

MEDIACIÓN INTERCULTURAL

ESTUDIO SOBRE CONFLICTIVIDAD Y MODELOS DE INTERVENCIÓN

DIRECTORA
PAULA CORREA

AUTORES
PAULA CORREA
CÉSAR FAÚNDEZ
HANS GUNDERMANN
CATALINA INFANTE
XIMENA OSORIO
ESTER VALENZUELA
MACARENA VARGAS



SANTIAGO, SEPTIEMBRE DE 2009

Publicación de la Facultad de Derecho
de la Universidad Diego Portales, Ministerio de Justicia
y Programa Orígenes

Directora responsable
Paula Correa Camus

Editor: Marcelo Rojas Vásquez

ISBN: 978-956-314-076-7

Obra bajo Registro de Propiedad Intelectual

Inscripción N°: 183.874

Septiembre 2009

Impreso
en Alfabetas Artes Gráficas
Santiago

IMPRESO EN CHILE/PRINTED IN CHILE

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
I. MARCO TEÓRICO	9
II. DIAGNÓSTICO DE LA CONFLICTIVIDAD INDÍGENA	15
1. Introducción	15
2. Configuración histórica de la conflictividad	16
3. Hacia una caracterización de la conflictividad indígena	28
4. Gestión social del conflicto	45
5. A modo de conclusión	52
III. DIAGNÓSTICO DE LA PERTINENCIA DE LA OFERTA PÚBLICA DE MEDIACIÓN Y PERFILES PROFESIONALES DE LOS MEDIADORES	57
1. Antecedentes generales	57
2. Institucionalidad de la mediación: algunos antecedentes de contexto	58
3. Sistema de mediación familiar	58
4. Conciliación especializada de la CONADI	60
5. Corporaciones de Asistencia Judicial	61
6. Mediación en salud	62
7. Mediación y conciliación en conflictos del trabajo	62
8. Mediación vecinal y comunitaria	63
9. Facilitación intercultural	63
10. A modo de conclusión	64

IV. SISTEMATIZACIÓN DE MODELOS DE INTERVENCIÓN EN MATERIA DE MEDIACIÓN Y PUEBLOS INDÍGENAS EN SISTEMAS DE MEDIACIÓN COMPARADOS	65
1. Antecedentes generales	65
2. España	66
3. Australia	68
4. Ecuador	71
5. Guatemala	73
V. PROPUESTA DE UN MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL	77
1. Cuestión previa	77
2. Prácticas ancestrales y sistemas alternativos de resolución de conflictos	78
3. Percepción de los conflictos y modelo de intervención en mediación: la voz de los operadores	79
4. Modelo de intervención en mediación con perspectiva indígena: ¿cómo avanzar?	81
VI. RECOMENDACIONES DE MODIFICACIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS	87
1. Antecedentes generales	87
2. Propuestas de recomendaciones y modificaciones legales y administrativas	88
VII. CONCLUSIONES FINALES	93
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	
I. Objetivos y metodología	105
II. Catastro normativo sobre sistemas alternativos de solución de conflictos	109
III. Pauta entrevista a sabios indígenas	111
IV. Pauta entrevista mediadores y otros agentes de soluciones cooperativas	115
V. Pauta entrevista agentes interculturales	121
VI. Pauta entrevista personas pertenecientes al sector justicia	127
VII. Nómina de entrevistados	133
VIII. Estadísticas Unidad de Conciliación Temuco	141
SIGLAS Y ABREVIATURA	143

INTRODUCCIÓN

Recogiendo una de las recomendaciones del informe de la Comisión de Verdad y Nuevo Trato para los Pueblos Indígenas, el 15 de septiembre de 2008 Chile ratificó el Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes, cuya vigencia se inicia el 15 de septiembre de 2009.

Como parte de un proceso de construcción de una sociedad que avanza en el reconocimiento y valoración de la multiculturalidad, en octubre de 2007, y casi en paralelo a la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, de 13 de septiembre de 2007, el Ministerio de Justicia suscribió un convenio de colaboración con la CONADI, destinado a aumentar los grados de sensibilidad institucional del sistema de asistencia jurídica, mediación y administración de justicia en torno al mundo indígena.

En este contexto, el Ministerio de Justicia y el Programa ORÍGENES estimaron pertinente la realización de un estudio-diagnóstico sobre la conflictividad social, normas consuetudinarias de resolución de conflictos, modelos y metodologías de intervención intercultural en la realidad indígena aplicables al sistema nacional de mediación.

