativa de las comunas donde se ha aplicado el programa para que en la evaluación forme parte del grupo de tratamiento y a la vez obtener información similar en otras comunas donde no se han instalado UJV para establecer así el grupo de control. Es así como se encargó la medición destinada a elaborar la línea base para la futura evaluación de impacto de las UJV a la empresa Sur Profesionales Consultores S.A. La metodología a desarrollar en el planteamiento de la línea base se presenta en el siguiente capítulo.

1. Planteamiento de una línea base para una futura evaluación de impacto de las UJV

El siguiente apartado contiene la información relativa a la elaboración de la línea base para el desarrollo de una futura evaluación de impacto de las UJV. Los antecedentes corresponden a la propuesta técnica del “Estudio de levantamiento de una línea base para la futura evaluación de impacto del estudio práctico de las unidades de justicia vecinal”, elaborada y adjudicada a Sur Profesionales Consultores S.A. y encargada por el Ministerio de Justicia.

El planteamiento de una línea base tiene como objetivo obtener un diseño de un modelo e instrumental metodológico que permita estimar la situación inicial en la resolución de los conflictos vecinales y comunitarios, sirviendo como punto de comparación con aquellas situaciones que se registran con posterioridad a la implementación del estudio práctico de las unidades de justicia vecinal implementadas en mayo de 2011. Adicionalmente, se busca medir tal línea base, en los grupos de tratamiento como en los grupos de control, respecto de cómo los individuos y/o comunidades resuelven sus conflictos.

El planteamiento de una línea base de estas características se centra en general en técnicas cuantitativas, sin embargo se planteó la necesidad de establecer instrumentos

tanto cualitativos como cuantitativos, de modo de optimizar la calidad de la “fotografía” inicial.

Como preparación para una futura evaluación de impacto, es posible observar que la línea de resultados de las UJV registrarán desempeños en una serie de aspectos que es posible asociar tanto al acceso como al tratamiento de fenómenos relacionales en la respuesta institucional provista por el Estado como en las distintas dinámicas socio-barriales. De esta forma, la problemática asociada al planteamiento de una línea base, contempla la exploración, configuración y evolución de los conflictos vecinales y comunitarios, buscando entonces responder las siguientes preguntas:

- ¿Cómo discriminar cuánto mejor es la forma de resolución de los conflictos a través de las UJV en relación a otras vías mediatizadas de resolución de ellos?
- ¿A través de qué factores se puede medir la disposición de las personas a resolver sus conflictos utilizando los servicios de las UJV?
- ¿Cómo es posible identificar dónde resultan ser más efectivas las UJV: en qué tipo de conflictos, en qué tipo de personas y en qué tipo de barrios?
- ¿Cuáles son los elementos que permitirán medir cómo la presencia de las UJV cambia la credibilidad de la población en el sistema de justicia?

1. Resultados esperados

Citando los indicadores de la Matriz de Marco Lógico a nivel de propósito, se extrae que a través de la implementación de las UJV se busca modificar las formas en que se resuelven los conflictos vecinales. Esto implicaría incrementar la tasa de conflictos en que las partes buscan llegar a una solución a través de vías institucionales.

Por otra parte, en aquellos conflictos en que se opta por la vía institucional, se espera que a través de las Unidades de Justicia Vecinal estos reduzcan su duración, se resuelvan a través de una de las vías ya sea adjudicativa o autocompositiva, impliquen menores gastos para las partes, y por último, resulten en soluciones más satisfactorias para los involucrados.

Teniendo estos antecedentes planteados con mayor claridad, es entonces posible plantear las variables sobre las cuales es factible medir el impacto de las UJV³.

Como antecedente adicional para el planteamiento de la línea base, se debe notar que no todos los hogares son susceptibles de pertenecer al grupo objetivo del estudio práctico. A saber, de acuerdo al “Estudio de análisis cualitativo y cuantitativo de los conflictos vecinales y de las alternativas disponibles para su resolución” elaborado por Collect GFK para el Ministerio de Justicia (2010), un 25% de hogares consultados que presenta conflictos vecinales. Así, se comprueba que el grupo objetivo es aquel que presenta problemas de avenimiento o convivencia, pero que además tiene una predisposición a buscar una solución a través de la actuación de un tercer actor, y que éste sea medianamente institucionalizado.

³ Ver Anexo 3.

Estos antecedentes ponen de manifiesto que, si bien en un horizonte de tiempo amplio, todos los hogares podrían constituir la población potencial de las UJV porque podrían presentar un conflicto; la medición de una línea base y la futura evaluación de impacto, deben apuntar a proporcionar información robusta para la toma de decisiones respecto a la posible implementación de este tipo de unidades con una cobertura de carácter nacional.

De acuerdo a lo recién explicitado, en la actualidad se encuentra desarrollando el levantamiento de información que permitirá el planteamiento de la línea base. Este levantamiento comprende la ejecución de una encuesta que tiene como foco aquellos hogares que presentan conflictos vecinales fundamentalmente porque según las definiciones programáticas no es esperable que las UJV actúen reduciendo las tasas de conflictividad vecinal, toda vez que no se contempla un componente educativo o de prevención.

El instrumento que parametriza los objetivos y resultados esperados por las UJV es su Matriz de Marco Lógico, la que define los resultados directamente atribuibles a la intervención del programa, arriba mencionados, y avanza en delimitar a nivel de fin, los que podrían ser resultados de largo plazo, como es el cambio positivo en la percepción ciudadana respecto a la asequibilidad y oportunidad de la atención de las instituciones de justicia en relación con los conflictos de naturaleza vecinal. Estas definiciones del sistema de monitoreo y evaluación, ponen de relieve un tercer elemento clave del que tiene que dar cuenta el diseño de la línea base: que se deben explicitar una serie de otros impactos de mediano y largo plazo que son plausibles de prever como efectos de la puesta en funcionamiento de las UJV.

De esta forma, el modelo de evaluación de impacto en base al cual se configura una línea base, ha de permitir dimensionar los cambios que se verifican en un plazo mediano y otros que sólo son susceptibles de ser percibidos en el largo plazo.

Dos ejemplos en este sentido. La resolución temprana de conflictos vecinales podrá tener un efecto en la disuasión o menor escalabilidad de éstos, pero este efecto no podría ser captado en una evaluación de impacto realizada en el corto plazo. Por otra parte, de acuerdo al estudio de Collect GFK (2011), la duración promedio de los casos cerrados es en el mejor de los casos de 0,9 años (corresponde a tenencia de mascotas) y en el peor de los casos de 5,3 años (peleas entre vecinos), plazos que se multiplican cuando se trata de casos no resueltos, estos antecedentes hacen suponer que los mayores impactos debieran notarse en plazos relativamente largos.

Teniendo como foco la conflictividad vecinal, es necesario que la Línea de Base permita distinguir la efectividad de las UJV en relación a los diversos tipos de conflictos, particularmente estableciendo una diferencia entre aquellos que son entre hogares y aquellos comunitarios, que son de una naturaleza muy diferente, por su alcance, los involucrados y las mayores dificultades de mediación y conciliación que suponen. Asimismo, los conflictos entre hogares también requieren ser segmentados en función de variables discriminantes estratégicas, que permitan visualizar en qué casos las UJV son más efectivas y en qué casos existirán mayores dificultades y oportunidades para que éstas desencadenen soluciones efectivas y satisfactorias.

2. Unidad de análisis

El foco del análisis será la conflictividad vecinal a nivel de hogares y comunidades. Por lo tanto se tomará la línea base por parte de la población que efectivamente haya tenido conflictos vecinales en un periodo de tiempo determinado.

En este contexto, la unidad de análisis serán los hogares y comunidades con prevalencia de conflictos vecinales durante un período de 2 años anteriores a la fecha de aplicación de la encuesta, se encuentren éstos resueltos o abiertos, y hayan tomado o no, una vía de resolución a través de canales institucionales (Juzgados de policía local, municipio, corporación de asistencia judicial, etc.) o semi-institucionales como las juntas de vecinos, juntas de administración de condominios, entre otros.

Paralelamente, se considera una segunda unidad de análisis: las comunidades representadas en las Unidades Vecinales que hayan presentado conflictos que involucren a una parte de la comunidad como conjunto, o entre la comunidad y otras comunidades en el mismo período retrospectivo (2 años). Los conflictos pueden estar vigentes o haberse resuelto y en este último caso, pueden haberse resuelto de manera autónoma, o empleando un mecanismo de mediación institucional o de resolución judicial.

