

**RATIFICA Y MODIFICA LO QUE INDICA
Y APRUEBA TEXTO REFUNDIDO DEL
PROGRAMA ORIENTACIÓN Y
ASESORIAS EN CONSTRUCCIÓN, LEY
DE COPROPIEDAD Y MATERIAS
JÚRIDICAS PARA LA RESOLUCIÓN
ALTERNATIVA DE CONFLICTOS 2022.**

DECRETO DDC N°0155/2022

LO BARNECHEA, 20-09-2022

VISTOS: Lo señalado en el artículo 8 N°1, letra b) del Decreto DAL N°992, de fecha 30 de agosto de 2021, que aprueba el nuevo Reglamento de Delegación de Atribuciones Alcaldías de la Municipalidad de Lo Barnechea y en usos de las atribuciones que me confieren los artículos 22 letra c), 56 y 63 letras i) y j) de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, y

TENIENDO PRESENTE:

- a) La necesidad de modificar el decreto DDC N°0079, de fecha 29 de diciembre de 2021, que aprueba el “Programa Orientación y Asesorías en Construcción, ley de copropiedad y materias Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022” en el sentido de eliminar objetivo específico que no tiene relación con el objetivo general, elaborar actividades en torno a los objetivos del programa, eliminar las actividades de los cometidos, especificar beneficiarios directos, incluir en el marco metodológico de los programas las estrategias de intervención según lineamientos de la Guía metodológica para la formulación de programas, elaborado por la subsecretaría de evaluación social del Ministerio de Desarrollo Social, eliminar unidades internas y organismos externos, incluir información sobre definición de Criterios de aceptación de la norma ISO, eliminar nombre del encargado del programa, aumentar monto de presupuesto, definir otros gastos autorizados, agregar numeral en personal y eliminar cometidos.
- b) El acuerdo del Concejo N° 6473 y N° 6480 de sesión ordinaria N° 1099 de 09 de diciembre del 2021, que aprueba presupuesto y los programas comunitarios respectivamente de la Dirección de Desarrollo Comunitario.
- c) El Decreto DAL N°1396 de 17 de diciembre 2021, que aprueba los cometidos para el año 2022.
- d) Lo establecido por la norma ISO-9001, según el procedimiento de soporte S.DIDECO.01 “Diseño de Programas” de la Dirección de Desarrollo Comunitario”
- e) Lo prescrito en el Decreto DDC N°0079, de fecha 29 de diciembre de 2021, que aprueba el “Programa Orientación y Asesorías en Construcción, ley de copropiedad y materias Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022”.
- f) El acuerdo del Concejo 6698 de sesión ordinaria N° 1126 de fecha 08 de septiembre de 2022, que ratifica modificación y fija nuevo texto refundido del decreto DDC N° 0079 de fecha 29 de diciembre de 2021 que aprueba Programa “Orientación y Asesorías en Construcción, ley de copropiedad y materias Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022”

DECRETO

1. **RATIFICASE** el Programa de “Orientación y Asesorías e Construcción, Ley de Copropiedad y Materias Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022”, por cuanto este no había sido aprobado en su texto expreso por el Concejo Municipal, según lo expuesto en el Informe Final N° 591 de 2021 del 15 de marzo del 2022 de la contraloría General de la República.

2. **MODIFICASE** el numeral 1 de la parte resolutive del Decreto DDC N°0079, de fecha 29 de diciembre de 2021, que contiene el “Programa Orientación y Asesorías e Construcción, Ley de Copropiedad y Materias Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022”, en el sentido de reemplazar por lo siguiente:

A) Modificar numeral II “Objetivo general” en “objetivos específicos” en el sentido de eliminar el N° 5.

B) Sustitúyase el Acápite III “ACTIVIDADES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS” por el siguiente:

III. ACTIVIDADES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS

1. Realizar atención, orientación o derivación de público de manera presencial, y telemática en las siguientes materias: Asesoría jurídica, asesoría en construcción, mediación familiar, vecinal y comunitaria.
2. Digitalización, de todo tipo de información proporcionada en las distintas bases de datos internas municipales o externas, para el efecto de respaldar, consultar y realizar las asesorías de forma eficaz, confiable y verídica.
3. Desarrollar talleres, visitas a terreno, mesas de trabajo, seminarios y cursos asociados a cualquier área relativa al Programa Orientación y Asesorías en Construcción, Ley de Copropiedad y Materia, Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022.
4. Elaborar y redactar, cualquier tipo de documentos, ya sean administrativos, jurídicos, informes técnicos y actas u otra asistencia necesaria para el correcto funcionamiento de la oficina de mediación.
5. Adquirir los recursos físicos y materiales a través de contratación de bienes y servicios de producción técnica y banquetearía, para la habilitación e implementación de las actividades planificadas por el programa.
6. Participar en el desarrollo y ejecución de actividades masivas de entrega de beneficios de la municipalidad o en situaciones de emergencia, con la finalidad de beneficiar a los vecinos de la comuna.

C) Sustitúyase el Acápite IV “COMETIDOS ESPECIFICOS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS Y RESPECTIVAS ACTIVIDADES” por el siguiente:

IV. COMETIDOS ESPECIFICOS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS Y RESPECTIVAS ACTIVIDADES

Cometido 179: Recopilar, ordenar, estructurar y confeccionar informes sobre ayudas sociales, atenciones, y servicios otorgados a la comunidad.

Cometido 189. Realizar evaluación social a través de entrevistas, visitas domiciliarias, entre otros con la finalidad de otorgar beneficios sociales o desarrollar planes de intervención. Elaboración de certificados o informes según corresponda. Así mismo, ejecutar acciones de seguimiento y/o acompañamiento de los casos que se requiera con el fin de potenciar y propiciar una mejor calidadde vida de los vecinos de la comuna de Lo Barnechea.

Cometido 190. Realizar diagnósticos, evaluaciones, planes de intervención, informes psicológicos o de situación, entre otros, a usuarios directos o indirectos del programa, con la finalidad de brindar atención e intervención psicológica, asesoramiento y orientación, destinados al bienestar familiar.

Cometido 192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.

Cometido 193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.

Cometido 194. Planificación, coordinación, ejecución y/o evaluación de capacitaciones, charlas, cursos, talleres, entrevistas masivas y seminarios virtuales o presenciales, u otras actividades sobre distintas temáticas dirigida a beneficiar a usuarios de la comunidad.

Cometido 195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.

Cometido 208. Responder solicitudes de tribunales de familia, realizando informes de situación actual, subiendo a la plataforma de poder judicial virtual en los plazos establecidos, dando seguimiento de los casos oportunamente a través de llamados telefónicos y visitas domiciliarias.

Cometido 252. Elaborar y redactar de informes técnicos y jurídicos relacionados a los casos y temáticas presentadas por los vecinos y sometidos al proceso de mediación.

Cometido 253. Coordinación, desarrollo y ejecución de actividades artísticas, culturales, intelectuales, lúdicas, funcionales, laborales, y otras, para los vecinos de la comuna de Lo Barnechea, a través de capacitaciones, talleres, reuniones informáticas y otras actividades.

Cometido 254. Formulación de herramientas, estrategias e intervenciones para la gestión de los conflictos asociados a los usuarios del programa, las cuales tienen relación con materias familiares, vecinales, de organizaciones comunitarias, entre otras.

Cometido 255. Creación, análisis, modificación e implementación de procesos y procedimientos. Considerando en las acciones necesarias elementos tales como la evaluación del caso en la instancia de premediación, sesiones de mediación, homologación de los acuerdos ante tribunales de familia, seguimiento de casos finalizados, entre otros.

Cometido 256. Asesorías a los vecinos de la comuna, relacionadas a materias jurídicas y de construcción tales como construcciones irregulares, ley de copropiedad, familia, emergencias, patentes comerciales, derecho sucesorio, entre otros.

Cometido 257. Estudio y análisis de jurisprudencia emanada de los tribunales de justicia en materias relacionadas a los casos y problemáticas expuestas por los vecinos de la comuna.

Cometido 258. Redacción y confección de mandatos y escritos legales relacionados a temáticas de los usuarios del programa en relación con procesos de mediación familiar, comunitario o vecinal, tales como: transacciones, masas hereditarias, escrituración de proyectos de viviendas sociales de la comuna, escritos necesarios en procedimientos judiciales, entre otros.

Cometido 259. Asesorías a vecinos de la comuna relacionadas a la Ley de copropiedad inmobiliaria, tales como: constitución de comité de administración, asesoramiento a vecinos y en procesos y procedimientos de Juzgado de Policía Local, modificaciones de reglamento de copropiedad, multas, gastos comunes, entre otros.

Cometido 260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio.

Cometido 261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.

Cometido 262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.

D) Sustitúyase en el Acápito V “DESTINATARIOS”, en “Beneficiarios directos” por el siguiente:

Beneficiarios directos: Residentes de la comuna de Lo Barnechea, mayores de 18 años. Todos los cuales necesiten asesorías en temáticas legales, de construcción o de mediación familiar, comunitaria o vecinal.

E) Sustitúyase el Acápito VI “METODOLOGÍA” por el siguiente:

VI. METODOLOGÍA

A) MÉTODOS DE LAS ACTIVIDADES

Estrategias de intervención del programa

1. Beneficio que se entrega

Entregar herramientas y procesos de solución alternativa de conflictos relacionados en materias familiares, comunitarias y vecinales, por medio de asesorías jurídicas y en construcción. Así mismo todos los procedimientos necesarios para llevar a cabo una mediación

2. Desarrollo de la intervención

Mediación familiar:

Con el objetivo de otorgar rapidez al proceso y con la finalidad proteger el interés superior del niño y preservar las relaciones familiares, el área de mediación familiar tiene como propósito que los vecinos logren acuerdos en materias de alimentos, relación directa y regular y cuidado personal de los niños, con sentencia judicial, sin necesidad de iniciar un Juicio.

El ingreso al proceso de mediación puede ser de dos formas: ingreso directo o derivaciones de red interna o externa. El caso será recepcionado y evaluado por un/a pre-mediador, quien definirá si el conflicto presentado es susceptible de mediación. En el caso que así sea se realizarán citaciones a las partes involucradas para desarrollar sesiones de mediación, que cumplirán con los principios establecidos en el art. 105 de la Ley 19.968 y serán dirigidas por un mediador (profesional acreditado en el Registro único de mediadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos). Para inscribirse en el Registro de Mediadores se requiere poseer título profesional de una carrera que tenga al menos ocho semestres de duración, otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste; acreditar formación especializada en mediación y en materias de familia o infancia, impartida por alguna universidad o instituto que desarrolle docencia, capacitación o investigación en dichas materias, y no haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva,

por alguno de los delitos contemplados en los artículos 361 a 375 del Código Penal, ni por actos constitutivos de violencia intrafamiliar.

Además, deberá disponer de un lugar adecuado para desarrollar la mediación en cualquier comuna donde tenga jurisdicción el juzgado ante el cual se acuerde la respectiva mediación.

