

# Unidades de Justicia Vecinal en Chile

Alejandra Mera

Universidad Diego Portales

Estudio de **evaluación de procesos** del estudio práctico de las Unidades de Justicia Vecinal

4 Comunas de Santiago

De acuerdo al análisis del Ministerio de Justicia, la necesidad de estas unidades responde a:

- Barreras de acceso impiden solución de problemas vecinales y comunitarios.
- Falta de respuesta afecta la percepción que las personas tienen de la Justicia y, en concreto, su calidad de vida.

# Proyecto permanentemente monitoreado y en 'estudio'

**1. Centralizado** en el Ministerio de Justicia

**2. Estudios:**

A) Estudio de **conflictividad vecinal**

- **Uno de cada cuatro** hogares declara tener o haber tenido conflictos vecinales en el último año.
- **75%** de las personas que tienen o han tenido un conflicto declaran que **no lo han podido solucionar**.
- **68%** de los conflictos se presenta con **vecinos cercanos** de la misma calle.
- **37%** de los hogares que presentan conflictos **recurrió** a alguna institución para buscar una solución. Las dos instituciones a las que más se recurre son la Municipalidad y Carabineros de Chile.

- B) Propuesta de **diseño metodológico** de evaluación
- C) Dos estudios de **evaluación de procesos** del estudio práctico de las Unidades de Justicia Vecinal (dos primeros años)
- D) Estudio **Línea de Base** para medir impacto

### **3. Sistema de monitoreo y seguimiento:**

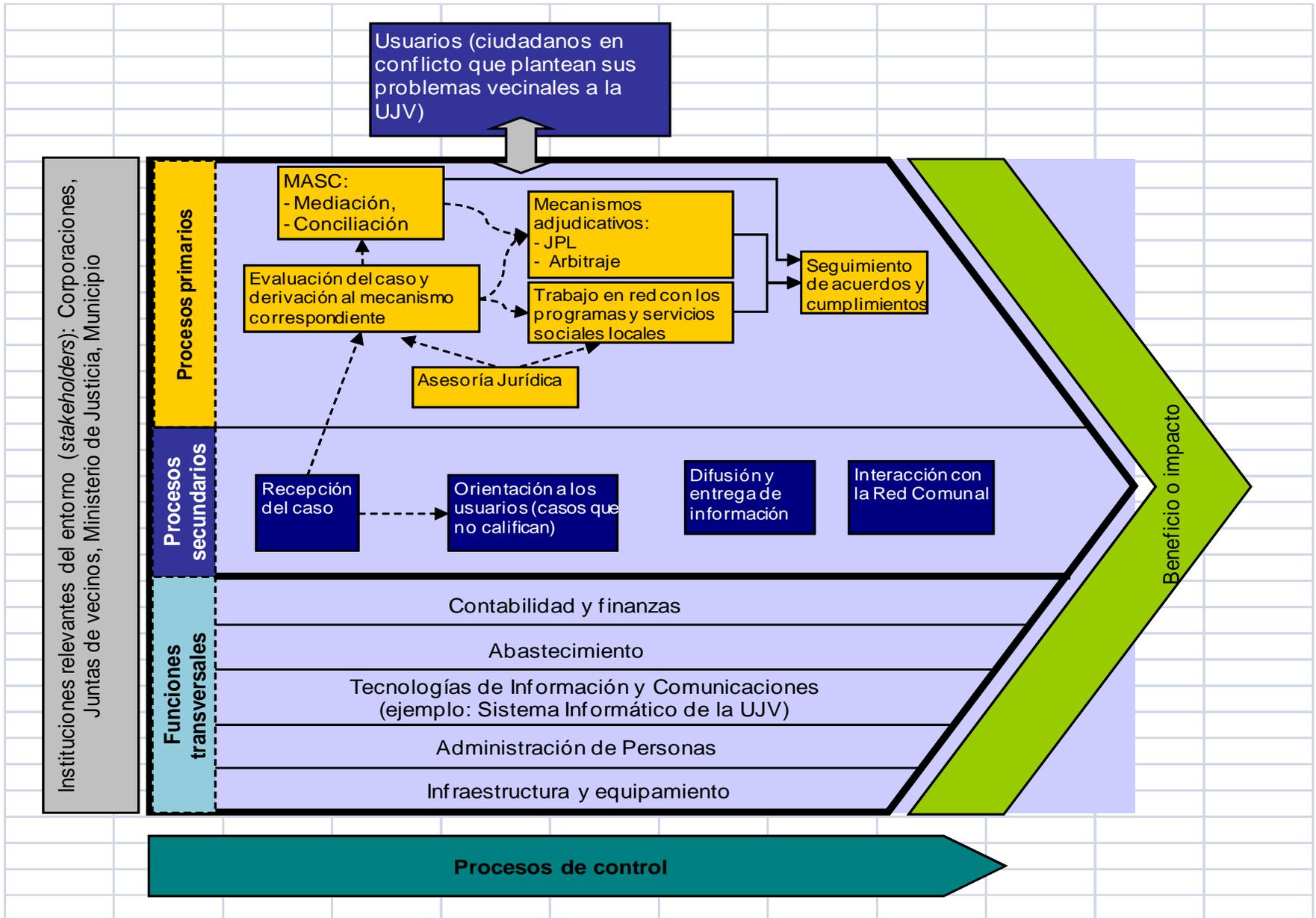
- Sistema informático.
- Manual de procedimientos.
- Reportes.
- Indicadores.