De este modo, la comparación de la Línea Base con la medición Ex post permitirá determinar la **variación en el uso y efectividad de los canales de resolución de conflictos**, variable que es bastante sensible a la implementación de Unidades de Justicia vecinal y para la cual es plausible verificar cambios en el mediano plazo (18 meses) así como también determinar los efectos en el largo plazo (de 2 a 5 años) , tales como la reducción de la conflictividad de mayor escala, el incremento en la confianza y credibilidad social en sistema de justicia. Esto es equivalente a decir que se realizarán comparaciones en la forma en que se abordan los conflictos vecinales en comunas sin UJV y en comunas con UJV.

3. Hipótesis de impacto

Hipótesis de mediano plazo

- Los conflictos vecinales tratados en UJV se resuelven de mejor manera que los casos que no acceden a éstas; esto es equivalente a plantear que se resuelven en menor tiempo, se resuelven pacíficamente, la solución es más pertinente y acorde a las expectativas de los involucrados, se reducen los costos, los acuerdos son más sostenibles, no hay reincidencia, etc.
- Se incrementa el acceso a mecanismos institucionales de resolución de conflictos vecinales en comunas donde operan UJV en relación a comunas donde éstas no operan.
- Existen diferencias en la eficacia de las UJV en la resolución de conflicto que se explican por factores territoriales.

Hipótesis de largo plazo

- La escalabilidad de los conflictos vecinales se reduce gracias a la mediación de las UJV
- El sistema de administración de justicia tradicional para casos catalogables como de índole vecinal se descomprime en aquellas comunas donde han operado las UJV
- La credibilidad y confianza social en el sistema de justicia se incrementa entre la población que ha resuelto sus conflictos a través de UJV en relación a aquellos que no disponen de este mecanismo.

Las Unidades de Justicia Vecinal implementadas de manera piloto a través de una experiencia de estudio práctico en 4 comunas, tendrán un efecto en los conflictos vecinales y con esto, es plausible verificar repercusiones a nivel de los hogares involucrados, las comunidades así como en la institucionalidad que participa en la administración de justicia en este ámbito.

4. Metodología

Dada las características metodológicas que presentan los diseños experimentales, es necesario aclarar que en este caso la selección de comunas en las cuales se implementaron las UJV no fue aleatoria, los principales criterios para elegir las comunas fueron:

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

Junto a lo anterior, una característica importantísima para elegir las comunas fue el porcentaje de pobreza y la ruralidad, variables que son relevantes para explicar la existencia, duración y tipos de conflictos vecinales, es por ello que tenemos la siguiente caracterización para la elección de las comunas donde se instalaron los pilotos:

- Cerrillos: Comuna urbana de Santiago con un porcentaje bajo de pobreza
- Macul: Comuna urbana con un porcentaje intermedio de pobreza
- Renca: comuna urbana con un alto porcentaje de pobreza
- Paine: comuna con alta población rural.

Otros criterios para hacer más factibles la implementación de las UJV fueron:

- Densidad poblacional
- Existencia de centro cívico
- Cercanía de los servicios comunales
- Red social local existente

Si bien en el diseño de una evaluación lo ideal es que la asignación del tratamiento sea aleatoria para eliminar el sesgo de selección y poder atribuir fácilmente el efecto del programa a partir de una simple diferencia de medias entre los grupos de control y tratamiento, el poder elegir bajo estos criterios las comunas de control entrega mucha más información para poder estudiar la naturaleza de conflictos vecinales y hacer diferenciación de éstos por las variables observables.

De esta manera, para poder desarrollar la evaluación se encargó a Sur Profesionales Consultores S.A. el levantamiento de la línea base para la posterior evaluación de impacto de las UJV. Para la realización de este estudio se ha debido especificar lo siguiente:

Elección de las comunas

Para esto, se tiene que definir las comunas sobre la cual se obtendrá información para la realización del grupo de control y dado que la asignación del tratamiento no fue aleatoria, es que se deben seleccionar comunas que sean “clones” de la anterior para poder reducir el sesgo de selección. En vista de lo anterior, y luego de un estudio acabado de las variables que podrían determinar las comunas clones, la consultora (con aprobación de la contraparte técnica) definió las siguientes variables para la búsqueda de dichas comunas clones:

- Desviación estándar de los ingresos autónomos individuales
- Porcentaje de población en condición de pobreza
- Porcentaje de la población entre 15 y 44 años
- Porcentaje de la población mayor de 15 años femenina
- Porcentaje de la población que viven en departamento

Indicadores contemplados para la selección

- Matching Propensity Score:
Puntaje obtenido para cada comuna control, tanto controles como intervenidas sobre la base de estimación de un modelo logit en donde la variable dependiente adopta un valor 1 para las comunas seleccionadas en el grupo experimental y 0 para las comunas candidatas a formar parte del grupo de control. Una vez realizada la estimación se observa la probabilidad estimada de formar parte del grupo intervenido (propensity score) de cada comuna. De esta forma las comunas con propensity score más cercano a las comunas en donde se ha implementado las UJV son las primeras candidatas a formar parte del grupo de control.
- Distancias Euclideas
A partir de del conjunto de variables que caracterizan las comunas de la región metropolitana, se procede a estimar a partir de ese vector de variables una función que permite comparar unidimensionalmente las comunas a través del cálculo de la distancia euclidiana:

$$D_{ij} = \sqrt{\sum_{p=1}^k (x_{i,p} - x_{j,p})^2}$$

Donde $x_{i,p}$ y $x_{j,p}$ representan el valor de la variable p en las comunas “i” y “j” de las k variables consideradas en el análisis. $D_{i,j}$ Representa la distancia euclidea entre dichas comunas.

De manera que las comunas de menor distancia euclidiana con respecto a la comuna de control es la señalada por este método para ser considerada dentro del grupo de tratamiento.

- Puntaje Factorial:

Al igual que los métodos anteriormente descritos, la realización de un análisis factorial permite obtener una medida única de similaridad para un conjunto de observaciones. En el análisis factorial, factores observables subyacentes a variables observables son obtenidos para explicar las interrelaciones entre dichas variables, representadas por su matriz de correlaciones. El siguiente es el planteamiento del modelo de análisis factorial:

$$X_1 = l_{11}F_1 + l_{12}F_2 + \dots + l_{1m}F_m + e_1$$

$$X_2 = l_{21}F_1 + l_{22}F_2 + \dots + l_{2m}F_m + e_2$$

.....

$$X_p = l_{p1}F_1 + l_{p2}F_2 + \dots + l_{pm}F_m + e_p$$

En el modelo $X_1, X_2 \dots X_p$, son las p variables observables (tipificadas) a partir de las cuales se estima el modelo. $F_1, F_2 \dots F_m$, son los factores comunes (no observables) que se estiman a partir de la matriz de correlaciones y $e_1, e_2 \dots e_p$ son factores únicos o específicos de cada variable observable. Finalmente l_{jh} es el peso del factor h en la variable j, denominados también cargas factoriales. De esta forma cada una de las p variables observables es una combinación lineal de m factores comunes ($m < p$) y de un factor único. En otras palabras todas las variables observables comparten factores comunes no observables y se diferencian por la presencia de los factores únicos o específicos.

Para realizar las estimaciones, la matriz de correlaciones poblacional se descompone como el producto de la matriz de cargas factoriales post multiplicada por su traspuesta (factores comunes) más la matriz de covarianzas de los factores únicos, En otras palabras:

$$R_p = L'L + \omega$$

Descomponiendo la expresión anterior:

$$\begin{bmatrix} 1 & \rho_{1,2} & \dots & \rho_{1,p} \\ \rho_{2,1} & 1 & \dots & \rho_{2,p} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ \rho_{p,1} & \rho_{p,2} & \dots & 1 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} l_{11} & \dots & l_{1m} \\ \vdots & \ddots & \vdots \\ l_{p1} & \dots & l_{pm} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} l_{11} & \dots & l_{p1} \\ \vdots & \ddots & \vdots \\ l_{1m} & \dots & l_{pm} \end{bmatrix} + \begin{bmatrix} w_1^2 & \dots & 0 \\ \vdots & \ddots & \vdots \\ 0 & \dots & w_p^2 \end{bmatrix}$$

De esta forma el análisis factorial se centra en la reproducción de la matriz de correlaciones. Uno de los métodos más usados para obtener una reproducción de la matriz de correlaciones es el de máxima verosimilitud. En el análisis factorial éste método tiene por principio tomar como estimaciones de los parámetros aquellos valores que sean los que verosíblemente han podido generar la matriz de correlaciones observada.