Según el artículo décimo segundo de las bases de licitación para la contratación de servicios de mediación familiar 2018, el Ministerio de Justicia y Derechos humanos entenderá como lugar adecuado denominado “sala de mediación” aquel que cumpla con las siguientes características:

a) Deberá cumplir con condiciones de climatización, privacidad y aislamiento acústico y visual que permitan un adecuado desarrollo del proceso de mediación; b) Deberá cumplir con condiciones de neutralidad adecuadas para la realización de un proceso de mediación, sin que existan objetos que puedan distraer a las partes o predisponerlas valóricamente (objetos religiosos, certificados de título o participación en seminarios, cuadros de honor, etc.); c) La Cabida de la sala de mediación no podrá ser menor a 9 m²; d) Deberá contar con una mesa redonda con a lo menos tres sillas iguales o el equivalente en sillones. En el caso de optar por sillas, éstas deberán ser mobiliario de oficina e iguales, y no se permitirán sillas que no cumplan con dicho estándar; e) Cada sala de mediación deberá contar con un escritorio o estación de trabajo para el mediador, a efecto de que sea utilizado por éste para el trabajo administrativo, redacción de acuerdos, escritos, etc.; f) La sala de mediación deberá mantenerse permanentemente en condiciones de higiene y orden adecuados para la atención de los usuarios.

Este proceso puede tener dos resultados: Si las partes involucradas logran uno o más acuerdos, se redacta un acta de mediación y el mediador a cargo realiza el proceso de homologación en Tribunales de Familia, institución que dará sentencia firme y ejecutoriada, la que posteriormente será informada a las partes para realizar las gestiones que sean necesarias (apertura de cuenta, inscripción en el Registro Civil, etc.) El mediador realizará la inscripción de la cuenta vista de alimentos en la página del poder Judicial. Por otra parte, si el caso corresponde a lo especificado en el art. 106 de la Ley 19. 968, alguna de las partes no asiste o no se logran acuerdos, el mediador a cargo extenderá el certificado de mediación frustrada que permita a las partes iniciar un proceso judicial.

Se presenta flujo de atención en caso de mediación familiar.

Flujo de atención casos de Mediación Familiar



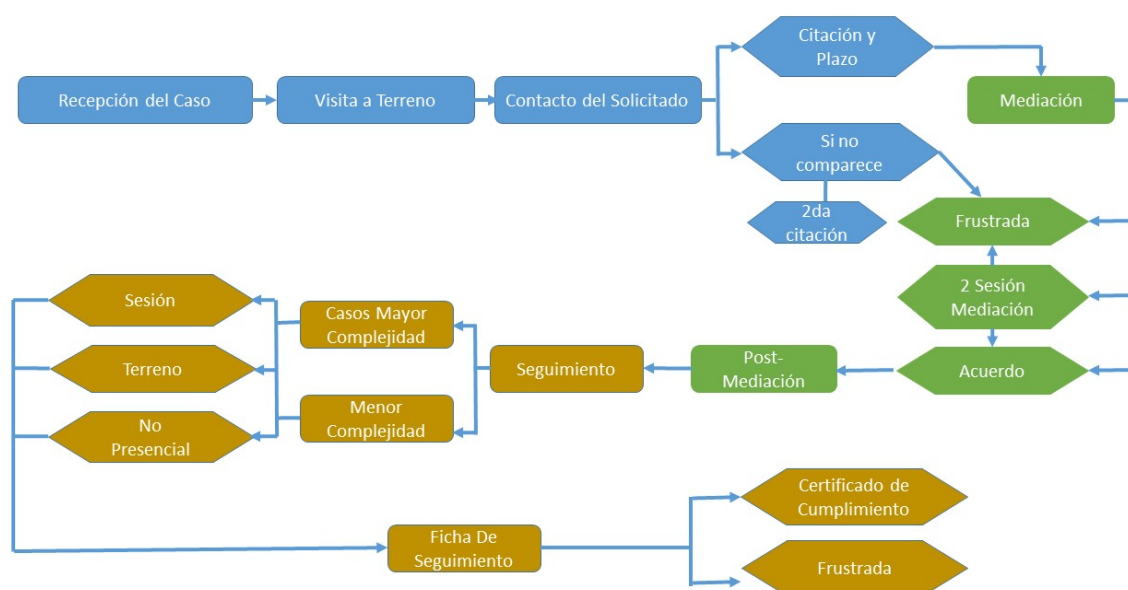
Mediación Comunitaria y Vecinal:

El área de mediación vecinal y comunitaria busca fomentar la sana convivencia entre vecinos, copropietarios y familias de Lo Barnechea que presenten algún conflicto que afecte su calidad de vida. En este caso pueden ingresar al programa por ingreso directo o derivaciones de red interna o externa. El caso será recepcionado y evaluado por un premediador, quien asistirá a terreno en el

móvil Municipal u otra alternativa de transporte para evaluar el caso y definirá si el conflicto presentado es susceptible de mediación. En las circunstancias que así sea se realizarán citaciones a las partes involucradas para desarrollar sesiones de mediación, que cumplirán con los principios que rigen el proceso de mediación y serán dirigidas por un profesional mediador. Según la necesidad del caso podrá contar con el apoyo técnico en materia jurídica y/o de construcción.

Si las partes involucradas logran uno o más acuerdos, se redacta un acta de mediación o un documento de Transacción que según los requerimientos del caso podrá ser enviada a Notaria para su legalización. Posteriormente se realizará un seguimiento con el fin de visualizar el cumplimiento de los compromisos pactados por los vecinos. Por otra parte, si el caso ya se encuentra judicializado, alguna de las partes no asiste o no se logran acuerdos, el mediador a cargo extenderá el certificado de mediación frustrada que permita a las partes iniciar un proceso judicial.

Se presenta flujo de atención en laso de mediación vecinal.



En el área de mediación escolar se podrán realizar talleres de capacitación para la resolución de conflictos y convivencia escolar con el fin de sensibilizar y prevenir situaciones de violencia escolar y bullying y otros, así como también atender casos particulares que sean solicitados por los actores de la comunidad escolar.

Asesoría Jurídica y en Construcción:

En el programa se incluye asesorar y orientar a los vecinos en diversas temáticas legales, (Posesiones efectivas, herencias, testamentos, cesión de derecho, etc.) y de Construcción (construcción irregular, deslindes, muro medianero, filtración, etc.) atendiendo la particularidad de cada caso, para responder a la necesidad de los usuarios y prevenir o colaborar en la solución de un conflicto.

Las consultas Jurídicas y de Construcción pueden ingresar de forma presencial, derivadas desde otro programa o dirección de la municipalidad o a través de medios telemáticos como el correo electrónico y el llamado telefónico.

Ingresada la consulta jurídica, se agenda una entrevista para la atención presencial o vía telemática mediante software especializados (zoom, MS teams, Google Meets, etc). En esta entrevista se explora el caso expuesto por el vecino y, de ser necesario, se le solicitan documentos y antecedentes

para el estudio acabo de la situación. En caso de requerir un mayor análisis a partir de la entrega de los documentos mencionados, se agenda una nueva entrevista en la que se le entrega la conclusión jurídica del abogado y se le proponen las distintas alternativas de solución, la cual puede consistir en la materialización de algún escrito o documento legal para el uso correspondiente por parte del vecino. Además, en caso de que el caso sea posible de ser atendido por el área de mediación, se le explica esto al vecino y se le ofrece la continuidad del servicio por esta vía.

Las consultas sobre materias de Construcción mantienen la misma metodología de ingreso que las consultas jurídicas y, de la misma forma, una vez ingresadas se le agenda una entrevista con el profesional a cargo del caso. Esta reunión puede ser presencial o por medios telemáticos.

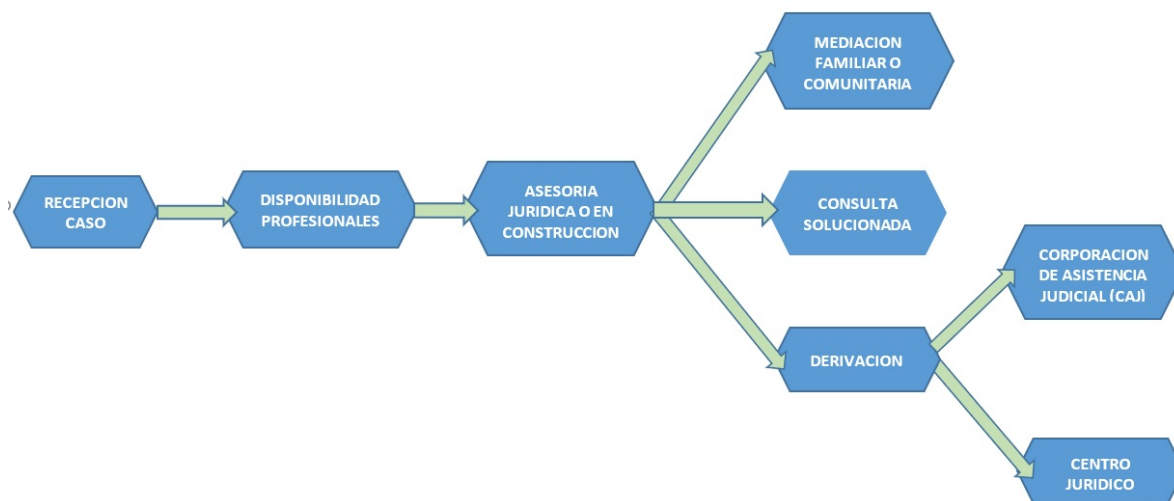
Recibido el caso en la entrevista y dependiendo de las características específicas de la situación, el profesional a cargo coordina con el vecino solicitante una visita a terreno para analizar los elementos materiales y normativos.

Realizada la visita y analizado la normativa y documentos relacionados al caso, el profesional constructor entrega sus conclusiones a la parte solicitante y lo orienta en los posibles medios de solución. De la misma manera, de ser necesario, es derivado para la continuidad del caso por otras áreas de atención del programa.

Además, los profesionales relacionados con la orientación Jurídica y en Construcción, elaboran informes técnicos para los mediadores con respecto a las temáticas relacionadas con los casos de mediación.

Cuando las consultas ingresadas en esta área necesiten del patrocinio de un abogado para la solución del caso, el usuario es derivado a la Corporación de Asistencia Judicial o a las Clínicas Jurídicas de las universidades que mantienen convenios de colaboración con la corporación de Lo Barnechea Servicios.

FLUJOGRAMA ASESORIAS JURIDICAS Y EN CONSTRUCCION



Es importante mencionar, que el programa de Orientación y Asesorías en Construcción, Ley de Copropiedad y Materias Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022, trabaja en coordinación con las distintas instancias comunales que intervienen en temáticas de resolución de conflicto y legales, con la finalidad de realizar un trabajo eficaz y eficiente que permita mejorar la calidad de vida de los vecinos de la comuna de Lo Barnechea.

Frente a la problemática sanitaria, el programa Orientación y Asesorías en Construcción, Ley de Copropiedad y Materias Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022, contará con distintos medios de seguridad sanitaria, tales como: mascarillas, vidrios protectores, salas que permitan el distanciamiento físico necesario y desarrollar procedimientos que permitan la atención de público por medios digitales. Además, se contempla un sistema de turnos presenciales y por teletrabajo de forma tal de asegurar la continuidad de los servicios a la comunidad.

Es importante establecer, que el programa para beneficiar a los habitantes de la comuna, ejecuta la entrega de beneficios y/o el reconocimiento público de sus logros, por lo cual se considera la realización de eventos de premiación y reconocimiento y/o entrega de beneficios, siendo necesario la adquisición de los recursos físicos y materiales para ello, mediante la contratación de bienes y servicios de producción técnica y banquetearía y así lograr el fin último del programa de beneficiar a la comunidad.