Es por ello que, previo concurso público, se encargó a la Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales la realización de un estudio, cuyo objetivo central era proponer un modelo de intervención en mediación por ámbito de conflictividad que contemple las cosmovisiones, necesidades y diferenciaciones culturales y de género detectadas en relación con los pueblos indígenas.

El presente documento contiene el resultado de dicho estudio y se estructura sobre la base de siete capítulos.

El primero de ellos contiene el marco teórico con los principales conceptos a través de los cuales se realiza una aproximación al tema de interculturalidad.

En el capítulo segundo se describe, sobre la base de ciertas categorías, el diagnóstico de conflictividad indígena de acuerdo con la información recogida a través de las entrevistas en profundidad realizadas a personas indígenas con fuerte arraigo cultural.

En el tercer capítulo se analiza la pertinencia de la oferta pública y perfil de los mediadores en relación con los servicios que prestan y si contemplan un enfoque de interculturalidad en su aplicación. Ello, a la luz de la información recopilada a través de entrevistas en profundidad a operadores del sistema de justicia, mediadores y agentes de soluciones cooperativas, y a facilitadores interculturales.

El capítulo cuarto, luego de una revisión bibliográfica efectuada a través de páginas de internet, contiene una reseña de experiencias comparadas en materia de mediación intercultural de cuatro países: España, Australia, Ecuador y Guatemala.

En el capítulo quinto se formula una propuesta de un modelo de intervención en mediación intercultural con perspectiva indígena, elaborado sobre la base de la información obtenida y descrita en los capítulos anteriores.

En el capítulo sexto se presentan algunas recomendaciones de carácter legal y reglamentario sobre la materia.

En el capítulo séptimo se consignan las conclusiones finales del equipo investigador.

Por último se acompaña un anexo con el detalle de antecedentes de interés.

I. MARCO TEÓRICO

El estudio que se nos ha encomendado tiene como objetivo general conocer y diagnosticar la conflictividad indígena y proponer un modelo de intervención en mediación con pertinencia cultural. Este objetivo puede dividirse en dos fases:

- La primera consiste en la exploración de la tipología de conflictos que hoy afecta a los pueblos indígenas de nuestro país, rescatando las formas tradicionales que dichos pueblos se han dado para solucionarlas.
- La segunda, sobre la base de los resultados arrojados en la etapa anterior, tiene como finalidad la generación de un modelo de intervención en mediación con perspectiva indígena, que pueda aplicarse al sistema nacional de mediación.

Según el Convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes, que entrará en vigencia para nuestro país el 15 de septiembre de 2009, los pueblos indígenas se definen como:

“Los pueblos en países independientes, considerados indígenas por el hecho de descender de poblaciones que habitaban en el país o en una región geográfica a la que pertenece el país en la época de la conquista o la colonización o del establecimiento de las actuales fronteras estatales y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan todas sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ella”.

Su ratificación implica un reconocimiento profundo de la coexistencia en nuestro territorio de una rica realidad multicultural, esto es,

“el reconocimiento que la sociedad chilena es culturalmente diversa, que al interior de la actual configuración de nuestra comunidad nacional coexisten diversas agrupaciones –los Pueblos Indígenas– que reivindican para sí una identidad histórico cultural particular y diferente a la del común de los chilenos, que dicha identidad se arraiga en lo profundo de una historia que empezó a construirse antes incluso de la llegada del conquistador y, evidentemente, de la construcción del Estado y de la nación chilena, y que dichas historias –múltiples y diversas– deben ser admitidas e incorporadas al relato de nuestra historia como país, rompiendo con el silencio y la invisibilidad en que hasta ahora han sido mantenidas”¹.

Asimismo, su ratificación ha roto, de manera definitiva, el paradigma del “Estado liberal, unitario y monocultural –en palabra de María Teresa Sierra–, basado en el principio de derechos iguales para individuos iguales”², que sólo ha dejado como legado un modelo intercultural de comunicación deficiente, discriminación y relaciones usualmente asimétricas; y conllevará el emprendimiento de un modelo intercultural basado en relaciones

“entre los Pueblos Indígenas, el Estado y la Sociedad chilena, que estén inspiradas en el respeto, la equidad, el mutuo reconocimiento, la justicia y la dignidad de todos sus miembros”³,

como lo sugiere Boaventura de Souza Santos “tenemos derecho a ser iguales, siempre que una diferencia no inferiorice”⁴.