En el proceso de estimación se extraen uno a uno los factores, comenzando por aquel que explica en mayor medida la variabilidad total del conjunto de variables observables (al igual que el método de componentes principales) De esta forma, entre todos los factores extraídos, el primero es el que explica en mayor medida la variabilidad total. Simultáneamente al hacer esta estimación, la mayoría de los software que permiten hacer el análisis factorial efectúan una estimación de los puntajes de cada observación en cada uno de los factores mediante diversos métodos. Este puntaje proporciona una medida unidimensional de variabilidad, que será utilizada para la comparación de comuna y posterior selección de las comunas control.

Selección final de comunas

En una primera instancia se incorporaron todos los factores observables a través de la utilización de estos tres métodos. Por cada uno de los métodos se realizó un ranking de las comunas más idóneas para cada comuna en que se encuentra una UJV y para combinar los resultados que se obtuvo a través de cada método, se sumó el número del ranking en cada uno de los métodos obteniéndose un resultado final de cercanía con respecto a la comuna de tratamiento. Esta situación se muestra en la tabla incluida en el anexo 2. Es importante señalar que este método se realizó de manera separada para las comunas de tratamiento urbanas de la comuna de tratamiento rural, realizándose estas comparaciones en dos subgrupos.

Finalmente para terminar la comparación se establecieron criterios adicionales que no fueron posibles de incluir en los modelos definidos anteriormente, entre estos se cuentan:

- Definición de estructura urbano-poblacional
- Observación de la estructura de comunas adyacentes
- Perfil de los conflictos socio-territoriales de dimensión comunal y supra comunal

Con estos argumentos, las comunas definidas para la realización del grupo de control fueron:

- Conchalí
- Estación Central
- El Bosque
- Isla de Maipo

Variables de impacto:

En función de los indicadores y variables expuestas en la matriz de marco lógico desarrolladas para las UJV, se puede establecer los principales indicadores a ser obtenidos tanto en el estudio de línea base como en el estudio de seguimiento. Dentro de estos podemos obtener destacar los siguientes temas:

- Conflictividad vecinal y comunitaria:
- Confianza social en el sistema de justicia para temas vecinales
- Resolución de conflictos vecinales y comunitarios

- Densidad de los conflictos vecinales.
- Satisfacción con los mecanismos y soluciones provistas institucionalmente.
- Beneficios al resolver conflictos
- Costos de la conflictividad vecinal

El detalle de los distintos indicadores desarrollados para realizar la evaluación de impacto se encuentran detallados en los anexos 3 y 4.

Asimismo, es necesario contar con variables exógenas que permita caracterizar socioeconómicamente a los hogares de las comunas de tratamiento y de control, de manera que nos sea posible obtener la mayor cantidad de variables observables que sean relevantes para poder identificar de mejor manera el efecto de las UJV sobre las variables de impacto que definimos previamente: Entre estas variables exógenas podemos destacar:

- Ingreso per cápita del hogar
- Ingreso obtenido por jubilaciones o subsidios
- Número de habitantes del hogar
- Tipo de vivienda
- Condiciones bajo la cual ocupan la vivienda
- Estado de conservación de la vivienda
- Nivel educacional de los integrantes del hogar
- Índice de hacinamiento

Instrumentos

El consultor al que se ha encargado el planteamiento de la línea base para una futura evaluación de impacto de las unidades de justicia vecinal ha propuesto la realización de dos encuestas sociales. La primera corresponde a una encuesta muestral a hogares que considera tanto las comunas de tratamiento como las comunas que se utilizarán como control y la segunda una encuesta censal a las Unidades vecinales de las comunas tratamiento y control.

Dado que no se dispone de información respecto a los hogares que presentan conflictos vecinales, el objetivo de la primera encuesta, es determinar un conjunto de hogares que presenten conflictos vecinales tanto en las comunas en que se han instalado las UJV como en las respectivas comunas control.

Tomando en consideración las estimaciones obtenidas en el “estudio cuantitativo y cualitativo de los conflictos vecinales y comunitarios y de las alternativas disponibles para su resolución” elaborado por COLLECT, respecto a la prevalencia de conflictos vecinales, el 25% de los hogares de la Región Metropolitana presentan conflictos vecinales⁴. Se ha propuesto la realización de una encuesta equivalente a levantar una muestra efectiva de 8.000 encuestas con lo que se obtendrían 2.100 casos válidos para ser analizados, correspondientes a 1.050 hogares con conflictos vecinales tanto en las comunas intervenidas como en las comunas control, los que constituirán, para el desarrollo de la línea base, el grupo de tratamiento y el de control respectivamente.

⁴ El estudio contempla un 2,04% de margen de error estadístico para resultados totales, estimados para un nivel de confianza de 95%.

El segundo instrumento propuesto, correspondiente a la encuesta de características censales realizadas tanto a las Unidades Vecinales de las comunas en que se ejecutan las UJV como a las de las comunas de control, tiene como objetivo, de acuerdo a lo señalado por el consultor, obtener información respecto de la conflictividad de carácter comunitaria y adicionalmente, recoger información del entorno barrial, rescatando variables contextuales que permitan enriquecer los elementos de análisis para una futura evaluación de impacto.

2. Estudio de seguimiento

El objetivo general de realizar el estudio de seguimiento es analizar los resultados intermedios de los impactos atribuibles a las UJV y realizar juicios evaluativos sobre aspectos de diseño y resultados a nivel de productos de este estudio práctico. Para realizar lo anterior se requiere levantar una encuesta con la misma muestra de la línea base, es decir, debe tener una muestra representativa de las comunas de tratamiento (Paine, Cerrillos, Renca y Macul) junto con las de control (Conchalí, Estación Central, EL Bosque e Isla de Maipo) con información similar a las obtenidas en la línea base. En este estudio resulta fundamental que el levantamiento de la encuesta de seguimiento y la realización de estimaciones para el desarrollo de la evaluación sea realizado por una consulta externa, independiente al Ministerio de Justicia, para poder garantizar que esta actividad se realice por un ente que no tenga algún interés en el resultado de la evaluación, para así dar garantía de transparencia y seriedad en los resultados encontrados en el estudio, los cuales van a afectar a la continuidad de las UJV y su posible extensión al resto de las comunas del país.

3. Métodos de estimación de impacto

Dadas las características de las bases de datos obtenidas a través de la realización de los estudios de línea base y de seguimiento, se puede estimar el impacto atribuido a la presencia de las UJV sobre los indicadores de impacto ya definidos por medio de las siguientes técnicas.

- Estimador de Diferencias en Diferencias:
Para estimar el impacto del programa de las UJV sobre las variables de impacto definidas previamente, se requiere contar con la información obtenida tanto en la línea base como en el estudio de seguimiento para realizar la siguiente estimación por Mínimos Cuadrados Ordinarios:

$$Y_{it} = \beta_1 + \beta_2 DG_{it} + \beta_3 DT_i + \alpha(DG_{it}DT_i) + X_{it} + \varepsilon_{it}$$

Donde

- Y_{it} : Variable de resultado para el hogar i en el periodo t (ejemplo: Duración de los conflictos vecinales)
- DG_{it} : Variable dicotómica que indico si el hogar pertenece al grupo de tratamiento o de control
- DT_i : Variable dicotómica que indica si el dato es post programa o antes del programa.

- X_{it} : Conjunto de variables que caracterizan a cada hogar y su entorno
- ε_{it} : Error del modelo.

La estimación del impacto del programa puede ser obtenida mediante el coeficiente α . Se debe realizar dicha estimación para cada una de las variables de impacto sobre el cual se quiere ver la efectividad del programa.

- Estimador Matching Propensity Score.