# Objetivos Específicos

## Estudio evaluación de Procesos

- Determinar si el **modelo original** de las UJV es aplicado de acuerdo la formulación y diseño de este.
- 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.
- 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.
- 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.
- Realizar una **propuesta de recomendaciones y/o adecuaciones** que permita superar carencias en el diseño y el funcionamiento de las UJV.

# ¿Cómo funciona?



## ¿Quiénes pueden acceder a las UJV?:

- Tengan residencia o domicilio laboral en las comunas del proyecto.
- Que sean mayores de 18 años.
- Presenten un conflicto que sea competencia de la UJV.

# Materias

- Arrendamiento
- Bienes comunes de uso publico
- Comodato precario y precario
- Incumplimiento de contrato
- Convivencia de vecinos
- Filtraciones
- Olores molestos
- Ruidos molestos
- Servidumbres legales

# Alternativas de Solución

## 1. Mecanismos alternativos (mayoritariamente utilizados).

Mediación.

Conciliación.

## 2. Mecanismos adjudicativos.

Arbitraje.

Derivación a Juzgado de Policía Local (Patrocinio Abogado CAJ).

## 3. Trabajo en red con programas locales.

# Decisión de la vía

- Equipo evaluador
- Facilitador

# Algunos resultados

- De mayo a diciembre 2011, se recibieron 3.004 casos, de las cuales **62% (1.849) cumplen** con los requisitos para ingresar al proyecto.
- El sistema permite la **entrega de información y asesoría** a aquellos usuarios cuyos casos no califican al proyecto.
- Se ha **terminado 84% de los casos**. El **58% de los casos ha terminado con resultados positivos (acuerdo, derivaciones y fallo)**. El promedio de duración de los casos (fecha de ingreso vs fecha de término) es de **32 días**.

# Encuesta de satisfacción de usuarios

- Respecto a los resultados obtenidos, 80% de los usuarios califica con nota 6 o 7 al proyecto.
- 91% de los usuarios recomendaría a otra persona que acudiera a la UJV.
- 90% de los usuarios atendidos volvería a acudir a la UJV si tuviera otro conflicto vecinal o comunitario.

# Problemas y recomendaciones

- Claridad sobre oferta de vías
  - MASC/JPL (opción por vía adjudicativa?/ ‘med-arb’)
  - Etapa evaluación
- Quien decide la vía
  - Requiriente/Requerido (voluntariedad...)
  - Equipo (en teoría las partes/ para que tanto profesional?)
- Materias
  - 38,9 no califica (expandir?)
- Rol Ministerio Justicia
  - Rigidez; expansión?
- Perfiles profesionales

- Relación con el sistema de justicia formal
  - Si no hay acuerdo: JPL (no hay solución)
  - Ajeno a discusión Reforma Procesal Civil:
    - Oferta general o solo para mejorar el acceso a la justicia de sectores vulnerables?
    - Legitimidad; institucionalidad