Por otra parte, cabe señalar que antes de la ratificación del Convenio 169 –que elevado a rango constitucional a partir de la remisión efectuada por el inciso 2º del artículo 5º de la Constitución a los tratados internacionales sobre derechos humanos–, nuestra legislación solo les había reconocido la calidad de etnias indígenas y no de pueblos indígenas⁵. Esta diferencia en la denominación no es solo semántica, pues mientras la utilización de la expresión ‘etnia’ mira a la necesidad de protección de culturas en vías de extinción, con énfasis en los derechos individuales de quienes la componen, la utilización de la expresión ‘pueblo’ abre paso al reconocimiento de sus derechos como pueblo, considerados de manera colectiva.

Estos derechos pueden englobarse en dos grandes grupos: los derechos políticos y los derechos territoriales. Entre los políticos, el reconocimiento al derecho

¹ COMISIÓN VERDAD HISTÓRICA Y NUEVO TRATO, *Propuestas y recomendaciones para un nuevo trato entre el Estado, los pueblos indígenas y la sociedad chilena*, segunda parte, p. 4.

² RODRIGO LILLO VERA, “Pluralismo jurídico en Chile. Formulando un marco teórico para una investigación empírica”, p. 86.

³ *Op. cit.*

⁴ *Op. cit.*, p. 104.

⁵ La Ley N° 19.253, sobre Protección, Desarrollo y Fomento de los Indígenas, señala en su artículo 1º: “El Estado reconoce como principales etnias indígenas de Chile a: Mapuche, Aimara, Rapa Nui o Pascuenses, la de las comunidades Atacameñas, Quechuas y Collas del norte del país, las comunidades Kawashkar o Alacalufe y Yámana o Yagán de los canales australes”.

consuetudinario⁶ de los pueblos indígenas constituye una piedra angular a la que llamaremos Derecho Indígena, por ser la anterior una nomenclatura en cierto grado repelida por los indígenas de Latinoamérica al connotar de forma implícita que se estaría frente a un derecho de segunda categoría, en relación con el derecho estatal.

Como lo señalara Miguel Alfonso Martínez, entre los efectos negativos que produjeron los procesos de colonización en los pueblos indígenas está:

“la extinción (o una reducción sustancial) de su base territorial, así como el menoscabo de su orden político, económico, judicial, cultural y social en general, e incluso su supervivencia como sociedad diferenciada”⁷.

De ahí que como lo señala María Teresa Sierra:

“[el] Derecho Indígena no puede ser visto únicamente como la continuación de tradiciones y costumbres originales, sino en su interrelación, confrontación y procesos constitutivos mutuos con el Derecho nacional, procesos inmersos, a su vez en relaciones jurídicas de poder y de cambio”⁸.

En el mismo sentido, Rodolfo Stavenhagen señala:

“[la] negación de la identidad de los pueblos indígenas ha conllevado al no reconocimiento de sus formas autóctonas y autónomas de gobierno local, de administración de justicia y de prácticas jurídicas... La lucha por el derecho a la autonomía incluye por tanto el rescate y la readecuación a condiciones modernas de las formas tradicionales de gobierno y participación política, así como el ejercicio de la justicia en los ámbitos culturales y étnicos correspondientes”⁹.

Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 8.2¹⁰ del Convenio 169 establece ciertos límites al derecho de los pueblos indígenas a su derecho consuetudinario, señalando que este no puede ser incompatible con los derechos fundamentales definidos por el sistema jurídico nacional ni con los derechos humanos reconocidos por la comunidad internacional.

Ahora bien, y con el fin de no caer en una espiral etnocentrista del poder estatal, se advierte que deberán establecerse procedimientos para solucionar los

⁶ Artículo 8: “1. Al aplicar la legislación nacional a los pueblos interesados deberán tomarse debidamente en consideración sus costumbres o su derecho consuetudinario. 2. Dichos pueblos deberán tener el derecho de conservar sus costumbres e instituciones propias, siempre que éstas no sean incompatibles con los derechos fundamentales definidos por el sistema jurídico nacional ni con los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Siempre que sea necesario, deberán establecerse procedimientos para solucionar los conflictos que puedan surgir en la aplicación de este principio”.

⁷ En JOSÉ AYLWIN, “Derecho Indígena y Derecho Estatal en Latinoamérica”, p. 137.

⁸ *Op. cit.*, p. 143.

⁹ *Op. cit.*, pp. 139 y 140.