Este método es posible aplicar mediante un “match” de hogares del grupo de control con respecto al grupo de tratamiento. Para realizar este match se puede aplicar a partir de la estimación de un modelo probit o logit que permita incluir todas las variables observables que ayuden a caracterizar la pertenencia de un hogar al grupo de tratamiento o de control para luego poder identificar un efecto promedio con respecto al efecto que tendría el programa con respecto a las variables de resultados especificadas previamente. Para ello se puede realizar lo siguiente:

$$P_i = F X' \beta + e_i$$

Donde P_i es una variable dicotómica que indica si el hogar i pertenece al grupo de tratamiento o de control, X es el vector de variables observables mediante el cual se realiza la estimación, F es la función para realizar la estimación de la probabilidad, la cual puede ser la acumulada de la función logística o la acumulada de la función de distribución normal estándar

Para luego obtener:

$$P_i = F X' \beta$$

Donde P_{ij} es la probabilidad de pertenencia del individuo i al grupo de tratamiento, valor que se conoce como propensity score. Este último es el valor por el cual se realizan las comparaciones entre los hogares del grupo de tratamiento y del control para poder obtener los “clones” entre hogares de ambos grupos y así poder obtener el efecto promedio del tratamiento. (Average Treatment Effect, se calcula la siguiente expresión:

$$ATE = \sum_{i \in T} \left(Y_i - \sum_{j \in C} W_{i,j} Y_j \right) W_i$$

Donde Y es el resultado de la variable a evaluar, T es el grupo de tratamiento, C es el grupo de control, $W_{i,j}$ es el peso asignado al vecino j del grupo i y W_i es la ponderación del individuo i en la estimación. Como diferenciar los distintos tipos de matching aplicados es en la asignación del peso de los distintos ponderadores. Por ejemplo si se utiliza el método de un vecino más cercano, donde un individuo del grupo de tratamiento se compara únicamente con un individuo del grupo de control, el estimador de matching quedaría:

$$ATE = \sum_{i \in T} (Y_i - Y_j) \frac{1}{N_T}$$

Donde N_T es el número de individuos del grupo de tratamiento utilizados para calcular el impacto del programa

Esta estimación es posible de realizar con la información obtenida en el estudio de línea base y con el estudio de seguimiento por separado, por lo que podemos obtener ATE_{LB} y ATE_S en cada estudio. De esta manera, el efecto del tratamiento

$$E = ATE_S - ATE_{LB}$$

Es necesario destacar que ambas metodologías son propuestas para realizar la estimación de impacto y que cualquier otra posibilidad es factible de incluir en el momento de realizar las estimaciones de manera que está abierta la presente discusión.

4. Dificultades para la evaluación

Si bien dentro de la planificación de las Unidades de Justicia Vecinal se incorporó la evaluación como una actividad preponderante, existen dificultades inherentes a la implementación y otras exógenas que podrían traducirse en problemas para realizar estimaciones consistentes del impacto del programa. Entre ellas se puede señalar:

- Entrada en vigencia de las UJV previo a las primeras mediciones del impacto: en mayo del 2011 fueron inauguradas las Unidades de Justicia Vecinal por el Presidente Sebastián Piñera en la comuna de Renca, instante desde el cual empezaron a trabajar para solucionar los conflictos vecinales en las comunas seleccionadas. En diciembre de 2011, comienza el trabajo en terreno del levantamiento de la línea base para realizar la evaluación de impacto. El problema que conlleva esta situación radica en que parte del impacto de las UJV podría estarse capturando como situación inicial a través de la primera medición, lo cual puede generar una subestimación del impacto. Es posible minimizar este efecto eliminando de la medición de línea base a las personas que han sido atendidas en las UJV y a las personas que conocen de su existencia, reduciéndose de ésta forma el sesgo proveniente de haber tomado la línea base tiempo después de la implementación del programa.
- Precisión del porcentaje de prevalencia de 25%: Este resultado es representativo para toda la región metropolitana y no lo es necesariamente a nivel comunal, por lo que las comunas incluidas en los grupos de tratamiento y de control pueden tener porcentajes distintos a la prevalencia regional. Si el dato de prevalencia en alguna comuna determinada es significativamente menor que 25% entonces se requerirá de más de cuatro encuestas para encontrar un hogar que presente conflictos vecinales lo cual haría más cara la evaluación e incluso podrían ser imposible de realizarse. Si existen comunas

con una prevalencia mayor a 25%, entonces se convierte en una oportunidad de poder obtener mayor cantidad de información enriqueciendo la base de datos obtenida debido a que es posible obtener un mayor tamaño muestral con los mismos recursos.

V. Reflexiones finales

El documento recién expuesto ha buscado sintetizar los esfuerzos que el Ministerio de Justicia, a través de la Dirección de Gestión y Modernización de la Justicia, ha realizado en el diseño de un modelo de evaluación que ha acompañado el proceso de implementación de las Unidades de Justicia Vecinal en cuatro comunas de la región metropolitana.

La construcción de un modelo de evaluación ha permitido no sólo profundizar los contenidos que las UJV han tratado hasta la fecha, sino también ha permitido detectar necesidades de implementación de mejoras en la operación rutinaria y concretar tales cambios en aras de entregar un mejor servicio a la comunidad.

Es necesario aclarar que las ideas aquí desarrolladas tienen como principal objetivo expandir la necesidad de contar con un proceso evaluativo de las políticas públicas desde el inicio del diseño de estas, situación que facilita la incorporación de mejoras al diseño, y permite ajustarse de la mejor forma posible a las recomendaciones metodológicas que expone la teoría de la evaluación de programas. En este contexto, la evaluación prevista desde el inicio simplifica el proceso de implementación completo, generando estimaciones más precisas del efecto de los programas públicos a través de una planificación cronológicamente factible de obtener, impidiendo así la omisión de variables relevantes que posteriormente se transformen en variables no observables.

El desafío a corto plazo para el equipo técnico de la Dirección de Gestión y Modernización de la Justicia será concretar todas las etapas de evaluación anteriormente expuestas. Esto requerirá no sólo un esfuerzo técnico y de recursos humanos, sino también, un esfuerzo presupuestario que permita llevar a cabo la implementación de los instrumentos anteriormente descritos. La realización de cada una de estas etapas, generará la construcción de una política pública de forma transparente y responsable desde el punto de vista de utilización eficiente de los recursos públicos.

VI. Referencias

Centro de Microdatos (2011) "Diseño de un Modelo de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación del Estudio Práctico de las Unidades de Justicia Vecinal". (2011) Informe Final para Ministerio de Justicia

Collect GKF (2011) "Estudio Cuantitativo y Cualitativo de los conflictos vecinales y/o comunitarios y las alternativas disponibles para su resolución" (2011) Informe Final para Ministerio de Justicia

DIPRES (2005) "Metodología de Evaluación de Impacto" División de Control de Gestión

Heckman, J., H. Ichimura, y P. Todd. (1998) Matching as Econometric Evaluation Estimator. The Review of Economic Studies, Volume 65, Issue 2 1. p 261-294.

Holos - Universidad Diego Portales (2011) "Estudio de Evaluación de Procesos del Estudio Práctico de las Unidades de Justicia Vecinal" Propuesta Técnica para Ministerio de Justicia.

Holos - Universidad Diego Portales (2011) "Estudio de Evaluación de Procesos del Estudio Práctico de las Unidades de Justicia Vecinal" Primer Informe de Avance para Ministerio de Justicia.

Maddala, G.S. (1983). Limited-Dependent and Qualitative Variables in Econometrics. Cambridge University Press, Cambridge, UK. ISBN 0521338255. OCLC 25207809.

Ministerio de Justicia (2010) "Antecedentes para la preparación del proyecto piloto de las Unidades de Justicia Vecinal" Documento de Trabajo. Dirección de Gestión y Modernización de la Justicia, Ministerio de Justicia.

Rawlings, L., Rubio, G. (2003), "Evaluación del impacto de los programas de transferencias condicionadas en efectivo", Secretaría de Desarrollo Social, Serie Cuadernos de Desarrollo Humano, 10. Departamento de Desarrollo Social para América Latina y el Caribe del Banco Mundial, 2003.