3. Coordinación esencial para la ejecución del programa

Institución / Organización	Ámbitos de Coordinación
Tribunales de familia de Santiago	Envío de actas de mediación, resoluciones de tribunales que aceptan las mediaciones, resoluciones de tribunales que rechazan mediación, resoluciones que solicitan antecedentes previos a proveer la resolución.
Colegio de Mediadores de Chile	Certificación de Mediadores familiares, inscripción en registro de mediadores.
Tribunales	Se judicializan los casos de violencia intrafamiliar.
Corporación de Asistencia Judicial	Coordinación y derivación de casos. Derivación de casos en los que no es posible mediar o que cuentan con acta de mediación frustrada.
Carabineros	Capacitación para una buena acogida de la denuncia. Notificación de Medidas cautelares Rondas periódicas Derivación de casos Detención en casos de Flagrancia.
Lo Barnechea Seguridad	Derivación de casos para someter a proceso de mediación. Derivación de casos en que se detecta VIF

4. Equipo ejecutor

Profesionales, técnicos y administrativos del programa, los cuales se encuentran detallado en el ítem X.

B) CRITERIOS DE ACEPTACIÓN SEGÚN NORMA ISO 9001 (procedimiento de soporte S.DIDECO.01 “Diseño de Programas”. Este punto consiste en validar para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, es decir, mencionar de manera explícita los requerimientos mínimos antes de ejecutar el programa).

- 1) Espacio y estándares adecuados para la entrega del servicio de mediación (mesa redonda, sillas, espacio privado de atención, vasos de agua).
- 2) Computadores para cada integrante del equipo, con capacidad de conexión a internet y a impresora multifuncional.
- 3) Profesionales acreditados como mediadores por el ministerio de justicia.
- 4) Profesionales Abogados habilitados para el ejercicio de la profesión.
- 5) Profesional del área de la arquitectura y/o Construcción.
- 6) Profesional del área de la salud con especialidad en temas psicológicos, emocionales y/o sociales.
- 7) Personal técnico del área de servicios sociales. Personal administrativo con experiencia en la atención a público.
- 8) Elementos de higiene y seguridad asociados a la problemática de la pandemia Covid-19.

F) Sustitúyase el Acápito VII, “PRESUPUESTO” por el siguiente:

PRESUPUESTO 2022

Monto \$ 264.748.595 .-

Gastos autorizados: pago de honorarios, Prestaciones de Servicios en Programas Comunitarios, alimentos y bebidas para personas oficina de centro de mediación alimentos actividades vecinos, Textos y Otros Materiales de Enseñanza, servicios de producción y desarrollo de eventos, eventos seminarios, talleres, charlas y otros que sean necesarios para dar cumplimiento al objeto del programa y que diga relación con este.

G) Sustituyéndose el Acápito VIII “DIRECCIÓN RESPONSABLE” por el siguiente:

VIII. DIRECCIÓN RESPONSABLE

La Dirección de Desarrollo Comunitario será la responsable del funcionamiento y ejecución del programa, debiendo designar funcionario al efecto en acto administrativo posterior, a fin de dar cumplimiento a los objetivos del mismo.

H) Sustitúyase el Acápito X “PERSONAL” por el siguiente:

PERSONAL.

Nº	Cargo/Perfil	Función
1	2 Coordinadores: Profesional de las ciencias sociales y/o jurídicas con experiencia en resolución alternativa de conflictos y coordinación de equipos de trabajo.	Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa. 192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son

ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.

194. Planificación, coordinación, ejecución y/o evaluación de capacitaciones, charlas, cursos, talleres, entrevistas masivas y seminarios virtuales o presenciales, u otras actividades sobre distintas temáticas dirigida a beneficiar a usuarios de la comunidad.

195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.

253. Coordinación, desarrollo y ejecución de actividades artísticas, culturales, intelectuales, lúdicas, funcionales, laborales, y otras, para los vecinos de la comuna de Lo Barnechea, a través de capacitaciones, talleres, reuniones informáticas y otras actividades.

254. Formulación de herramientas, estrategias e intervenciones para la gestión de los conflictos asociados a los usuarios del programa, las cuales tienen relación con materias familiares, vecinales, de organizaciones comunitarias, entre otras.

255. Creación, análisis, modificación e implementación de procesos y procedimientos. Considerando en las acciones necesarias elementos tales como la evaluación del caso en la instancia de premediación, sesiones de mediación, homologación de los acuerdos ante tribunales de familia, seguimiento de casos finalizados, entre otros.

256. Asesorías a los vecinos de la comuna, relacionadas a materias jurídicas y de construcción tales como construcciones irregulares, ley de copropiedad, familia, emergencias, patentes comerciales, derecho sucesorio, entre otros.

257. Estudio y análisis de jurisprudencia emanada de los tribunales de justicia en materias relacionadas a los casos y problemáticas expuestas por los vecinos de la comuna.

259. Asesorías a vecinos de la comuna relacionadas a la Ley de copropiedad inmobiliaria, tales como: constitución de comité de administración, asesoramiento a vecinos y en procesos y procedimientos de Juzgado de Policía Local, modificaciones de reglamento de copropiedad, multas, gastos comunes, entre otros.

260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio-

261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.

262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a

		<p>los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.</p>
2	<p>2 Premedadores: Profesionales o técnicos con experiencia en el área de atención a público y gestión de conflictos sociales.</p>	<p>Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa.</p> <p>179. Recopilar, ordenar, estructurar y confeccionar informes sobre ayudas sociales, atenciones, y servicios otorgados a la comunidad.</p> <p>189. Realizar evaluación social a través de entrevistas, visitas domiciliarias, entre otros con la finalidad de otorgar beneficios sociales o desarrollar planes de intervención. Elaboración de certificados o informes según corresponda. Así mismo, ejecutar acciones de seguimiento y/o acompañamiento de los casos que se requiera con el fin de potenciar y propiciar una mejor calidad de vida de los vecinos de la comuna de Lo Barnechea.</p> <p>192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.</p> <p>193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.</p> <p>195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.</p> <p>208. Responder solicitudes de tribunales de familia, realizando informes de situación actual, subiendo a la plataforma de poder judicial virtual en los plazos establecidos, dando seguimiento de los casos oportunamente a través de llamados telefónicos y visitas domiciliarias.</p> <p>253. Coordinación, desarrollo y ejecución de actividades artísticas, culturales, intelectuales, lúdicas, funcionales, laborales, y otras, para los vecinos de la comuna de Lo Barnechea, a través de capacitaciones, talleres, reuniones informáticas y otras actividades.</p>

		<p>254. Formulación de herramientas, estrategias e intervenciones para la gestión de los conflictos asociados a los usuarios del programa, las cuales tienen relación con materias familiares, vecinales, de organizaciones comunitarias, entre otras.</p> <p>255. Creación, análisis, modificación e implementación de procesos y procedimientos. Considerando en las acciones necesarias elementos tales como la evaluación del caso en la instancia de premediación, sesiones de mediación, homologación de los acuerdos ante tribunales de familia, seguimiento de casos finalizados, entre otros.</p> <p>260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio-</p> <p>261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.</p> <p>262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.</p>
3	<p>6 Mediadores: Profesionales del área de las ciencias sociales, inscrito en el registro único de mediadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos establecido en el artículo 112 de la Ley N° 19.968</p>	<p>Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa.</p> <p>192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.</p> <p>193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.</p> <p>194. Planificación, coordinación, ejecución y/o evaluación de capacitaciones, charlas, cursos, talleres, entrevistas masivas y seminarios virtuales o presenciales, u otras actividades sobre distintas temáticas dirigida a beneficiar a usuarios de la comunidad.</p>

		<p>195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.</p> <p>208. Responder solicitudes de tribunales de familia, realizando informes de situación actual, subiendo a la plataforma de poder judicial virtual en los plazos establecidos, dando seguimiento de los casos oportunamente a través de llamados telefónicos y visitas domiciliarias.</p> <p>252. Elaborar y redactar de informes técnicos y jurídicos relacionados a los casos y temáticas presentados por los vecinos y sometidos al proceso de mediación.</p> <p>253. Coordinación, desarrollo y ejecución de actividades artísticas, culturales, intelectuales, lúdicas, funcionales, laborales, y otras, para los vecinos de la comuna de Lo Barnechea, a través de capacitaciones, talleres, reuniones informáticas y otras actividades.</p> <p>254. Formulación de herramientas, estrategias e intervenciones para la gestión de los conflictos asociados a los usuarios del programa, las cuales tienen relación con materias familiares, vecinales, de organizaciones comunitarias, entre otras.</p> <p>255. Creación, análisis, modificación e implementación de procesos y procedimientos. Considerando en las acciones necesarias elementos tales como la evaluación del caso en la instancia de premediación, sesiones de mediación, homologación de los acuerdos ante tribunales de familia, seguimiento de casos finalizados, entre otros.</p> <p>260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio-</p> <p>261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.</p> <p>262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.</p>
4	<p>10 Abogados: profesionales titulados, con experiencia en atención de público y oficina judicial virtual en materias de familia y civil.</p>	<p>Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa.</p> <p>192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.</p>

193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.

194. Planificación, coordinación, ejecución y/o evaluación de capacitaciones, charlas, cursos, talleres, entrevistas masivas y seminarios virtuales o presenciales, u otras actividades sobre distintas temáticas dirigida a beneficiar a usuarios de la comunidad.

195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.

208. Responder solicitudes de tribunales de familia, realizando informes de situación actual, subiendo a la plataforma de poder judicial virtual en los plazos establecidos, dando seguimiento de los casos oportunamente a través de llamados telefónicos y visitas domiciliarias.

252. Elaborar y redactar de informes técnicos y jurídicos relacionados a los casos y temáticas presentados por los vecinos y sometidos al proceso de mediación.

253. Coordinación, desarrollo y ejecución de actividades artísticas, culturales, intelectuales, lúdicas, funcionales, laborales, y otras, para los vecinos de la comuna de Lo Barnechea, a través de capacitaciones, talleres, reuniones informáticas y otras actividades.

256. Asesorías a los vecinos de la comuna, relacionadas a materias jurídicas y de construcción tales como construcciones irregulares, ley de copropiedad, familia, emergencias, patentes comerciales, derecho sucesorio, entre otros.

257. Estudio y análisis de jurisprudencia emanada de los tribunales de justicia en materias relacionadas a los casos y problemáticas expuestas por los vecinos de la comuna.

258. Redacción y confección de mandatos y escritos legales relacionados a temáticas de los usuarios del programa en relación con procesos de mediación familiar, comunitario o vecinal, tales como: transacciones, masas hereditarias, escrituración de proyectos de viviendas sociales de la comuna, escritos necesarios en procedimientos judiciales, entre otros.