¹⁰ Artículo 8.2. “Dichos pueblos deberán tener el derecho de conservar sus costumbres e instituciones propias, siempre que éstas no sean incompatibles con los derechos fundamentales definidos por el sistema jurídico nacional ni con los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Siempre que sea necesario, deberán establecerse procedimientos para solucionar los conflictos que puedan surgir en la aplicación de este principio”.

conflictos que puedan surgir en la aplicación de este principio^{11, 12}. En este sentido, cabe destacar la construcción que se ha ido realizando en países como Colombia, cuya Corte Constitucional ha declarado que el Derecho Indígena solo puede estar restringido por los bienes más preciados del hombre, cuya vulneración se hace intolerable. Se trataría, entonces, solo del derecho a la vida, la prohibición de la esclavitud y de la tortura, más alguna exigencia de “debido proceso”. En nuestro país, esta es aún una tarea pendiente.

Se visualiza así que a la base de este Derecho Indígena en construcción y de todos los derechos colectivos, se encuentra la participación de los pueblos interesados. El Convenio 169 impone como exigencia a los gobiernos, en el desarrollo de las acciones que miran a proteger sus derechos y a garantizar el respeto de su integridad^{13, 14}, la activa participación de los pueblos indígenas.

Partiendo de este requisito básico, la conflictividad que este estudio ha ido descubriendo, se ha construido a partir del relato que hacen los mismos pueblos, entendiendo el conflicto como la oposición de intereses entre dos o más personas. A este concepto se le ha despojado de toda consideración adicional, como aquella que distingue entre conflictos de relevancia jurídica y aquellos que no lo son o aquella que califica el interés en disputa para derivar de ello distintos efectos (patrimonial/extramatrimonial; patrimonial/moral; actual/eventual). Existirá, entonces, conflicto indígena cada vez que quienes pertenecen a estos pueblos reconozcan su existencia, abriéndose paso a la más variada gama de problemas como, asimismo, a la diversidad de intereses en juego.

¹¹ A este respecto, en Latinoamérica, la Corte Constitucional colombiana ha producido una rica jurisprudencia, entregando criterios que permitan determinar si se está o no frente a dicha incompatibilidad.

¹² La Ley N° 19.253, sobre Protección, Desarrollo y Fomento de los Indígenas, ha acogido desde 1993 la costumbre indígena, en materia de tierras indígenas comunitarias, al disponer su artículo 18 que aquella se sujetará a las normas que cada etnia tenga en materia de herencia, y en subsidio por la ley común; y en general, al señalar su artículo 54, que la costumbre hecha valer en juicio entre indígenas pertenecientes a una misma etnia, constituirá derecho, siempre que no sea incompatible con la Constitución.

¹³ Artículo 2 del Convenio 169: “1. Los gobiernos deberán asumir la responsabilidad de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad”. Agregando el N° 2: “Esta acción deberá incluir medidas:

(...)

b) que promuevan la plena efectividad de los derechos sociales, económicos y culturales de esos pueblos, respetando su identidad social y cultural, sus costumbres y tradiciones, y sus instituciones”.

¹⁴ Adelantándose a la entrada en vigencia del Convenio 169, el gobierno ha emprendido la tarea de desarrollar una acción de protección de los derechos de los pueblos indígenas de Chile, consistente en la creación de un código de conducta responsable en tierras indígenas y en áreas de desarrollo indígena, que en una primera etapa solo sería vinculante para la inversión pública –pues para la privada se requeriría de una ley que así lo estableciera–, pero que más allá de estas limitaciones, tiene la virtud de que contempla –antes de su implementación y precisamente en razón de la exigencia de participación de los pueblos interesados– una “consulta nacional indígena”, que recoja la opinión de los beneficiarios interesados.

Ahora bien, esta concepción amplia de “conflicto indígena” coincide con la idea de que existen diversas formas para solucionarlo. Como lo reconoce James Cooper¹⁵, existen sistemas eficientes para resolver conflictos que se encuentran muy cerca, pero en general fuera del ordenamiento jurídico –estatal– que utiliza la sociedad civil, especialmente los distintos pueblos indígenas de América, que forman parte de la tradición de los pueblos originarios y que configuran su soberanía cultural.

Cuánta influencia han ejercido los pueblos indígenas en la irrupción generalizada desde fines del siglo xx de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, y de su posterior consagración legal en los distintos sistemas jurídicos dominantes, es imposible saberlo. Lo cierto es que se hace necesario evitar que una institución que les es propia, al ser asimilada por el poder estatal y la sociedad mayoritaria, se vaya desnaturalizando por completo y termine resultándoles extraña.