Sur Profesionales Consultores S.A (2011) "Estudio de Levantamiento de una Línea Base para la Futura Evaluación de Impacto del Estudio Práctico de las Unidades de Justicia Vecinal" Propuesta Técnica para Ministerio de Justicia

Sur Profesionales Consultores S.A (2011) "Estudio de Levantamiento de una Línea Base para la Futura Evaluación de Impacto del Estudio Práctico de las Unidades de Justicia Vecinal" Primer Informe de Avance para Ministerio de Justicia

Anexo 1: Matriz de Marco Lógico de las Unidades de Justicia Vecinal

NOMBRE DEL PROGRAMA: Estudio Práctico de las Unidades de Justicia Vecinal AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 2011 MINISTERIO RESPONSABLE: Ministerio de Justicia SERVICIO RESPONSABLE: Dirección de Gestión y Modernización de la Justicia				
ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES		MEDIOS DE VERIFICACIÓN (Periodicidad de medición)	SUPUESTOS
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo		
FIN: Contribuir al acceso a la justicia y a la igualdad de protección de la ley en el ejercicio de derechos, asesoramiento y defensa jurídica de todas las personas, mejorando su calidad de vida.	Porcentaje de la población que percibe contar con servicios de justicia disponibles cada vez que lo ha necesitado, respecto al grupo de control. Según quintil de ingreso.	Estimador de diferencias en diferencias con variable dependiente la variable "percibe justicia disponible", controlando por quintil de ingreso, entre otras variables.	Resultado Final/Eficacia	Las personas tienen problemas de orden judicial y desean que éstos sean resueltos a través de servicios públicos.
	Porcentaje de la población que percibe que los servicios de justicia son oportunos, respecto al grupo de control. Según quintil de ingreso.	Estimador de diferencias en diferencias con variable dependiente la variable "percibe justicia oportuna", controlando por quintil de ingreso, entre otras variables.	Resultado Final/Calidad	
PROPÓSITO: Las personas resuelven sus problemas de orden vecinal a través del servicio otorgado en las Unidades de Justicia Vecinal.	Porcentaje de conflictos vecinales en los que se ha buscado solución, comparado al grupo de control. Según materia, género, tramos de edad, escolaridad y quintil de ingreso.	$\frac{\text{Conflictos que se ha buscado solución}}{\text{Total de conflictos}} * 100$ Calcular para el grupo de tratamiento y control, desagregando por materia, género, tramos de edad, escolaridad y quintil de ingreso, entre otras variables.	Resultado Intermedio/Eficacia	
	Duración en semanas de los conflictos vecinales, comparado al grupo de control. Según materia, género, tramos de edad, escolaridad y quintil de ingreso.	Estimador de diferencias en diferencias, con variable dependiente la variable "semanas de duración del conflicto", controlando por materia, género, tramos de edad, escolaridad y quintil de ingreso, entre otras variables.	Resultado Intermedio/Eficacia	

	Porcentaje de conflictos vecinales terminados con éxito (acuerdo/fallo/derivación), comparado al grupo de control. Según materia, género, tramos de edad, escolaridad y quintil de ingreso.	Estimador de diferencias en diferencias, con variable dependiente la variable "conflicto terminado con éxito", controlando por materia, género, tramos de edad, escolaridad y quintil de ingreso, entre otras variables.	Resultado Final/Eficacia	
	Porcentaje de casos que reinciden en el conflicto vecinal después de 6 meses, comparado al grupo de control. Según materia, género, tramos de edad, escolaridad y quintil de ingreso.	$\frac{\text{Conflictos que reinciden 6m}}{\text{Total de conflictos}} * 100$ Calcular para el grupo de tratamiento y control, desagregando por materia, género, tramos de edad, escolaridad y quintil de ingreso, entre otras variables.	Resultado Final/Eficacia	
	Porcentaje de casos que reinciden en el conflicto vecinal después de 12 meses, comparado al grupo de control. Según materia.	$\frac{\text{Conflictos que reinciden 12m}}{\text{Total de conflictos}} * 100$ Calcular para el grupo de tratamiento y control, desagregando por materia.	Resultado Final	
	Nivel de satisfacción con la solución del conflicto vecinal, comparado al grupo de control. Según materia.	Estimador de diferencias en diferencias, controlando por materia.	Resultado Final	
	Dinero desembolsado por las personas para la resolución de sus conflictos, comparado al grupo de control (Promedio por semana que ha durado el conflicto).	Estimador de diferencias en diferencias, controlando por materia	Resultado Final	
COMPONENTE 1; Personas con conflictos vecinales reciben atención en las UJV para la solución de éstos, mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos, mecanismos adjudicativos, o a través del trabajo en red con programas y servicios sociales.	Gasto público promedio por caso resuelto. Total y según comuna.	$\frac{\text{Gasto de las UJV}}{\text{Total de casos resueltos}}$ Calcular total y desagregando por comuna	Resultado/Eficiencia	Las personas tienen problemas de orden vecinal y desean que éstos sean resueltos a través de servicios públicos. Los usuarios de las UJV aceptan resolver sus conflictos a través de mecanismos alternativos, adjudicativos y/o derivación a la red social.
	Porcentaje de usuarios atendidos en las UJV cada 100 habitantes mayores de 14 años con conflicto vecinal, por comuna. (Indicador de uso interno)	$\frac{\text{Usuarios UJV}}{100 \text{ habitante} > 14 \text{ años con conflicto}} * 100$ Calcular desagregando por comuna	Resultado/Eficiencia	
	Porcentaje de casos solucionados que reinciden después de 12 meses. Total, según materia, comuna y vía de solución.	$\frac{\text{Casos que reinciden 12m}}{\text{Total de casos resueltos}} * 100$ Calcular total y desagregando por materia, comuna y vía de solución.	Resultado/Eficiencia	
	Porcentaje de casos solucionados respecto al total de casos ingresados. Total, según materia, comuna y vía de solución.	$\frac{\text{Casos solucionados}}{\text{Total de casos ingresados}} * 100$ Calcular total y desagregando por materia, comuna y vía de solución.	Resultado/Eficiencia	
	Distribución de casos solucionados según tramos de tiempo que tomó su solución (1-5 días, 6-10 días, 11-15 días, 16-20 días, 21 días o más). Total, según materia, comuna, vía de solución y etapa del proceso.	$\frac{\text{Casos solucionados en tramo}}{\text{Total de casos resueltos}} * 100$ Calcular porcentaje para los casos que fueron solucionados entre: 1-5 días, 6-10 días, 11-15 días, 16-20 días, 21 días o más. Total y según materia, comuna y vía de solución.	Resultado/Calidad	

	Tasa de casos vigentes respecto al total de casos terminados en un período "t" (semana, mes, año). Total, según materia y comuna.	$\frac{\text{Casos vigentes en período } t}{\text{Total de casos terminados en período } t}$ Calcular total y desagregando por materia y comuna	Resultado/Eficacia	
	Tasa de casos vigentes respecto al total de casos ingresados en un período "t" (semana, mes, año). Total, según materia y comuna.	$\frac{\text{Casos vigentes en período } t}{\text{Total de casos ingresados en período } t}$ Calcular total y desagregando por materia y comuna	Resultado/Eficacia	
	Tasa de resolución respecto al total de casos ingresados en un período "t" (semana, mes, año). Total, según materia y comuna.	$\frac{\text{Casos terminados en período } t}{\text{Total de casos ingresados en período } t}$ Calcular total y desagregando por materia y comuna	Resultado/Eficacia	
	Tasa de congestión respecto al total de casos terminados en un período "t" (semana, mes, año). Total, según materia y comuna.	$\frac{\text{Casos vigentes} + \text{ingresados en período } t}{\text{Total de casos terminados en período } t}$ Calcular total y desagregando por materia y comuna	Resultado/Eficacia	
	Tasa de deserción respecto al total de casos ingresados en un período "t" (semana, mes, año). Total, según materia y comuna.	$\frac{\text{Casos desertores en período } t}{\text{Total de casos ingresados en período } t}$ Calcular total y desagregando por materia y comuna	Resultado/Eficacia	
ACTIVIDAD 1 : Instalación de las Unidades de Justicia Vecinal en todas las comunas seleccionadas para implementar el estudio práctico.				<p>Existe un establecimiento en la comuna para instalar un servicio público.</p> <p>Adaptación de infraestructura del establecimiento para convertirlo en UJV es realizada en los tiempos programados.</p> <p>Los recursos para la compra de materiales se obtienen en la fecha programada.</p> <p>Existe oferta de trabajo con las características requeridas para desempeñarse en las UJV.</p> <p>Existe interés de los Municipios por participar y coordinarse con las Unidades de Justicia Vecinal</p>