		<p>259. Asesorías a vecinos de la comuna relacionadas a la Ley de copropiedad inmobiliaria, tales como: constitución de comité de administración, asesoramiento a vecinos y en procesos y procedimientos de Juzgado de Policía Local, modificaciones de reglamento de copropiedad, multas, gastos comunes, entre otros.</p> <p>261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.</p> <p>262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.</p>
5	<p>4 Profesionales asesores técnicos: Arquitecto, constructor Civil o Técnico en construcción con experiencia en obras.</p>	<p>Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa.</p> <p>192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.</p> <p>193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.</p> <p>194. Planificación, coordinación, ejecución y/o evaluación de capacitaciones, charlas, cursos, talleres, entrevistas masivas y seminarios virtuales o presenciales, u otras actividades sobre distintas temáticas dirigida a beneficiar a usuarios de la comunidad.</p> <p>195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.</p> <p>252. Elaborar y redactar de informes técnicos y jurídicos relacionados a los casos y temáticas presentados por los vecinos y sometidos al proceso de mediación.</p> <p>253. Coordinación, desarrollo y ejecución de actividades artísticas, culturales, intelectuales, lúdicas, funcionales,</p>

		<p>laborales, y otras, para los vecinos de la comuna de Lo Barnechea, a través de capacitaciones, talleres, reuniones informáticas y otras actividades.</p> <p>254. Formulación de herramientas, estrategias e intervenciones para la gestión de los conflictos asociados a los usuarios del programa, las cuales tienen relación con materias familiares, vecinales, de organizaciones comunitarias, entre otras.</p> <p>256. Asesorías a los vecinos de la comuna, relacionadas a materias jurídicas y de construcción tales como construcciones irregulares, ley de copropiedad, familia, emergencias, patentes comerciales, derecho sucesorio, entre otros.</p> <p>259. Asesorías a vecinos de la comuna relacionadas a la Ley de copropiedad inmobiliaria, tales como: constitución de comité de administración, asesoramiento a vecinos y en procesos y procedimientos de Juzgado de Policía Local, modificaciones de reglamento de copropiedad, multas, gastos comunes, entre otros.</p> <p>260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio-</p> <p>261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.</p> <p>262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.</p>
6	<p>2 Profesionales de las ciencias sociales: Psicólogo, Asistente social, orientador familiar, sociólogo etc., con experiencia en talleres e intervención social, entre otros.</p>	<p>Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa.</p> <p>179. Recopilar, ordenar, estructurar y confeccionar informes sobre ayudas sociales, atenciones, y servicios otorgados a la comunidad.</p> <p>189. Realizar evaluación social a través de entrevistas, visitas domiciliarias, entre otros con la finalidad de otorgar beneficios sociales o desarrollar planes de intervención. Elaboración de certificados o informes según corresponda. Así mismo, ejecutar acciones de seguimiento y/o acompañamiento de los casos que se requiera con el fin de potenciar y propiciar una mejor calidad de vida de los vecinos de la comuna de Lo Barnechea.</p> <p>190. Realizar diagnósticos, evaluaciones, planes de intervención, informes psicológicos o de situación, entre otros, a usuarios directos o indirectos del programa, con la finalidad de brindar atención e intervención psicológica,</p>

		<p>asesoramiento y orientación, destinados al bienestar familiar.</p> <p>192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.</p> <p>193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.</p> <p>194. Planificación, coordinación, ejecución y/o evaluación de capacitaciones, charlas, cursos, talleres, entrevistas masivas y seminarios virtuales o presenciales, u otras actividades sobre distintas temáticas dirigida a beneficiar a usuarios de la comunidad.</p> <p>195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.</p> <p>252. Elaborar y redactar de informes técnicos y jurídicos relacionados a los casos y temáticas presentados por los vecinos y sometidos al proceso de mediación.</p> <p>260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio.</p> <p>261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.</p> <p>262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.</p>
7	<p>3 Apoyos Administrativo: 4° medio rendido con experiencia en atención de público y/o estudios en secretariado.</p>	<p>Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa.</p>

	<p>192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.</p> <p>193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.</p> <p>195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.</p> <p>260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio-</p> <p>261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.</p>
--	---

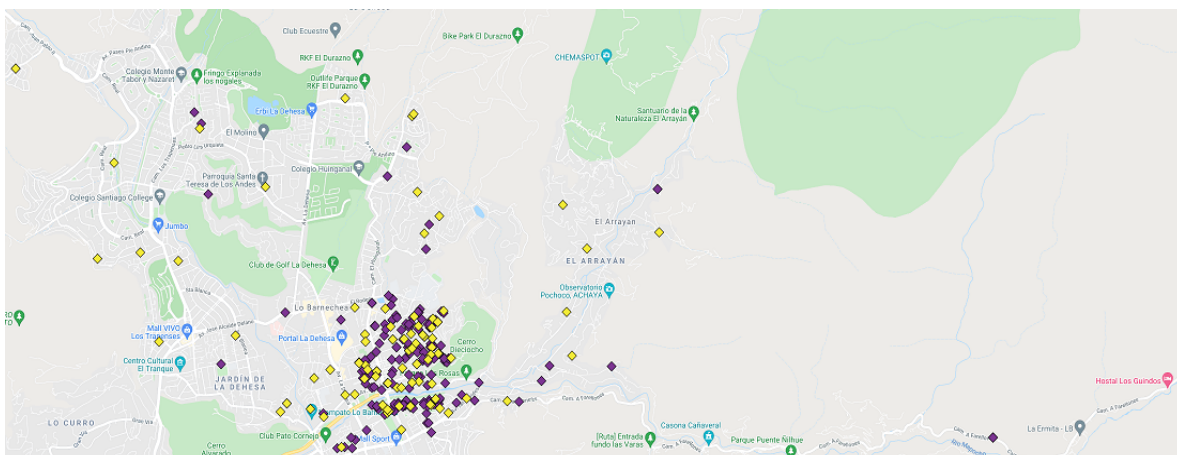
3. APRUÉBASE, el siguiente texto refundido del programa “Orientación y asesorías e construcción, ley de copropiedad y materias jurídicas para la resolución alternativa de conflictos 2022”

PROGRAMA ORIENTACIÓN Y ASESORÍAS EN CONSTRUCCIÓN, LEY DE COPROPIEDAD Y MATERIAS JURÍDICAS PARA LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS 2022

I. JUSTIFICACIÓN

El centro de Mediación fue creado en el año 2013 y se ha posicionado como una herramienta de apoyo e integración que incita, robustece y simplifica la generación de mejores relaciones con los vecinos, ayudando de esta forma a la resolución de conflictos desde distintas aristas, satisfaciendo las expectativas y demandas de todos los vecinos de la comuna de Lo Barnechea.

Durante el año 2021 se atendieron a vecinos de todos los sectores de la comuna para visualizar esta información se adjunta georreferenciación de usuarios del Programa en su ejecución 2021 (los datos contemplan el periodo entre enero de 2021 a noviembre 2021).

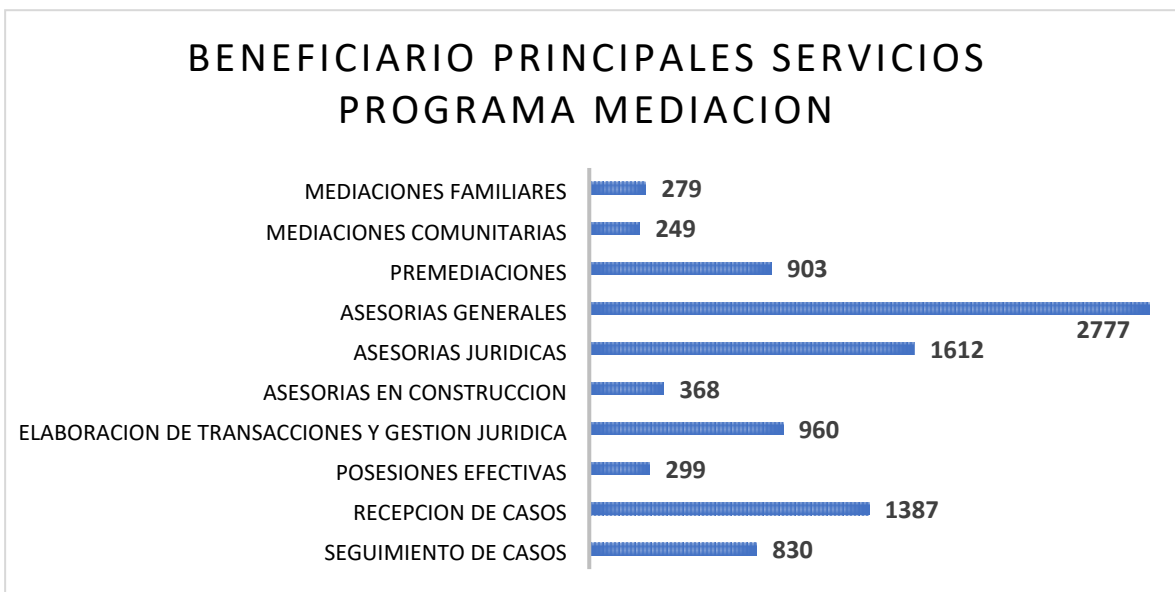


El centro de mediación cuenta con diferentes servicios directos para los vecinos de la comuna y, al mismo tiempo, entrega una diversidad de herramientas para que éstos puedan autogestionar conflictos que suscitan de la propia convivencia diaria. Todo esto amparado en atenciones interdisciplinarias que se les otorga beneficiarios del programa, generando un aprendizaje sobre el manejo de conflictos en los vecinos de la comuna.

Beneficiarios Directos Programa Mediación Año 2021

Los beneficiarios directos de los principales servicios otorgados por el Centro de Mediación de Lo Barnechea durante el año 2021 ascienden a:

Fuente: estadísticas registradas en software FileMaker. (los datos contemplan el periodo entre enero de 2021 a noviembre 2021).



Frente a la búsqueda de nuevas soluciones para nuestros vecinos se ha aumentado los servicios entregados no solo en la esfera de la mediación familiar y comunitaria, sino en una resolución alternativa de conflictos, todo enmarcado en el eje de desarrollo humano y en el ámbito

social¹ del Pladeco vigente. Esto permite entregar una herramienta a los vecinos que reemplaza o permite evaluar la conveniencia de distintos procedimientos judiciales entre ellos: reclamaciones ante el Juzgado de Policía Local en materias propias de la Ley de Copropiedad Inmobiliaria, demandas de termino de arrendamiento ante juzgados civiles, juicios ejecutivos ante juzgados civiles, por ejemplificar algunos.

De esta forma, manteniendo la asistencia de mediación familiar y comunitaria el programa de Orientación y Asesorías en Construcción, Ley de Copropiedad y Materias Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022, extiende y ahonda en áreas técnicas diferentes, tales como: la evaluación en terreno de casos relacionados a construcciones irregulares y ley de copropiedad inmobiliaria, asesoría jurídica para la evaluación y orientación en materias que pueden ser judicializadas, diversos trámites y reclamaciones administrativas relacionadas a los beneficios entregados por el estado durante la época de pandemia (IFE, Bono clase media, Ley de protección al empleo), entre otros.

Los servicios brindados por el programa de Orientación y Asesorías en Construcción, Ley de Copropiedad y Materias Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022 se pueden dividir en tres grandes áreas: **Asesoría en construcción y Ley de Copropiedad Inmobiliaria, Resolución Alternativa de Conflictos: Mediación Familiar y Comunitaria** y, por último, **Asesoría Jurídica**.

Resolución Alternativa de Conflictos, Mediación Familiar:

La ley 19.968 en el año 2004 crea los Tribunales de Familia con el fin de proteger la integridad de los menores y brindar seguridad a la Familia.

Dentro de sus objetivos se encuentra:

- Concentrar en una jurisdicción única y especializada los asuntos de familia,
- Proporcionar a las partes instancias adecuadas para llegar a soluciones cooperativas, Promover soluciones pacíficas y consensuadas,
- Otorgar mayor rapidez y eficiencia a la justicia de familia,
- Mejorar el acceso y aumentar la oferta de justicia, entre otros.