De los distintos sistemas alternativos de resolución de conflictos que es posible detectar, la conciliación y la mediación son los dos que mayor aplicación y reconocimiento han tenido en nuestro ordenamiento jurídico. En ambos, las partes se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre ellas, para que puedan delimitar el conflicto y encontrar su solución. La gran diferencia radica en que en la conciliación es el tercero quien formula bases de arreglo, mientras que en la mediación son las propias partes las protagonistas del proceso, las que plantean alternativas de solución y coconstruyen el acuerdo.

Así, decimos que la mediación es un proceso no adversarial en el cual las partes actúan juntas y en forma cooperativa, manteniendo el control del procedimiento y acordando una solución satisfactoria para ambas. Un tercero imparcial, sin poder decisorio llamado mediador, les ayuda a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos. Se trata de un sistema autocompositivo, voluntario, participativo, informal, flexible, que pone el énfasis en el futuro, con rasgos de mayor igualdad y que busca la satisfacción y responsabilidad de las partes.

Pues bien, a falta de un reconocimiento formal de las autoridades indígenas, y de los procedimientos que les son propios y a partir del mandato consagrado en el artículo 5 del Convenio, que prescribe que al aplicar sus disposiciones “deberá respetarse la integridad de los valores, prácticas e instituciones de esos pueblos”, cuesta identificar otra institución que permita de mejor forma aproximarse al Derecho Indígena y al cumplimiento de este mandato, que la mediación. Pues se trata de una instancia en que las propias partes, de acuerdo con sus personales visiones de lo justo, determinan la forma en que debe solucionarse el conflicto sometido a su consideración.

A partir de estas premisas, la mediación intercultural entendida como

“el recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas o grupos presentes en un territorio y pertenecientes a una o varias culturas”¹⁶,

¹⁵ Véase LILLO VERA, *op. cit.*, p. 8.

¹⁶ “Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge”, p. 101.

impone el desafío de idear estrategias de intervención que permitan aplicar a un sistema de resolución de conflictos institucionalizado por el Derecho estatal, las claves de la resolución alternativa, propias del mundo indígena, como un modo de favorecer la reapropiación por parte de estos pueblos de algo que tradicionalmente ha sido de ellos y de servir de puente a un derecho que está en construcción y cuyo descubrimiento solo puede realizarse a través de la apertura profunda a la participación.

II. DIAGNÓSTICO DE LA CONFLICTIVIDAD INDÍGENA

1. INTRODUCCIÓN

“Nos gustaría que la justicia sea pertinente para el mapuche, que tenga pertinencia cultural, aunque todos somos hermanos, pero somos diferentes con distintas formas de vida, los problemas son diferentes y a mí me gustaría que la justicia lo tomara así” (J.P., 19 de febrero de 2009).

Con la finalidad de establecer los principales elementos de la conflictividad en los pueblos indígenas, hemos hecho una división según dos ámbitos étnicos distintos: andino y mapuche. En el andino se considera información principalmente aimara y atacameña, y en el mapuche antecedentes de varias regiones y provincias del centro sur de Chile. Cada una de estas agrupaciones étnicas regionales es, a su vez, analizada según el nivel de agregación social o categorías en que se presenta la conflictividad reconocida: familiar e interpersonal, local o comunitario y étnico.

Iniciamos el análisis en el nivel individual y familiar, entendiendo que en la población indígena el conflicto debe, en muchos casos, observarse desde una perspectiva familiar más que individual. La comprensión de los procesos que vive la familia mapuche y andina actual nos permitirá definir el ámbito de conflictividad y los modos propios de resolverlos en ese espacio, en caso de que existan.

El siguiente nivel es el local o comunitario, tanto el de la comunidad tradicional derivada del título de merced, en el caso mapuche, como el de las comunidades

aimaras y atacameñas originadas desde los *ayllus*¹⁷ antiguos, en el caso andino. Por otra parte, se analiza la conflictividad de la comunidad local indígena de orígenes más recientes y las derivaciones que se han producido a partir de la promulgación de la Ley Indígena que incentiva formas organizativas y dirigenciales específicas (presidente, secretario, etc.) y donde representantes y dirigentes cumplen ciertos papeles en los conflictos que se presentan en el espacio comunitario.

El étnico, corresponde al nivel de agregación en que se consideran los grupos étnicos como un todo, como una unidad en conflicto (el pueblo mapuche, el aimara o el atacameño) y su relación con terceros (el Estado, proyectos de inversión, entre otros). Se señalan los conflictos más salientes y se discuten las implicaciones de aquellos que se han producido en el ámbito de las relaciones entre los pueblos indígenas y el Estado.