<p>ACTIVIDAD 2 : Atención oportuna de los usuarios de las Unidades de Justicia Vecinal, mediante la recepción de sus requerimientos y el registro de sus antecedentes.</p>				<p>Las personas son receptivas a la promoción realizada sobre los servicios de la UJV.</p> <p>Existe demanda por los servicios prestados por las UJV.</p> <p>Usuarios de UJV están dispuestos a entregar la información relevante del caso en la primera visita.</p> <p>El módulo de recepción está protegido para el resguardo de la entrega de información confidencial.</p> <p>Existe plataforma informática de UJV funcionando correctamente.</p>
<p>ACTIVIDAD 3 : Evaluación y derivación de los casos ingresados por parte del equipo de trabajo de las Unidades de Justicia Vecinal, a la o las vías de solución de conflicto más adecuadas para su solución.</p>				<p>Los casos ingresados se pueden resolver a través de las vías de solución dispuestas, esto es, mediante mecanismos alternativos, adjudicativos o de derivación a la red social presente en la comuna.</p> <p>Usuarios logran decidir vía de solución a través de la asesoría del equipo evaluador.</p> <p>Existe voluntad por parte de la red pública local para coordinar con las UJV las derivaciones correspondientes.</p>

<p>ACTIVIDAD 4 : Solución de los casos ingresados a las Unidades de Justicia Vecinal a través de las vías de solución.</p>				<p>Los procedimientos de las vías de solución están diseñados y definidos a través de protocolos.</p> <p>Las personas “requeridas” son receptivas y aceptan participar en las vías de solución de conflictos ofrecidas.</p> <p>Existe una participación activa de requirentes y requeridos.</p> <p>Existe coordinación con la red pública local y ésta tiene la capacidad técnica para recibir y tratar los casos derivados desde las UJV y/o las actividades contempladas son suficientes para promover el cumplimiento.</p> <p>Los Juzgados de Policía Local están comprometidos con el fin y el propósito definidos para las Unidades de Justicia Vecinal.</p>
---	--	--	--	---

<p>ACTIVIDAD 5 : Monitoreo de los acuerdos, fallos y derivaciones de los casos ingresados a las Unidades de Justicia Vecinal y ejecución de acciones de apoyo para su cumplimiento.</p>				<p>Existen casos con acuerdo, solución o fallo.</p> <p>Los datos de contacto de requeridos y requirentes a monitorear son válidos y correctos.</p> <p>Los equipos de monitoreo tienen capacidad técnica disponible para realizar seguimientos .</p>
---	--	--	--	---

Anexo2: Métodos de cálculo de cercanía para elegir comunas del grupo de control.

TABLA N° 1

Ordenamiento de comunas urbanas y ranking de cercanía a las 3 comunas tratamiento según modelos empleados

COMUNAS ELEGIBLES	RANKING EN MODELO LOGIT	RANKING EN CLUSTER	RANKING EN ANÁLISIS FACTORIAL	SUMA DE POSICIONES	RANKING FINAL
Conchalí	3	10	1	14	1
Estación Central	1	5	8	14	1
El Bosque	7	3	6	16	3
San Joaquín	3	2	11	16	3
Pedro Aguirre Cerda	6	4	9	19	5
Lo Prado	1	16	5	22	6
Recoleta	11	8	4	23	7
La Cisterna	9	14	2	25	8
San Miguel	7	9	13	29	9
Quilicura	14	13	3	30	10
Quinta Normal	12	12	6	30	10
Independencia	5	17	9	31	12
Cerro Navia	12	7	14	33	13
La Granja	10	5	19	34	14
San Ramón	16	1	17	34	14
Lo Espejo	15	11	12	38	16
Ñuñoa	17	15	16	48	17
Huechuraba	20	18	15	53	18
La Reina	19	21	18	58	19
Santiago	20	19	20	59	20
Vitacura	18	21	21	60	21
Lo Barnechea	22	21	22	65	22
Providencia	23	20	23	66	23

TABLA N° 2

Ordenamiento de comunas rurales y ranking de cercanía a Paine según modelos empleados

COMUNAS	RANKING SEGÚN ANÁLISIS FACTORIAL	RANKING SEGÚN MODELO DE CLUSTER	RANKING EN AMBAS
Lampa	2	1	1
Isla de Maipo	1	3	2
Curacaví	3	2	3

Anexo 3: Matriz evaluativa para el estudio piloto de las UJV

VARIABLES	INDICADORES GENÉRICOS LÍNEA BASE	INDICADORES EVALUACIÓN DE RESULTADOS	INDICADORES EVALUACIÓN DE IMPACTO
VARIABLE 1: Conflictividad vecinal y comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevalencia de conflictos vecinales y comunitarios 	<p><i>Se sugiere no medir, a fin de no incurrir en gastos.</i></p>	<p><i>Si bien se puede estimar el nivel de conflictividad vecinal y comunitaria, no se sugiere indicador puesto que se estima que no es de resorte de las UJV disminuir dicha tasa. Su medición puede servir para estimar el contexto.</i></p>
VARIABLE 2: Confianza social en las instituciones de justicia que atienden temas vecinales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de la población respecto de las instituciones de justicia para atender oportuna y eficientemente sus conflictos vecinales o comunitarios ▪ Nivel de acceso de la población a las instituciones de justicia para resolver la conflictividad vecinal o comunitaria ▪ Propensión de las personas a buscar soluciones de sus conflictos vecinales o comunitarios en las instituciones de justicia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diferencia de porcentajes entre los hogares pertenecientes a las comunas en tratamiento entre aquellos atendidos por las UJV y los encuestados en la línea base que consideran que los conflictos vecinales son atendidos por las instituciones de justicia en forma oportuna y eficiente ▪ Diferencia de porcentajes entre las unidades vecinales pertenecientes a las comunas en tratamiento entre aquellos atendidos por las UJV y los encuestados en la línea base que consideran que los conflictos comunitarios son atendidos por el sistema de justicia en forma oportuna y eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tasa de incremento de las comunas en tratamiento respecto de las control en que cuyos hogares consideran que los conflictos vecinales son atendidos por las instituciones de justicia en forma oportuna y eficiente ▪ Tasa de incremento de las comunas en tratamiento respecto de las control en que cuyas unidades vecinales consideran que sus conflictos comunitarios son atendidos por las instituciones de justicia en forma oportuna y eficiente ▪ Tasa de incremento de la población de las comunas en tratamiento respecto de las comunas control que han accedido a las vías institucionales de justicia para resolver sus conflictos vecinales y/o comunitarios ▪ Tasa de incremento de la población de las comunas en tratamiento respecto de las comunas control que estaría dispuesta a buscar soluciones a sus conflictos vecinales o comunitarios por las vías institucionales de justicia

VARIABLES	INDICADORES GENÉRICOS LÍNEA BASE	INDICADORES EVALUACIÓN DE RESULTADOS	INDICADORES EVALUACIÓN DE IMPACTO
VARIABLE 3: Resolución de conflictos vecinales y comunitarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de resolución de los conflictos vecinales y comunitarios ▪ Eficacia de las instituciones de justicia para resolver los conflictos vecinales y comunitarios ingresados ▪ Grado en que las determinaciones de las instituciones de justicia son acatadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diferencia en los porcentajes de conflictos vecinales atendidos por las UJV que son resueltos y aquellos que en la línea base utilizaron la vía institucional ▪ Diferencia en los porcentajes de conflictos comunitarios atendidos por las UJV que son resueltos y aquellos que en la línea base utilizaron la vía institucional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tasa de incremento de las comunas en tratamiento respecto de las control que resuelven sus conflictos vecinales utilizando la vía institucional del total de encuestados ▪ Tasa de incremento de las comunas en tratamiento respecto de las comunas control que resuelven sus conflictos comunitarios utilizando la vía institucional del total de encuestados ▪ Tasa de incremento de las comunas en tratamiento respecto de las comunas control cuyos hogares acudieron a las instituciones de justicia para resolver sus conflictos comunitarios declaran que los acuerdos, determinaciones, fallos o sentencias fueron acatadas en su totalidad ▪ Tasa de incremento de las comunas en tratamiento respecto de las comunas control cuyas unidades vecinales acudieron a las instituciones de justicia para resolver sus conflictos comunitarios declaran que los acuerdos, determinaciones, fallos o sentencias fueron acatadas en su totalidad