El artículo 103 de la ley 19.968 define la Mediación en los siguientes términos: *“Para los efectos de esta ley, se entiende por mediación aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos.”*

En nuestros días la Mediación Familiar tiene como característica ser previa y obligatoria antes de la presentación de una demanda en virtud del artículo 106 de la ley 19.968, sin perjuicio de lo ocurrido en el estado de excepción decretado el año 2020 producto de la pandemia. Asimismo, en su artículo 111 la ley establece que dicho acuerdo tendrá el valor de una sentencia ejecutoriada, es decir respecto a dicho acuerdo no procede recurso alguno pudiendo pedir su cumplimiento.

Por otro lado, todos aquellos casos no susceptibles de mediación, con presencia de violencia intrafamiliar, serán gestionados de acuerdo a lo establecido en el protocolo En los casos que la ley excluye la mediación serán tramitado según el protocolo de atención de casos en el contexto de violencia intrafamiliar desarrollado por el ministerio de justicia y derechos humanos.²

Resolución Alternativa de Conflictos, Mediación Comunitaria:

¹ Pladeco 2017-2021 N°7 cartera de iniciativas de inversión. 7.4 Eje de desarrollo humano, ámbito social.

² Fuente: Protocolo de atención de casos en el contexto de violencia intrafamiliar desarrollado por el ministerio de justicia y derechos humanos.

Los conflictos que no son susceptibles de mediación obligatoria como ocurre con la mediación familiar, son los conflictos civiles, y al no contar con una regulación específica quedarán sometidos al derecho común.

En consecuencia, el programa de mediación modifica las técnicas y características de las diferentes formas de resolución de conflictos establecidas en nuestro ordenamiento jurídico, para resolver problemáticas en la mediación comunitaria y vecinal, haciendo suyo los principios y características rectoras de dichos procedimientos.

Las dificultades que presentan los vecinos de la comuna de Lo Barnechea y de los cuales se hace cargo el programa en cuestión utilizando las técnicas descritas con anterioridad son generados por diferentes situaciones, tales como construcciones irregulares, filtraciones, deslindes, utilización de espacios públicos y privados, herencias, títulos de dominio, ignorancia y malinterpretación de las normas jurídicas, entre muchos otros.³ Dado el contexto histórico por el que estamos viviendo, el fuerte aumento de conflictos derivados de uso de estacionamientos públicos, estacionamientos irregulares, proyectos de construcción acogidos a la Ley N° 19.537 sobre copropiedad inmobiliaria⁴, resultan necesarias las diferentes instancias de diálogo para resolver los conflictos y así poder aportar a una convivencia sana de todos los habitantes de la comuna.

Asesoría en Construcción, Ley de Copropiedad Inmobiliaria y Asesorías Jurídicas:

Otra rama de servicios otorgada por el programa Orientación y Asesorías en Construcción, Ley de Copropiedad y Materias Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022 dice relación con la asesoría hacia los vecinos en materias jurídicas, de construcción y Ley de Copropiedad Inmobiliaria.

El objetivo de las asesorías jurídicas es entregar de forma gratuita y eficaz una audiencia con un abogado y así resolver sus dudas relativas a la gran cantidad de materias jurídicas existentes. Se destacan: posesiones efectivas⁵, leyes laborales, pensiones de alimentos, relación directa y regular, cuidado de adultos mayores, cambios de nombre, enajenación de bienes muebles e inmuebles, contratos de arrendamiento, cesión de derechos, testamentos, entre otros.

Además de las asesorías en materias jurídicas, se hace hincapié en aquellas que dicen relación con la Ley de Copropiedad Inmobiliaria a la cual están sujetos todos los condominios de la comuna. Se destacan la entrega de información y documentos necesarios para: la conformación del comité de administración, citación y realización de asambleas de copropietarios, reclamaciones y solicitudes al juzgado de policía local, prorrato y cobro de gastos comunes, multas, etc.

Sin perjuicio de lo anterior, los abogados del programa de mediación no están facultados para representar judicialmente a los vecinos, entregando dicha facultad o patrocinio a la Corporación de Asistencia Judicial, clínicas jurídicas u abogado particular.

Según lo que se desprende de los gráficos indicados del año 2021, este canal de servicio ha sido el más utilizado por los vecinos, debido a una variedad de factores tales como; pandemia, leyes sociales, estado de excepción entre otros. Cumpliendo un rol fundamental en las áreas no cubiertas por la Corporación de Asistencia Judicial.

Otro de los servicios facilitados a los vecinos son las asesorías en construcción, estas consisten en que el usuario sea recibido por un profesional (constructor civil) para resolver las distintas dudas respecto a la construcción de todo tipo de obras y sus permisos correspondiente, para así realizar sus construcciones de una forma legal.

³ Fuente: Ley General de Urbanismo y Construcción, DFL N°458 y Ordenanza General de Urbanismo y Construcción DS 47.

⁴ Fuente: Ley de Copropiedad inmobiliaria 19537.

⁵ Código Civil

Dicho servicio consta con la inspección del constructor civil en terreno para que éste logre apreciar las diferentes acciones que podría realizar el vecino y de esa forma ajustarse a derecho. Al igual que otros servicios prestados en el programa el profesional no patrocina proyectos en otras direcciones del municipio, es decir su función queda limitada a la asesoría y no ejecución de la misma.

El espíritu del Programa es que los tres canales de servicios funcionen de manera coordinada con otras direcciones y programas de la Municipalidad, existiendo derivaciones dentro de la red para la correcta y oportuna solución del conflicto o dificultad que se ve enfrentado nuestro vecino.

El programa Orientación y Asesorías en Construcción, Ley de Copropiedad y Materias Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022 tiene como objetivo principal entregar una atención de calidad al vecino para que de esta forma se pueda satisfacer de la mejor forma sus necesidades, siendo por lo tanto una atención multidisciplinaria para cumplir con dicho objetivo.

II. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Objetivos Generales

Entregar herramientas para la solución de conflictos familiares y comunitarios a través de procedimientos que actúen como alternativas o complementos a las vías judiciales. Proporcionando, al mismo tiempo, asesoría directa a los usuarios en materias jurídicas y de construcción.

Objetivos Específicos

1. Atender de forma individual y particular a los vecinos de lo Barnechea que requieran orientación o representación jurídica en distintas materias legales.
2. Desarrollar y exponer a los vecinos de Lo Barnechea talleres, seminarios o cursos asociados a temáticas de interés de la comunidad.
3. Asesorar a los vecinos en materias legales y de construcción, con el objeto de entregarles la información necesaria para un correcto desarrollo del proceso de mediación o para que evalúen otras vías de solución.
4. Difundir los servicios y beneficios del programa a través de redes internas y externas al municipio. Desarrollando un trabajo coordinado que beneficie a la atención y comunicación con los vecinos de la comuna.
5. Desarrollar y ejecutar instancias de diálogos participativos que promuevan la interacción entre el municipio, los vecinos de la comuna, las organizaciones territoriales y funcionales y otros cuerpos intermedios presentes en la comuna.

III. ACTIVIDADES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS

1. Realizar atención, orientación o derivación de público de manera presencial, y telemática en las siguientes materias: Asesoría jurídica, asesoría en construcción, mediación familiar, vecinal y comunitaria.
2. Digitalización, de todo tipo de información proporcionada en las distintas bases de datos internas municipales o externas, para el efecto de respaldar, consultar y realizar las asesorías de forma eficaz, confiable y verídica.

3. Desarrollar talleres, visitas a terreno, mesas de trabajo, seminarios y cursos asociados a cualquier área relativa al Programa Orientación y Asesorías en Construcción, Ley de Copropiedad y Materia, Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022.
4. Elaborar y redactar, cualquier tipo de documentos, ya sean administrativos, jurídicos, informes técnicos y actas u otra asistencia necesaria para el correcto funcionamiento de la oficina de mediación.
5. Adquirir los recursos físicos y materiales a través de contratación de bienes y servicios de producción técnica y banquetearía, para la habilitación e implementación de las actividades planificadas por el programa.
6. Participar en el desarrollo y ejecución de actividades masivas de entrega de beneficios de la municipalidad o en situaciones de emergencia, con la finalidad de beneficiar a los vecinos de la comuna.

IV. COMETIDOS ESPECIFICOS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS Y RESPECTIVAS ACTIVIDADES

Cometido 179: Recopilar, ordenar, estructurar y confeccionar informes sobre ayudas sociales, atenciones, y servicios otorgados a la comunidad.

Cometido 189. Realizar evaluación social a través de entrevistas, visitas domiciliarias, entre otros con la finalidad de otorgar beneficios sociales o desarrollar planes de intervención. Elaboración de certificados o informes según corresponda. Así mismo, ejecutar acciones de seguimiento y/o acompañamiento de los casos que se requiera con el fin de potenciar y propiciar una mejor calidad de vida de los vecinos de la comuna de Lo Barnechea.

Cometido 190. Realizar diagnósticos, evaluaciones, planes de intervención, informes psicológicos o de situación, entre otros, a usuarios directos o indirectos del programa, con la finalidad de brindar atención e intervención psicológica, asesoramiento y orientación, destinados al bienestar familiar.

Cometido 192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.

Cometido 193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.

Cometido 194. Planificación, coordinación, ejecución y/o evaluación de capacitaciones, charlas, cursos, talleres, entrevistas masivas y seminarios virtuales o presenciales, u otras actividades sobre distintas temáticas dirigida a beneficiar a usuarios de la comunidad.

Cometido 195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.

Cometido 208. Responder solicitudes de tribunales de familia, realizando informes de situación actual, subiendo a la plataforma de poder judicial virtual en los plazos establecidos, dando seguimiento de los casos oportunamente a través de llamados telefónicos y visitas domiciliarias.

Cometido 252. Elaborar y redactar de informes técnicos y jurídicos relacionados a los casos y temáticas presentadas por los vecinos y sometidos al proceso de mediación.

Cometido 253. Coordinación, desarrollo y ejecución de actividades artísticas, culturales, intelectuales, lúdicas, funcionales, laborales, y otras, para los vecinos de la comuna de Lo Barnechea, a través de capacitaciones, talleres, reuniones informáticas y otras actividades.

Cometido 254. Formulación de herramientas, estrategias e intervenciones para la gestión de los conflictos asociados a los usuarios del programa, las cuales tienen relación con materias familiares, vecinales, de organizaciones comunitarias, entre otras.

Cometido 255. Creación, análisis, modificación e implementación de procesos y procedimientos. Considerando en las acciones necesarias elementos tales como la evaluación del caso en la instancia de premediación, sesiones de mediación, homologación de los acuerdos ante tribunales de familia, seguimiento de casos finalizados, entre otros.

Cometido 256. Asesorías a los vecinos de la comuna, relacionadas a materias jurídicas y de construcción tales como construcciones irregulares, ley de copropiedad, familia, emergencias, patentes comerciales, derecho sucesorio, entre otros.

Cometido 257. Estudio y análisis de jurisprudencia emanada de los tribunales de justicia en materias relacionadas a los casos y problemáticas expuestas por los vecinos de la comuna.

Cometido 258. Redacción y confección de mandatos y escritos legales relacionados a temáticas de los usuarios del programa en relación con procesos de mediación familiar, comunitario o vecinal, tales como: transacciones, masas hereditarias, escrituración de proyectos de viviendas sociales de la comuna, escritos necesarios en procedimientos judiciales, entre otros.