Previo al análisis de conflictividad según los niveles antes señalados, este capítulo contiene antecedentes generales sobre la configuración histórica de la conflictividad de los pueblos mapuche y andino.

Al final del capítulo se entregan algunas conclusiones y reflexiones sobre el tema de la conflictividad y las formas tradicionales de resolución de conflictos en el mundo indígena contemporáneo de Chile.

2. CONFIGURACIÓN HISTÓRICA DE LA CONFLICTIVIDAD

En este segmento abordaremos una presentación resumida de los antecedentes históricos y de contextualización social de la conflictividad indígena que resaltan a la observación y que destacan como tal, sus propios actores, a través de las entrevistas realizadas.

Estos antecedentes pueden contribuir a explicar desde una perspectiva social e histórica su presencia, entendiendo que cada caso tiene sus determinaciones específicas que no alcanzan a cubrir por completo aquellos factores o fuerzas generales concurrentes.

2.1. *Pueblo mapuche*

La sociedad mapuche al momento de la llegada de los españoles se encontraba distribuida a lo largo de los territorios comprendidos entre el valle del Aconcagua, por el norte, y el archipiélago de Chiloé, por el sur. A pesar de las grandes diferencias que existían entre los distintos grupos asentados en este amplio territorio, poseían una unidad lingüística y cultural, mas no así una política.

“La lengua de estos valles no difiere una de otra y lo mismo en ritos y ceremonias, todos son unos”¹⁸.

¹⁷ Los *ayllus* son organizaciones familiares extensas existentes en el ámbito andino.

¹⁸ JERÓNIMO BIBAR, *Crónica y relación copiosa y verdadera de los reinos de Chile*, p. 38.

La población mapuche de aquel entonces se calcula aproximadamente en un millón de individuos, dedicados a la horticultura y agricultura, la cría de ganado (*weke*, probablemente llamas) y la caza y recolección de productos estacionales. La organización social estaba formada por agrupaciones de linajes familiares lideradas por jefes de familias, conocidos como *lof* (el levo de los antiguos cronistas españoles), que se agrupaban en organizaciones de orden religioso conocidos como *rewe*. No eran organizaciones de base política, sino grupos de familias agrupadas para la participación en un mismo *ngillatuwe*¹⁹, en los que se generaban alianzas de guerra y paz realizadas sobre la base de matrimonios arreglados en contextos de vecindad, cooperación y participación común. Sobre este nivel se encontraban los *ayllarewe*, un nivel de agregación social mayor, que se configuraban en ocasiones específicas y especiales, en relación con problemas relacionados con conflictos importantes o con la realización de grandes asambleas de paz o guerra.

“Tienen este orden entre ellos que cada lebo (*lof*), que es una parcialidad tiene un señor, y estos principales obedecen aquella cabeza. Tendrá un lebo de estos MD (1500) y dos mil indios y otros más, y todos se juntan en ciertos periodos del año en un parte señalada que tienen para tal efecto. Ajuntados allí, comen y beben y averiguan daños y hacen justicia al que la merece, y allí conciertan y ordenan y mandan, y esto es guardado...”²⁰.

“Los caciques son las cabezas de las familias y linajes, de modo que no tienen un cacique que les reconozca más de los de su linaje, y a esos ordena las cosas de paz y de la guerra, con mucha paz y amor, y como rogando, porque si se muestra imperioso no hace caso de él, el subalterno y si sale con lo que quiere”²¹.

“Solo hay caciques y toquis, que son dignidades y personas de respeto, a quienes reconocen; pero sin superioridad ni dominio para castigar, ni reconocimiento alguno para pagarles tributos ni feudo”²².

Los llamados *küngas* o linajes extensos asociados a figuras totémicas que se encontraban simbolizados a antroponímicos (el nombre personal, por ejemplo, Lautaro, *Lef-trariü*, traro veloz, por su antroponímico pertenece al linaje totémico de los *trariü*), no fueron especialmente relevantes a la llegada de los españoles. No definían amplios espacios de alianzas, sino que solo una cierta afinidad y obligaciones de consideración familiar. En la actualidad estos linajes no poseen significación cultural y el sistema de nombres tradicionales permanece solo en sitios muy puntuales, como en el Alto Biobío.

En un sistema social de este tipo, la autoridad se genera, exclusivamente, en los grupos familiares. Los *lonkos* derivan su autoridad de su calidad de jefes de

¹⁹ *Ngillatuwe* es el espacio físico sagrado donde se realizan las ceremonias de rogativa, agradecimiento o ambos, y que es compartida por un grupo de comunidades.