VARIABLES	INDICADORES GENÉRICOS LÍNEA BASE	INDICADORES EVALUACIÓN DE RESULTADOS	INDICADORES EVALUACIÓN DE IMPACTO
VARIABLE 4: Densidad de los conflictos⁵	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Duración promedio de los conflictos vecinales y comunitarios ▪ Grado de resurgimiento de los conflictos atendidos por la vía institucional ▪ Nivel de conflictos vecinales que escalan a la categoría de delitos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diferencia del tiempo promedio de la resolución de los conflictos vecinales atendidos por UJV y aquellos registrados en los encuesta de Línea Base ▪ Diferencia del tiempo promedio de la resolución de los conflictos comunitarios atendidos por UJV y aquellos registrados en los encuesta de línea base ▪ Diferencia de los conflictos vecinales sin rebrote tratados en las UJV y aquellos registrados en la Línea Base en comunas de tratamiento y que fueron atendidos institucionalmente <p><i>Nota Técnica: la medición de este último indicador dependerá de los registros de seguimiento de las UJV</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tasa de reducción del tiempo promedio que registran los conflictos vecinales en comunas de tratamiento respecto de las control ▪ Tasa de reducción del tiempo promedio que registran los conflictos comunitarios en comunas de tratamiento respecto de las control ▪ Tasa de reducción de los conflictos vecinales que resurgen en comunas de tratamiento respecto a comunas control atendidos institucionalmente ▪ Tasa de reducción de conflictos vecinales en comunas de tratamiento respecto a comunas control que no escalan a delitos
VARIABLE 5: Satisfacción con los mecanismos y soluciones provistas institucionalmente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de satisfacción usuaria con la atención institucional brindada en materia de conflictos vecinales y comunitarios ▪ Grado de satisfacción usuaria con las resoluciones de los conflictos vecinales y comunitarios atendidos institucionalmente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de usuarios de UJV que consideran que la atención institucional de sus conflictos vecinales es mejor que la recibida por otras instituciones competentes ▪ Porcentaje de usuarios que consideran que la atención en la resolución de sus conflictos comunitarios es mejor que la recibida por otras instituciones competentes ▪ Porcentaje de usuarios que declaran satisfacción con la solución del conflicto tratado en la UJV del total de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tasa de incremento de la satisfacción con la atención brindada por las instituciones de justicia en materia de conflictos vecinales y/o comunitarios en las comunas de tratamiento respecto a las comuna control ▪ Tasa de incremento de la satisfacción con las soluciones obtenidas utilizando las instituciones de justicia en materia de conflictos vecinales y/o comunitarios las comunas de

⁵ Estas tres dimensiones han sido elegidas en función de las posibilidades de control que tienen las UJV, es decir, deberían acortar los tiempos de desarrollo del conflicto, evitar que escalen a delitos y/o que resurjan.

VARIABLES	INDICADORES GENÉRICOS LÍNEA BASE	INDICADORES EVALUACIÓN DE RESULTADOS	INDICADORES EVALUACIÓN DE IMPACTO
		vecinales tratados <ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de comunidades que declaran satisfacción con la solución del conflicto tratado en la UJV del total de conflictos comunitarios tratados 	tratamiento respecto a las comuna control
VARIABLE 6: Beneficios de resolver los conflictos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción social de mejoramiento de la calidad de vida por conflictos vecinales resueltos ▪ Percepción social de mejoramiento de la convivencia local cuando conflictos comunitarios fueron resueltos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diferencia de porcentaje entre los hogares requirentes atendidos por las UJV y aquellos encuestados en la línea base que acudieron a la vía institucional y que consideran que su calidad de vida mejoró cuando el conflicto vecinal se resolvió en la UJV <p>Nota Técnica: 1) <i>En el caso de conflicto comunitario implicaría encuestar a comunidades, por lo que se descartaría.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tasa de incremento de los hogares de comunas tratamiento respecto de las control que consideran que su calidad de vida mejoró cuando el conflicto vecinal se resolvió institucionalmente ▪ Tasa de incremento de las unidades vecinales de comunas tratamiento respecto de las control que consideran que su convivencia comunitaria mejoró cuando el conflicto se resolvió institucionalmente <p>Nota Técnica <i>Los indicadores deben reflejar el efecto que pretenden las UJV, esto es, lograr que la convivencia y la calidad de vida mejoren cuando los conflictos vecinales dejen de existir. Una desagregación interesante del indicador sería distinguir usuarios que utilizaron vías adjudicativas o autocompositivas.</i></p>
VARIABLE 7: Costos de la resolución de los conflictos vecinales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gastos más significativos en que las personas incurren en resolver sus conflictos vecinales utilizando la vía institucional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diferencia entre los gastos más onerosos que declaran los hogares para resolver los conflictos vecinales mediante las UJV respecto aquellos identificados en las comunas en tratamiento en la Línea Base <p>Nota: <i>Medir costo implicaría aplicar instrumentos a casos no tratados, por lo se sugiere no incluir.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tasa de reducción de la erogación de los gastos más onerosos en el proceso de resolución de los conflictos vecinales de comunas tratamiento respecto de las control, de aquellos utilizan la vía institucional

Anexo 4: Especificación de indicadores de línea base

En esta sección se presenta el detalle de los principales indicadores que contendrá la Línea Base, objeto de la consultoría en curso. El detalle incluye una breve descripción incorporando notas técnicas, las fuentes que informan a cada indicador y las desagregaciones principales que interesaría realizar, aunque algunas de éstas en la práctica no se llevaran a cabo debido a no siempre las estadísticas serán lo suficientemente robustas por la cantidad de los casos capturados, asimismo, otras desagregaciones serán incorporadas en función de la dispersión de los datos logrados efectivamente.

INDICADORES DE LA LÍNEA BASE ASOCIADOS A LA VARIABLE CONFLICTIVIDAD VECINAL Y COMUNITARIA ⁶	DESCRIPCIÓN	FUENTES	DESAGREGACIONES ⁷
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frecuencia de los tipos de conflictos vecinales por comuna 	Contabiliza la ocurrencia de los conflictos vecinales según tipo o materia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta línea base cuestionario hogares 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Según macro-tipologías de conflictos que atienden UJV ▪ Comunas piloto y control ▪ Tipo de vivienda
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frecuencia de los tipos de Conflictos Comunitario por comuna 	Contabiliza la ocurrencia de los conflictos comunitario según tipo o materia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ranking comunal de conflictos vecinales 	Ordena los tipos conflictos vecinales según grado de ocurrencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta línea base cuestionario hogares 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ranking comunal de conflictos comunitarios 	Ordena los tipos conflictos comunitarios según grado de ocurrencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales 	

⁶ El análisis de estos datos alcanzados en la línea base darán cuenta de la demanda potencial, la que se espera posteriormente categorizar por tipo de conflictos y georeferenciar.

⁷ La capacidad de establecer segmentaciones con precisión, disminuirá en la medida que aumentan las categorías de segmentación de las variables. En otras palabras, será posible realizar desagregaciones robustas con variables con un máximo de hasta 4 desagregaciones, incluyendo la superposición de variables. Finalmente, la dispersión de las variables que se verifiquen luego del trabajo de campo, determinará la necesidad de reducir los análisis comparativos a 3 categorías o incrementarlas eventualmente a un máximo de 5.