Cometido 259. Asesorías a vecinos de la comuna relacionadas a la Ley de copropiedad inmobiliaria, tales como: constitución de comité de administración, asesoramiento a vecinos y en procesos y procedimientos de Juzgado de Policía Local, modificaciones de reglamento de copropiedad, multas, gastos comunes, entre otros.

Cometido 260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio.

Cometido 261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.

Cometido 262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.

V. DESTINATARIOS

Beneficiarios directos: Residentes de la comuna de Lo Barnechea, mayores de 18 años. Todos los cuales necesiten asesorías en temáticas legales, de construcción o de mediación familiar, comunitaria o vecinal.

Beneficiarios indirectos: 9.000 beneficiarios indirectos (Vecinos que se vean beneficiados indirectamente con los servicios entregados por el programa como lo son co- propietarios de un condominio y familia extensa entre otros)

VI. METODOLOGÍA

A) MÉTODOS DE LAS ACTIVIDADES

Estrategias de intervención del programa

1. Beneficio que se entrega

Entregar herramientas y procesos de solución alternativa de conflictos relacionados en materias familiares, comunitarias y vecinales, por medio de asesorías jurídicas y en construcción. Así mismo todos los procedimientos necesarios para llevar a cabo una mediación

2. Desarrollo de la intervención

Mediación familiar:

Con el objetivo de otorgar rapidez al proceso y con la finalidad proteger el interés superior del niño y preservar las relaciones familiares, el área de mediación familiar tiene como propósito que los vecinos logren acuerdos en materias de alimentos, relación directa y regular y cuidado personal de los niños, con sentencia judicial, sin necesidad de iniciar un Juicio.

El ingreso al proceso de mediación puede ser de dos formas: ingreso directo o derivaciones de red interna o externa. El caso será recepcionado y evaluado por un/a pre-mediador, quien definirá si el conflicto presentado es susceptible de mediación. En el caso que así sea se realizarán citaciones a las partes involucradas para desarrollar sesiones de mediación, que cumplirán con los principios establecidos en el art. 105 de la Ley 19.968 y serán dirigidas por un mediador (profesional acreditado en el Registro único de mediadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos). Para inscribirse en el Registro de Mediadores se requiere poseer título profesional de una carrera que tenga al menos ocho semestres de duración, otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste; acreditar formación especializada en mediación y en materias de familia o infancia, impartida por alguna universidad o instituto que desarrolle docencia, capacitación o investigación en dichas materias, y no haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva, por alguno de los delitos contemplados en los artículos 361 a 375 del Código Penal, ni por actos constitutivos de violencia intrafamiliar.

Además, deberá disponer de un lugar adecuado para desarrollar la mediación en cualquier comuna donde tenga jurisdicción el juzgado ante el cual se acuerde la respectiva mediación.

Según el artículo décimo segundo de las bases de licitación para la contratación de servicios de mediación familiar 2018, el Ministerio de Justicia y Derechos humanos entenderá como lugar adecuado denominado "sala de mediación" aquel que cumpla con las siguientes características:

a) Deberá cumplir con condiciones de climatización, privacidad y aislamiento acústico y visual que permitan un adecuado desarrollo del proceso de mediación; b) Deberá cumplir con condiciones de neutralidad adecuadas para la realización de un proceso de mediación, sin que existan objetos que puedan distraer a las partes o predisponerlas valóricamente (objetos religiosos, certificados de título o participación en seminarios, cuadros de honor, etc.); c) La Cabida de la sala de mediación no podrá ser menor a 9 m²; d) Deberá contar con una mesa redonda con a lo menos tres sillas iguales o el equivalente en sillones. En el caso de optar por sillas, éstas deberán ser mobiliario de oficina e iguales, y no se permitirán sillas que no cumplan con dicho estándar; e) Cada sala de mediación deberá contar con un escritorio o estación de trabajo para el mediador, a efecto de que sea utilizado por éste para el trabajo administrativo, redacción de acuerdos, escritos, etc.; f) La sala de mediación deberá mantenerse permanentemente en condiciones de higiene y orden adecuados para la atención de los usuarios.

Este proceso puede tener dos resultados: Si las partes involucradas logran uno o más acuerdos, se redacta un acta de mediación y el mediador a cargo realiza el proceso de homologación en Tribunales de Familia, institución que dará sentencia firme y ejecutoriada, la que posteriormente será informada a las partes para realizar las gestiones que sean necesarias (apertura de cuenta, inscripción en el Registro Civil, etc.) El mediador realizará la inscripción de la cuenta vista de alimentos en la página del poder Judicial. Por otra parte, si el caso corresponde a lo especificado en el art. 106 de la Ley 19. 968, alguna de las partes no asiste o no se logran acuerdos, el mediador a cargo extenderá el certificado de mediación frustrada que permita a las partes iniciar un proceso judicial.

Se presenta flujo de atención en caso de mediación familiar.

Flujo de atención casos de Mediación Familiar

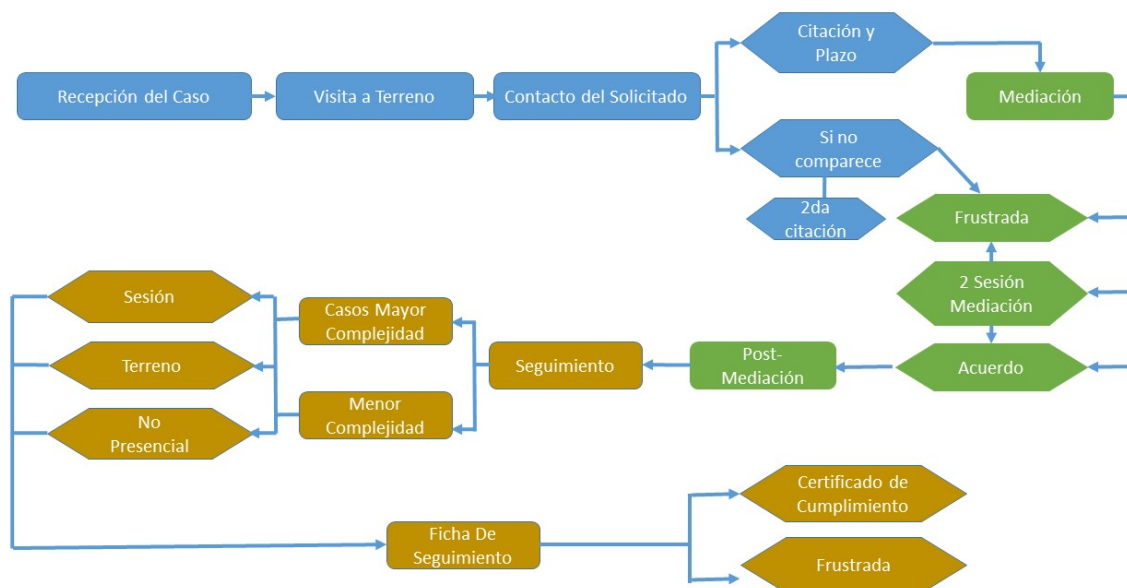


Mediación Comunitaria y Vecinal:

El área de mediación vecinal y comunitaria busca fomentar la sana convivencia entre vecinos, copropietarios y familias de Lo Barnechea que presenten algún conflicto que afecte su calidad de vida. En este caso pueden ingresar al programa por ingreso directo o derivaciones de red interna o externa. El caso será recepcionado y evaluado por un premediador, quien asistirá a terreno en el móvil Municipal u otra alternativa de transporte para evaluar el caso y definirá si el conflicto presentado es susceptible de mediación. En las circunstancias que así sea se realizarán citaciones a las partes involucradas para desarrollar sesiones de mediación, que cumplirán con los principios que rigen el proceso de mediación y serán dirigidas por un profesional mediador. Según la necesidad del caso podrá contar con el apoyo técnico en materia jurídica y/o de construcción.

Si las partes involucradas logran uno o más acuerdos, se redacta un acta de mediación o un documento de Transacción que según los requerimientos del caso podrá ser enviada a Notaría para su legalización. Posteriormente se realizará un seguimiento con el fin de visualizar el cumplimiento de los compromisos pactados por los vecinos. Por otra parte, si el caso ya se encuentra judicializado, alguna de las partes no asiste o no se logran acuerdos, el mediador a cargo extenderá el certificado de mediación frustrada que permita a las partes iniciar un proceso judicial.

Se presenta flujo de atención en caso de mediación vecinal.



En el área de mediación escolar se podrán realizar talleres de capacitación para la resolución de conflictos y convivencia escolar con el fin de sensibilizar y prevenir situaciones de violencia escolar y bullying y otros, así como también atender casos particulares que sean solicitados por los actores de la comunidad escolar.

Asesoría Jurídica y en Construcción:

En el programa se incluye asesorar y orientar a los vecinos en diversas temáticas legales, (Posesiones efectivas, herencias, testamentos, cesión de derecho, etc.) y de Construcción (construcción irregular, deslindes, muro medianero, filtración, etc.) atendiendo la particularidad de cada caso, para responder a la necesidad de los usuarios y prevenir o colaborar en la solución de un conflicto.

Las consultas Jurídicas y de Construcción pueden ingresar de forma presencial, derivadas desde otro programa o dirección de la municipalidad o a través de medios telemáticos como el correo electrónico y el llamado telefónico.

Ingresada la consulta jurídica, se agenda una entrevista para la atención presencial o vía telemática mediante software especializados (zoom, MS teams, Google Meets, etc). En esta entrevista se explora el caso expuesto por el vecino y, de ser necesario, se le solicitan documentos y antecedentes para el estudio acabo de la situación. En caso de requerir un mayor análisis a partir de la entrega de los documentos mencionados, se agenda una nueva entrevista en la que se le entrega la conclusión jurídica del abogado y se le proponen las distintas alternativas de solución, la cual puede consistir en la materialización de algún escrito o documento legal para el uso correspondiente por parte del vecino. Además, en caso de que el caso sea posible de ser atendido por el área de mediación, se le explica esto al vecino y se le ofrece la continuidad del servicio por esta vía.

Las consultas sobre materias de Construcción mantienen la misma metodología de ingreso que las consultas jurídicas y, de la misma forma, una vez ingresadas se le agenda una entrevista con el profesional a cargo del caso. Esta reunión puede ser presencial o por medios telemáticos.

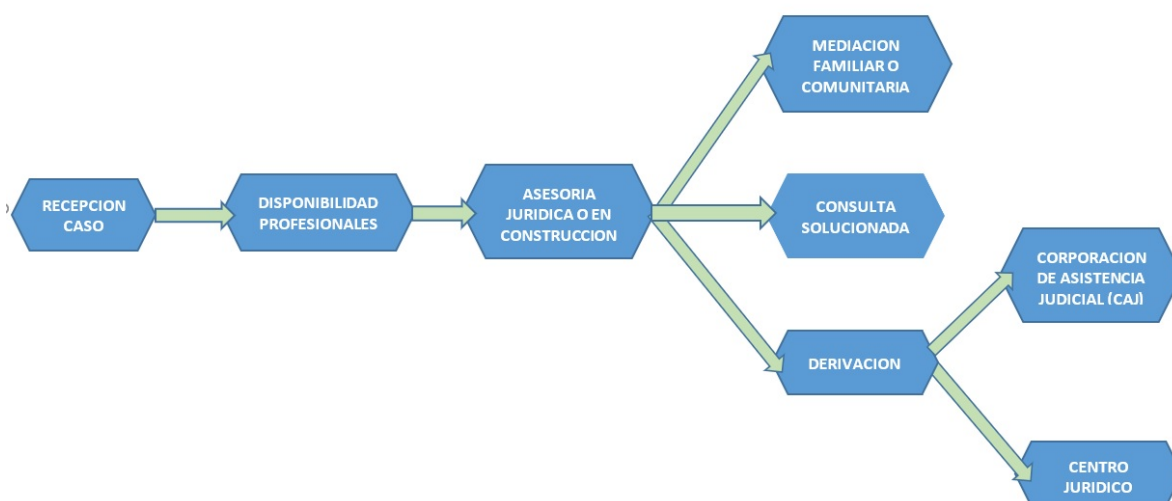
Recibido el caso en la entrevista y dependiendo de las características específicas de la situación, el profesional a cargo coordina con el vecino solicitante una visita a terreno para analizar los elementos materiales y normativos.