²⁰ BIBAR, *op. cit.* p. 155.

²¹ DIEGO ROSALES, *Historia general del reino de Chile*, p. 136.

²² *Op. cit.*, p. 137.

familia e, indirectamente, de factores tales como la riqueza (de ahí el concepto de ‘*ulmen*’²³), el éxito militar, el conjunto de lanzas o *kona* (guerreros) que pudiese reunir y el conjunto de alianzas familiares por matrimonio que resultaba de todo lo anterior. Cabe hacer notar que tal influencia y prestigio no era hereditario, pues era común que la reputación y prestigio de un *lonko* derivase de su propia habilidad personal para generar alianzas e intervenir con éxito en la resolución de conflictos y en sus respectivas áreas de influencia.

“Hay sistemas de regulación del conflicto y alianzas, pero siempre se mantendrá una obligación parcial del poder: se otorga poder para solucionar tal o cual conflicto; para dirigir la guerra, con un objetivo preciso...”²⁴.

“No hay un sistema de poder especializado, no hay toquis o ulmenes loncos fuera del nivel familiar; que dominen territorios; grupos amplios”²⁵.

“Lo que sí existía era un sistema de regulación de conflictos y diversos sistemas de alianzas. Para regular conflictos estaban los grandes sabios, viejos por lo general, hoy día denominados ulmenes, que hacían las paces entre grupos, impartían justicia, daban consejos. Se les ha llamado toquis de paz, pero no tenían más poder que las que les otorgaba las partes en conflicto...”²⁶.

En la resolución de los conflictos, estos líderes intervenían a solicitud de alguna de las partes y en virtud del poder coercitivo efectivo de que disponían para subsanar el conflicto. En caso de que ninguna de las partes lo considerase necesario, la resolución del conflicto derivaba en la realización de *malones* en los cuales la familia del ofendido se hacía justicia por sí misma.

En relación con lo normativo, la costumbre mapuche se encuentra plasmada en lo que ellos mismos llaman *admapu*, conjunto de tradiciones orales referentes a los ámbitos del comportamiento social aceptado, las obligaciones y modos propios de la cultura mapuche. Allí también se encuentran algunas normas relacionadas con la prevención de los daños provocados por envenenamiento o mal.

Pero el *admapu* no estaba dotado de uniformidad o sistematización y quedaba dentro de la esfera de la tradición oral. Más que un sistema normativo era una especie de guía para la interacción de los individuos en el ámbito familiar, estableciendo las formas y rituales asociados al matrimonio, las obligaciones y derechos relacionados con su posición dentro del sistema de parentesco, y lo relativo al ámbito de lo religioso y de la salud-enfermedad.

La forma en que se resolvían los conflictos más allá del ámbito familiar se encuentra relatada en textos de principios del siglo XX, especialmente en las *Memorias* de Pascual Coña y en las *Costumbres judiciales y enseñanza de los araucanos* de Tomás Guevara. Veamos algunos ejemplos:

²³ El *ulmen* es en la sociedad mapuche una persona que dispone de muchos recursos y poder, generalmente *lonko*, aunque existen casos de *ulmen* que no tienen posición de *lonko* en su comunidad.

²⁴ JOSÉ BENGEOA, *Historia del pueblo mapuche*, p. 28.

²⁵ *Op. cit.*, p. 27.

²⁶ *Op. cit.*, pp. 26 y 27.

“Cuando se verifica un robo, muerte o adulterio, o cuando se cree que alguien es responsable de un maleficio, todos los miembros de la tribu, parientes y solidarios, se sienten ofendidos y perjudicados, se reúnen con sus armas y emprenden un ataque a la del que ha causado el daño”²⁷.

“Los demás caciques²⁸, jefes inferiores, resolvían cada uno por sí o en unión con algún cacique vecino los asuntos que se ofrecían entre la gente de sus respectivas reducciones. Al haber pleitos, malones, fiestas, entierro de un cacique: los caciquillos arreglaban ellos mismos lo del caso sin recurrir al cacique principal; cada uno procedía independientemente como mejor le parecía”²⁹.

“Antes, cuando había un pleito, los mismos caciques juzgaban y sentenciaban como jueces. Tratándose de un robo (del pago por una mujer casada que murió o cualquier otro asunto) el cacique del mocetón perjudicado se dirige mediante un mensajero al cacique del mocetón que robó”³⁰.