INDICADORES DE LA LÍNEA BASE ASOCIADOS A LA VARIABLE CONFIANZA SOCIAL EN LAS INSTITUCIONES DE JUSTICIA PARA TEMAS VECINALES ⁶	DESCRIPCIÓN	FUENTES	DESAGREGACIONES ⁴
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de hogares que consideran que los conflictos vecinales son atendidos por las instituciones de justicia en forma oportuna y eficiente 	<p>Mide la percepción social respecto a la efectividad de las instituciones de justicia para atender y resolver los conflictos vecinales</p>	<p>Encuesta línea base cuestionario hogares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Por tipología de conflictos (agregaciones mayores) ▪ Nivel de vulnerabilidad de hogares
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de unidades vecinales que consideran que los conflictos comunitarios son atendidos por el sistema de justicia en forma oportuna y eficiente 	<p>Mide la percepción social respecto a la efectividad de las instituciones de justicia para atender y resolver los conflictos comunitarios</p>	<p>Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de hogares que han accedido a un tratamiento de sus conflictos vecinales por la vía institucional. 	<p>Contextualiza la proporción de hogares que buscan soluciones a sus conflictos vecinales en alguna institución</p>	<p>Encuesta línea base cuestionario hogares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Nivel de vulnerabilidad de hogares
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de unidades vecinales que han accedido a un tratamiento de sus conflictos comunitarios por la vía institucional. 	<p>Contextualiza la proporción de dirigentes que buscan soluciones a los conflictos comunitarios en alguna institución</p>	<p>Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de hogares que estarían dispuestos a buscar soluciones a sus conflictos vecinales en una institución de justicia 	<p>Mide la propensión de los hogares con conflictos vecinales dispuestos a recurrir a una institución de justicia</p>	<p>Encuesta línea base cuestionario hogares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Por tipología de conflictos (agregaciones mayores) ▪ Nivel de vulnerabilidad de hogares
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de unidades vecinales que estarían dispuestos a buscar soluciones a sus conflictos comunitarios en el sistema de justicia 	<p>Mide la propensión de dirigentes comunitarios dispuestos a recurrir a una institución de justicia para resolver sus conflictos comunitarios</p>	<p>Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control

INDICADORES DE LA LÍNEA BASE ASOCIADOS A LAS RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS VECINALES Y COMUNITARIOS	DESCRIPCIÓN	FUENTES	DESAGREGACIONES ⁴
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de hogares que resuelven sus conflictos vecinales del total de hogares encuestados 	<p>Mide la proporción de resolución de conflictos vecinales</p>	<p>Encuesta línea base cuestionario hogares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Vía autónoma pacífica ▪ Vía autónoma violenta ▪ Por tipo de instituciones (públicas o de justicia) ▪ Vía adjudicativa ▪ Vía autocompositiva
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de unidades vecinales que resuelven sus conflictos comunitarios del total de unidades vecinales encuestadas 	<p>Mide la proporción de resolución de conflictos comunitarios</p>	<p>Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Vía autónoma ▪ Por tipo de instituciones (públicas o de justicia)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de hogares que resuelven sus conflictos vecinales del total de hogares que acudieron a alguna institución de justicia 	<p>Mide proporción de conflictos vecinales resueltos por las instituciones de justicia respecto de los que ingresaron a ellas</p>	<p>Encuesta línea base cuestionario hogares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Vía adjudicativa ▪ Vía autocompositiva
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de unidades vecinales que resuelven sus conflictos comunitarios utilizando del total de unidades vecinales que acudieron a alguna institución de justicia 	<p>Mide proporción de conflictos vecinales resueltos por las instituciones de justicia respecto de los que ingresaron a ellas</p>	<p>Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de hogares que acudieron a alguna institución de justicia para resolver sus conflictos vecinales y que declaran que los acuerdos, determinaciones, fallos o sentencias fueron acatadas en su totalidad 	<p>Mide el grado de acatamiento o cumplimiento de las determinaciones o fallos de las instituciones de justicia en la resolución de conflictos vecinales</p>	<p>Encuesta línea base cuestionario hogares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Vía institucional autocompositiva ▪ Vía institucional adjudicativa
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de unidades vecinales que acudieron a alguna institución de justicia para resolver sus conflictos comunitarios y que declaran que los acuerdos, determinaciones, fallos o sentencias fueron acatadas en su totalidad 	<p>Mide el grado de acatamiento o cumplimiento de las determinaciones o fallos de las instituciones de justicia en la resolución de conflictos vecinales</p>	<p>Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control

INDICADORES DE LA LÍNEA BASE ASOCIADOS A LA DENSIDAD DE LOS CONFLICTOS	DESCRIPCIÓN	FUENTES	DESAGREGACIONES ⁴
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo promedio de duración de los conflictos vecinales 	Dimensiona la duración de los conflictos vecinales	Encuesta línea base cuestionario hogares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Por tipo de conflicto más recurrentes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo promedio de duración de los conflictos comunitarios 	Dimensiona la duración de los conflictos comunitarios	Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo medio de resolución de los conflictos vecinales 	Estima el tiempo que transcurre entre una vez que un caso ingresa a una institución y ésta lo resuelve	Encuesta línea base cuestionario hogares	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo medio de resolución de los conflictos comunitarios 		Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de conflictos vecinales que resurgen tras haber sido resueltos por la vía institucional 	Verifica la reaparición de un conflicto vecinal resuelto con el concurso de alguna institución	Encuesta línea base cuestionario hogares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Por tipo de institución ▪ Por tipo de conflictos más recurrentes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de conflictos comunitarios que resurgen tras haber sido resueltos por la vía institucional 	Verifica la reaparición de un conflicto comunitario resuelto con el concurso de alguna institución. <i>Nota técnica: Analiza la eficacia de las vías institucionales y la sostenibilidad de las soluciones procuradas</i>	Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de conflictos vecinales que escalaron a delitos 	Cuantifica los conflictos vecinales que se transformaron en delitos	Encuesta línea base cuestionario hogares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Por tipo de conflicto más recurrente ▪ Nivel de vulnerabilidad de hogares

INDICADORES DE LA LÍNEA BASE ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN CON LOS MECANISMOS Y SOLUCIONES PROVISTAS INSTITUCIONALMENTE	DESCRIPCIÓN	FUENTES	DESAGREGACIONES ⁴
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de hogares que consideran que la atención institucional de sus conflictos vecinales es adecuada 	<p>Mide el grado de satisfacción con el proceso de atención institucional de los conflictos vecinales</p> <p><i>Nota: se incluye a todas las instituciones por cuanto la modalidad de atención es comparable</i></p>	Encuesta línea base cuestionario hogares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Sexo jefe de hogar ▪ Nivel de vulnerabilidad de hogares ▪ Escolaridad jefe de hogar ▪ Por tipo de conflictos más recurrentes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de hogares que mediatizaron sus conflictos vecinales reportan satisfacción con las resoluciones institucionales 	<p>Mide el grado de valoración ciudadana con las resoluciones logradas cuando sus conflictos vecinales fueron atendidos por alguna institución</p> <p><i>Nota: se entiende por mediatizar, la acción de buscar a una institución o tercero para solucionar los conflictos</i></p>	Encuesta línea base cuestionario hogares	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de comunidades que consideran que la atención en la resolución de sus conflictos comunitarios es adecuada 	<p>Mide el grado de satisfacción con el proceso de atención institucional de los conflictos comunitarios</p> <p><i>Nota: se incluye a todas las instituciones por cuanto la modalidad de atención es comparable</i></p>	Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Por tipo de conflictos más recurrentes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de comunidades que mediatizaron sus conflictos comunitarios reportan satisfacción con las resoluciones institucionales 	<p>Mide el grado de valoración ciudadana con las resoluciones logradas cuando sus conflictos comunitarios fueron atendidos por alguna institución</p>	Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales	

INDICADORES DE LA LÍNEA BASE ASOCIADOS A LOS BENEFICIOS DE RESOLVER LOS CONFLICTOS	DESCRIPCIÓN	FUENTES	DESAGREGACIONES⁴
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de hogares que declaran que su calidad de vida mejoró cuando el conflicto vecinal se resolvió 	Cuantifica la constatación del mejoramiento de la calidad de vida cuando un conflicto vecinal es resuelto	Encuesta línea base cuestionario hogares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Por tipo de conflicto ▪ Por vía autónoma ▪ Por tipo de institución (pública, municipal o de justicia)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de unidades vecinales que declaran que la convivencia comunitaria mejoró cuando el conflicto se resolvió 	Cuantifica la constatación del mejoramiento de la convivencia comunitaria cuando un conflicto comunitario es resuelto	Encuesta línea base cuestionario unidades vecinales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control

INDICADORES DE LA LÍNEA BASE ASOCIADOS A LOS COSTOS DE LA CONFLICTIVIDAD VECINAL	DESCRIPCIÓN	FUENTES	DESAGREGACIONES⁴
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frecuencia de los gastos más onerosos en que las personas incurren en resolver sus conflictos vecinales utilizando la vía institucional 	Identifica los gastos más significativos en que incurren los afectados para resolver institucionalmente un conflicto vecinal	Encuesta línea base cuestionario hogares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunas piloto y control ▪ Por tipo de conflicto más recurrente ▪ Nivel de vulnerabilidad de hogares