Realizada la visita y analizado la normativa y documentos relacionados al caso, el profesional constructor entrega sus conclusiones a la parte solicitante y lo orienta en los posibles medios de solución. De la misma manera, de ser necesario, es derivado para la continuidad del caso por otras áreas de atención del programa.

Además, los profesionales relacionados con la orientación Jurídica y en Construcción, elaboran informes técnicos para los mediadores con respecto a las temáticas relacionadas con los casos de mediación.

Cuando las consultas ingresadas en esta área necesiten del patrocinio de un abogado para la solución del caso, el usuario es derivado a la Corporación de Asistencia Judicial o a las Clínicas Jurídicas de las universidades que mantienen convenios de colaboración con la corporación de Lo Barnechea Servicios.

FLUJOGRAMA ASESORIAS JURIDICAS Y EN CONSTRUCCION



Es importante mencionar, que el programa de Orientación y Asesorías en Construcción, Ley de Copropiedad y Materias Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022, trabaja en coordinación con las distintas instancias comunales que intervienen en temáticas de resolución de conflicto y legales, con la finalidad de realizar un trabajo eficaz y eficiente que permita mejorar la calidad de vida de los vecinos de la comuna de Lo Barnechea.

Frente a la problemática sanitaria, el programa Orientación y Asesorías en Construcción, Ley de Copropiedad y Materias Jurídicas para la Resolución Alternativa de Conflictos 2022, contará con distintos medios de seguridad sanitaria, tales como: mascarillas, vidrios protectores, salas que permitan el distanciamiento físico necesario y desarrollar procedimientos que permitan la atención de público por medios digitales. Además, se contempla un sistema de turnos presenciales y por teletrabajo de forma tal de asegurar la continuidad de los servicios a la comunidad.

Es importante establecer, que el programa para beneficiar a los habitantes de la comuna, ejecuta la entrega de beneficios y/o el reconocimiento público de sus logros, por lo cual se considera la realización de eventos de premiación y reconocimiento y/o entrega de beneficios, siendo necesario la adquisición de los recursos físicos y materiales para ello, mediante la contratación de bienes y servicios de producción técnica y banquetearía y así lograr el fin último del programa de beneficiar a la comunidad.

3. Coordinación esencial para la ejecución del programa

Institución / Organización	Ámbitos de Coordinación
Tribunales de familia de Santiago	Envío de actas de mediación, resoluciones de tribunales que aceptan las mediaciones, resoluciones de tribunales que rechazan mediación, resoluciones que solicitan antecedentes previos a proveer la resolución.
Colegio de Mediadores de Chile	Certificación de Mediadores familiares, inscripción en registro de mediadores.
Tribunales	Se judicializan los casos de violencia intrafamiliar.
Corporación de Asistencia Judicial	Coordinación y derivación de casos. Derivación de casos en los que no es posible mediar o que cuentan con acta de mediación frustrada.
Carabineros	Capacitación para una buena acogida de la denuncia. Notificación de Medidas cautelares Rondas periódicas Derivación de casos Detención en casos de Flagrancia.
Lo Barnechea Seguridad	Derivación de casos para someter a proceso de mediación. Derivación de casos en que se detecta VIF

4. Equipo ejecutor

Profesionales, técnicos y administrativos del programa del programa, los cuales se encuentran detallado en el ítem X.

B) CRITERIOS DE ACEPTACIÓN SEGÚN NORMA ISO 9001 (procedimiento de soporte S.DIDECO.01 “Diseño de Programas”. Este punto consiste en validar para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, es decir, mencionar de manera explícita los requerimientos mínimos antes de ejecutar el programa).

- 1) Espacio y estándares adecuados para la entrega del servicio de mediación (mesa redonda, sillas, espacio privado de atención, vasos de agua).
- 2) Computadores para cada integrante del equipo, con capacidad de conexión a internet y a impresora multifuncional.
- 3) Profesionales acreditados como mediadores por el ministerio de justicia.
- 4) Profesionales Abogados habilitados para el ejercicio de la profesión.
- 5) Profesional del área de la arquitectura y/o Construcción.
- 6) Profesional del área de la salud con especialidad en temas psicológicos, emocionales y/o sociales.

7) Personal técnico del área de servicios sociales. Personal administrativo con experiencia en la atención a público.

8) Elementos de higiene y seguridad asociados a la problemática de la pandemia Covid-19.

VII. PRESUPUESTO 2022

Monto \$ 264.748.595 .-

Gastos autorizados: pago de honorarios, Prestaciones de Servicios en Programas Comunitarios, alimentos y bebidas para personas oficina de centro de mediación alimentos actividades vecinos, Textos y Otros Materiales de Enseñanza, servicios de producción y desarrollo de eventos, eventos seminarios, talleres, charlas y otros que sean necesarios para dar cumplimiento al objeto del programa y que diga relación con este.

VIII. DIRECCIÓN RESPONSABLE

La Dirección de Desarrollo Comunitario será la responsable del funcionamiento y ejecución del programa, debiendo designar funcionario al efecto en acto administrativo posterior, a fin de dar cumplimiento a los objetivos del mismo.

IX. PERIODO

Enero a Diciembre del año 2022

X. PERSONAL.

N°	Cargo/Perfil	Función
1	<p>2 Coordinadores: Profesional de las ciencias sociales y/o jurídicas con experiencia en resolución alternativa de conflictos y coordinación de equipos de trabajo.</p>	<p>Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa.</p> <p>192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.</p> <p>194. Planificación, coordinación, ejecución y/o evaluación de capacitaciones, charlas, cursos, talleres, entrevistas masivas y seminarios virtuales o presenciales, u otras actividades sobre distintas temáticas dirigida a beneficiar a usuarios de la comunidad.</p> <p>195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.</p> <p>253. Coordinación, desarrollo y ejecución de actividades artísticas, culturales, intelectuales, lúdicas, funcionales, laborales, y otras, para los vecinos de la comuna de Lo Barnechea, a través de capacitaciones, talleres, reuniones informáticas y otras actividades.</p> <p>254. Formulación de herramientas, estrategias e intervenciones para la gestión de los conflictos asociados a</p>

		<p>los usuarios del programa, las cuales tienen relación con materias familiares, vecinales, de organizaciones comunitarias, entre otras.</p> <p>255. Creación, análisis, modificación e implementación de procesos y procedimientos. Considerando en las acciones necesarias elementos tales como la evaluación del caso en la instancia de premediación, sesiones de mediación, homologación de los acuerdos ante tribunales de familia, seguimiento de casos finalizados, entre otros.</p> <p>256. Asesorías a los vecinos de la comuna, relacionadas a materias jurídicas y de construcción tales como construcciones irregulares, ley de copropiedad, familia, emergencias, patentes comerciales, derecho sucesorio, entre otros.</p> <p>257. Estudio y análisis de jurisprudencia emanada de los tribunales de justicia en materias relacionadas a los casos y problemáticas expuestas por los vecinos de la comuna.</p> <p>259. Asesorías a vecinos de la comuna relacionadas a la Ley de copropiedad inmobiliaria, tales como: constitución de comité de administración, asesoramiento a vecinos y en procesos y procedimientos de Juzgado de Policía Local, modificaciones de reglamento de copropiedad, multas, gastos comunes, entre otros.</p> <p>260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio-</p> <p>261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.</p> <p>262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.</p>
<p>2</p>	<p>2 Premedadores: Profesionales o técnicos con experiencia en el área de atención a público y gestión de conflictos sociales.</p>	<p>Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa.</p> <p>179. Recopilar, ordenar, estructurar y confeccionar informes sobre ayudas sociales, atenciones, y servicios otorgados a la comunidad.</p> <p>189. Realizar evaluación social a través de entrevistas, visitas domiciliarias, entre otros con la finalidad de otorgar beneficios sociales o desarrollar planes de intervención. Elaboración de certificados o informes según corresponda. Así mismo, ejecutar acciones de seguimiento y/o acompañamiento de los casos que se requiera con el fin de potenciar y propiciar una mejor calidad de vida de los vecinos de la comuna de Lo Barnechea.</p>

	<p>192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.</p> <p>193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.</p> <p>195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.</p> <p>208. Responder solicitudes de tribunales de familia, realizando informes de situación actual, subiendo a la plataforma de poder judicial virtual en los plazos establecidos, dando seguimiento de los casos oportunamente a través de llamados telefónicos y visitas domiciliarias.</p> <p>253. Coordinación, desarrollo y ejecución de actividades artísticas, culturales, intelectuales, lúdicas, funcionales, laborales, y otras, para los vecinos de la comuna de Lo Barnechea, a través de capacitaciones, talleres, reuniones informáticas y otras actividades.</p> <p>254. Formulación de herramientas, estrategias e intervenciones para la gestión de los conflictos asociados a los usuarios del programa, las cuales tienen relación con materias familiares, vecinales, de organizaciones comunitarias, entre otras.</p> <p>255. Creación, análisis, modificación e implementación de procesos y procedimientos. Considerando en las acciones necesarias elementos tales como la evaluación del caso en la instancia de premediación, sesiones de mediación, homologación de los acuerdos ante tribunales de familia, seguimiento de casos finalizados, entre otros.</p> <p>260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio-</p> <p>261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.</p>
--	---

		<p>262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.</p>
<p>3</p>	<p>6 Mediadores: Profesionales del área de las ciencias sociales, inscrito en el registro único de mediadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos establecido en el artículo 112 de la Ley N° 19.968</p>	<p>Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa.</p> <p>192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.</p> <p>193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.</p> <p>194. Planificación, coordinación, ejecución y/o evaluación de capacitaciones, charlas, cursos, talleres, entrevistas masivas y seminarios virtuales o presenciales, u otras actividades sobre distintas temáticas dirigida a beneficiar a usuarios de la comunidad.</p> <p>195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.</p> <p>208. Responder solicitudes de tribunales de familia, realizando informes de situación actual, subiendo a la plataforma de poder judicial virtual en los plazos establecidos, dando seguimiento de los casos oportunamente a través de llamados telefónicos y visitas domiciliarias.</p> <p>252. Elaborar y redactar de informes técnicos y jurídicos relacionados a los casos y temáticas presentados por los vecinos y sometidos al proceso de mediación.</p> <p>253. Coordinación, desarrollo y ejecución de actividades artísticas, culturales, intelectuales, lúdicas, funcionales, laborales, y otras, para los vecinos de la comuna de Lo Barnechea, a través de capacitaciones, talleres, reuniones informáticas y otras actividades.</p>

		<p>254. Formulación de herramientas, estrategias e intervenciones para la gestión de los conflictos asociados a los usuarios del programa, las cuales tienen relación con materias familiares, vecinales, de organizaciones comunitarias, entre otras.</p> <p>255. Creación, análisis, modificación e implementación de procesos y procedimientos. Considerando en las acciones necesarias elementos tales como la evaluación del caso en la instancia de premediación, sesiones de mediación, homologación de los acuerdos ante tribunales de familia, seguimiento de casos finalizados, entre otros.</p> <p>260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio-</p> <p>261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.</p> <p>262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.</p>
4	<p>10 Abogados: profesionales titulados, con experiencia en atención de público y oficina judicial virtual en materias de familia y civil.</p>	<p>Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa.</p> <p>192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.</p> <p>193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.</p> <p>194. Planificación, coordinación, ejecución y/o evaluación de capacitaciones, charlas, cursos, talleres, entrevistas masivas y seminarios virtuales o presenciales, u otras actividades sobre distintas temáticas dirigida a beneficiar a usuarios de la comunidad.</p>

		<p>195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.</p> <p>208. Responder solicitudes de tribunales de familia, realizando informes de situación actual, subiendo a la plataforma de poder judicial virtual en los plazos establecidos, dando seguimiento de los casos oportunamente a través de llamados telefónicos y visitas domiciliarias.</p> <p>252. Elaborar y redactar de informes técnicos y jurídicos relacionados a los casos y temáticas presentados por los vecinos y sometidos al proceso de mediación.</p> <p>253. Coordinación, desarrollo y ejecución de actividades artísticas, culturales, intelectuales, lúdicas, funcionales, laborales, y otras, para los vecinos de la comuna de Lo Barnechea, a través de capacitaciones, talleres, reuniones informáticas y otras actividades.</p> <p>256. Asesorías a los vecinos de la comuna, relacionadas a materias jurídicas y de construcción tales como construcciones irregulares, ley de copropiedad, familia, emergencias, patentes comerciales, derecho sucesorio, entre otros.</p> <p>257. Estudio y análisis de jurisprudencia emanada de los tribunales de justicia en materias relacionadas a los casos y problemáticas expuestas por los vecinos de la comuna.</p> <p>258. Redacción y confección de mandatos y escritos legales relacionados a temáticas de los usuarios del programa en relación con procesos de mediación familiar, comunitario o vecinal, tales como: transacciones, masas hereditarias, escrituración de proyectos de viviendas sociales de la comuna, escritos necesarios en procedimientos judiciales, entre otros.</p> <p>259. Asesorías a vecinos de la comuna relacionadas a la Ley de copropiedad inmobiliaria, tales como: constitución de comité de administración, asesoramiento a vecinos y en procesos y procedimientos de Juzgado de Policía Local, modificaciones de reglamento de copropiedad, multas, gastos comunes, entre otros.</p> <p>261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.</p> <p>262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.</p>
5	4 Profesionales asesores técnicos: Arquitecto, constructor Civil o	Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa.

Técnico en construcción con experiencia en obras.

192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.

193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.

194. Planificación, coordinación, ejecución y/o evaluación de capacitaciones, charlas, cursos, talleres, entrevistas masivas y seminarios virtuales o presenciales, u otras actividades sobre distintas temáticas dirigida a beneficiar a usuarios de la comunidad.

195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.

252. Elaborar y redactar de informes técnicos y jurídicos relacionados a los casos y temáticas presentados por los vecinos y sometidos al proceso de mediación.

253. Coordinación, desarrollo y ejecución de actividades artísticas, culturales, intelectuales, lúdicas, funcionales, laborales, y otras, para los vecinos de la comuna de Lo Barnechea, a través de capacitaciones, talleres, reuniones informáticas y otras actividades.

254. Formulación de herramientas, estrategias e intervenciones para la gestión de los conflictos asociados a los usuarios del programa, las cuales tienen relación con materias familiares, vecinales, de organizaciones comunitarias, entre otras.

256. Asesorías a los vecinos de la comuna, relacionadas a materias jurídicas y de construcción tales como construcciones irregulares, ley de copropiedad, familia, emergencias, patentes comerciales, derecho sucesorio, entre otros.

259. Asesorías a vecinos de la comuna relacionadas a la Ley de copropiedad inmobiliaria, tales como: constitución de comité de administración, asesoramiento a vecinos y en procesos y procedimientos de Juzgado de Policía Local,

		<p>modificaciones de reglamento de copropiedad, multas, gastos comunes, entre otros.</p> <p>260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio-</p> <p>261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.</p> <p>262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.</p>
<p>6</p>	<p>2 Profesionales de las ciencias sociales: Psicólogo, Asistente social, orientador familiar, sociólogo etc., con experiencia en talleres e intervención social, entre otros.</p>	<p>Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa.</p> <p>179. Recopilar, ordenar, estructurar y confeccionar informes sobre ayudas sociales, atenciones, y servicios otorgados a la comunidad.</p> <p>189. Realizar evaluación social a través de entrevistas, visitas domiciliarias, entre otros con la finalidad de otorgar beneficios sociales o desarrollar planes de intervención. Elaboración de certificados o informes según corresponda. Así mismo, ejecutar acciones de seguimiento y/o acompañamiento de los casos que se requiera con el fin de potenciar y propiciar una mejor calidad de vida de los vecinos de la comuna de Lo Barnechea.</p> <p>190. Realizar diagnósticos, evaluaciones, planes de intervención, informes psicológicos o de situación, entre otros, a usuarios directos o indirectos del programa, con la finalidad de brindar atención e intervención psicológica, asesoramiento y orientación, destinados al bienestar familiar.</p> <p>192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.</p> <p>193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre</p>

		<p>otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.</p> <p>194. Planificación, coordinación, ejecución y/o evaluación de capacitaciones, charlas, cursos, talleres, entrevistas masivas y seminarios virtuales o presenciales, u otras actividades sobre distintas temáticas dirigida a beneficiar a usuarios de la comunidad.</p> <p>195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.</p> <p>252. Elaborar y redactar de informes técnicos y jurídicos relacionados a los casos y temáticas presentados por los vecinos y sometidos al proceso de mediación.</p> <p>260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio.</p> <p>261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.</p> <p>262. Participar de la creación, modificación, análisis e implementación de procesos y procedimientos de mediación, con miras a entregar una adecuada atención a los vecinos de la comuna. Considerando elementos tales como la evaluación de casos en la premeditación, seguimiento de resultado de casos, homologación de acuerdos en los tribunales de familia, entre otros.</p>
7	<p>3 Apoyos Administrativo: 4° medio rendido con experiencia en atención de público y/o estudios en secretariado.</p>	<p>Podrán cumplir con algunos de los siguientes cometidos del punto IV del presente programa.</p> <p>192. Registrar, revisar y actualizar información concerniente al perfil de los usuarios y atenciones y/o entrega de beneficios y/o gestiones realizadas, entre otros que son ingresadas en los sistemas internos o plataformas informáticas municipales o gubernamentales.</p> <p>193. Brindar soporte administrativo para el desarrollo de las actividades y obtención de beneficios en los distintos programas sociales, como brindar atención y orientación al público, recepción, elaboración y distribución de documentos. Así mismo, elaboración de pedido de materiales necesarios para los servicios, coordinar y/o participación de reuniones, atender llamados de teléfono, revisión de correos electrónicos, registro de atenciones diarias, coordinar atenciones de los usuarios con profesionales, apoyo en transmitir información a los usuarios internos y externos de la municipalidad, digitalización en sistema informático, coordinación de salas y agendas, entre otros, facilitando así el cumplimiento de los objetivos del programa.</p>

	<p>195. Planificar y/o ejecutar funciones necesarias para apoyar en situaciones de emergencia y/o problemática social excepcional que se presenten en la comunidad y que afectan directamente a los vecinos.</p> <p>260. Coordinación de tareas administrativas relacionadas a la atención de público, elaboración de informes, coordinación de reuniones, tanto con programas internos como entes externos al municipio-</p> <p>261. Derivación de casos, orientación telefónica y presencial, atención de público y otras actividades cuyos beneficiarios son vecinos de la comuna.</p>
--	--

XI. EVALUACIÓN.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SEGÚN OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	CUMPLIMIENTO DE META	OBSERVACIONES
1. Atender de forma individual y particular a los vecinos de lo Barnechea que requieran orientación o representación jurídica en distintas materias legales.	Aumento en un 5% en las atenciones en relación con el 2021.	Tasa de variación de atenciones (N° de atenciones 2021 / N° de atenciones 2022)		
2.- Desarrollar y exponer a los vecinos de Lo Barnechea talleres, seminarios o cursos asociados a temáticas de interés de la comunidad.	Realizar 4 talleres o cursos de resolución de conflictos cuyos beneficiarios sean vecinos o profesionales interesados en la materia	N° de talleres o cursos realizados (N° de talleres o cursos realizados en 2022/ números de talleres o cursos planificados).		
3.- Asesorar a los vecinos en materias legales y de construcción, con el objeto de entregarles la información necesaria para un correcto desarrollo del proceso de mediación o para	Aumento en un 5% en las atenciones en relación con el 2021.	Tasa de variación de atenciones (N° de atenciones 2021 / N° de atenciones 2022)		

que evalúen otras vías de solución.				
4. Difundir los servicios y beneficios del programa a través de redes internas y externas al municipio. Desarrollando un trabajo coordinado que beneficie a la atención y comunicación con los vecinos de la comuna.	4 reuniones informativas en la comunidad para difundir los servicios del programa	(N° de reuniones realizadas/ N° de reuniones planificadas)		
	Entregar folletería en 6 instalaciones municipales y externas.	N° de instalaciones municipales y externas que reciben folletos (N° de instalaciones municipales y externas a las que se le entregaron folletos/ N° de instalaciones municipales y externas planificadas).		
5.- Adquirir los recursos físicos y materiales a través de contratación de bienes y servicios de producción técnica y banquetería, para la habilitación e implementación de las actividades planificadas por el programa.	El 100% de los seminarios, cuenta con servicio de coffee	N° seminarios que cuentan con servicio de coffee (N° de seminarios con servicio de coffee/ N° total de seminarios realizados)		
6.- Desarrollar y ejecutar instancias de diálogos participativos que promuevan la interacción entre el municipio, los vecinos de la comuna, las organizaciones territoriales y funcionales y otros cuerpos intermedios presentes en la comuna.	+ 50% de diálogos y mediaciones con resultado (acuerdo o frustrada)	% de N° Mediaciones y diálogos con resultado (con acuerdo o frustradas) / N° Mediaciones y diálogos solicitados (totales)		

4. **IMPÚTESE** el gasto que origine el presente programa al ítem 215.21.04.004 “Prestaciones de Servicios en Programas Comunitarios”, 215.22.01.001 “Alimentos y Bebidas Para Personas”, “215.22.04.002” Textos y Otros Materiales de Enseñanza”, 215.22.08.011 “Servicio de Producción y Desarrollo de Eventos”, Centro de costo 07.04.04, del Presupuesto Municipal
5. El Texto refundido aprobado precedentemente regirá a contar de la fecha de dictación de este decreto.

DECRETO

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

VIVIAN BARRA PEÑALOZA
SECRETARIO MUNICIPAL

DENISSE FRANCIS MADRID LARROZA
DIRECTOR DIRECCIÓN DE
DESARROLLO COMUNITARIO

MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA

MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA

Este documento incorpora Firma(s) Electrónica(s) Avanzada(s)