En este caso, los *lonkos* cumplían un papel intermediador en que ofrecían un espacio de negociación y de composición por medio de una compensación de los daños sufridos, función por la cual recibían una gratificación. Como ya se ha mencionado, en caso de no ser posible se realizaba un *malon*, en que el grupo familiar se resarcía por sí misma del daño cometido.

“En las comunidades se ha perdido el respeto por los mayores, lo que es muy notorio, muchas veces el Longko es insultado y tiene que soportar las malas palabras. El Longko siempre tiene que coordinarse con los dirigentes para sacar más provecho por el bienestar de la comunidad” (A.A., 12 de febrero de 2009).

Ahora bien, es difícil establecer patrones generales para la comprensión de los procesos de conflictividad en el ámbito mapuche, ya que existen importantes diferencias en cuanto a los niveles de impacto de una zona a otra, dependiendo de múltiples factores, como la posición de las comunidades en relación con centros urbanos o el nivel de penetración de las escuelas y las iglesias. Sin embargo, podemos afirmar que en diferentes grados en todas las familias y comunidades mapuche es posible encontrar algunos de los siguientes factores que contribuyen a explicar la conflictividad actual.

A continuación se revisan las bases sociales de la conflictividad mapuche interna y externa.

a. Ocupación de la Araucanía, y radicación y reducción de las comunidades

La ocupación efectiva de la Araucanía por parte del Estado chileno se llevó a cabo luego de un largo proceso de ocupación, definido por la presencia de unidades mi-

²⁷ TOMÁS GUEVARA, *Costumbres Judiciales y enseñanza de los araucanos*, p. 41.

²⁸ Palabra con la que los españoles designaban a los *lonkos*.

²⁹ PASCUAL COÑA, *Vida y costumbres de los aborígenes araucanos en la segunda mitad del siglo XIX*, p. 124.

³⁰ *Op. cit.*, p. 127.

litares en forma de fuertes, en todos aquellos lugares que el Estado consideró necesario. Ello provocó, entre otras cosas, el desplazamiento de familias de un sector a otro de la región, generándose conflictos por la ocupación del espacio y la división de familias o grupos familiares. Lo anterior dio lugar a un fenómeno de reasentamiento de las comunidades, el cual disminuyó en forma sustancial el total de tierras bajo el control mapuche y produjo un cambio en la ocupación productiva del espacio, puesto que el modelo tradicional de cría de ganado con desplazamientos de las familias y sus rebaños de acuerdo con los ciclos estacionales, ya no fue posible.

Este nuevo sistema de posesión de la tierra se regularizó a través de las llamadas Leyes de Propiedad Austral por las cuales se les entregaron títulos de propiedad comunitaria llamados títulos de merced. Estos títulos dieron origen a una nueva forma de posesión de la tierra y organización comunitaria y familiar, donde adquirieron especial preponderancia los titulares de los nuevos títulos. Nacieron así las llamadas reducciones, comunidades o ambas con propiedad comunitaria de la tierra.

Se entregó un total de quinientas mil hectáreas y se constituyeron tres mil comunidades denominadas de acuerdo con el nombre del titular del título de merced, razón por la cual hasta el día de hoy las comunidades llevan nombre de personas (por ejemplo: comunidad Juan Collinao o comunidad Viuda de Llanquino). Este sistema se mezcló con el sistema tradicional de los *lof*, y aunque en algunos casos los *lof* y las comunidades eran lo mismo, en muchos otros no existía una correspondencia entre una y otra. De este modo, el sistema tradicional de organización social se fue perdiendo, siendo reemplazado por esta nueva entidad denominada reducción o comunidad reduccional.

El promedio de la tierra entregada fue de aproximadamente ciento sesenta hectáreas por comunidad, cada familia recibía entre quince a veinte hectáreas, generándose grandes diferencias, según la zona en que se entregaba el título de merced y la calidad de las tierras.

Para proteger la integridad de la tierra se colocó una serie de restricciones a la venta, sucesión y división de estas comunidades, razón por la cual esta forma de organización se mantuvo hasta el año 1979. De hecho, en la actualidad, sigue influyendo en las relaciones internas de las comunidades y, especialmente, en la forma de entender los derechos ancestrales a la tierra, pues muchas comunidades, a pesar de las restricciones, perdieron parte de los derechos establecidos en el título de merced, motivo por el cual éste se convierte en un referente principal en los conflictos de tierra en la zona.

“Aún pensamos que ese terreno nos corresponde, pero continuaremos con la lucha legal. Tiene título de merced” (G.M., 15 de febrero de 2009).

b. La presencia chilena en las comunidades, escolarización, sistema de salud y Registro Civil.

La ocupación efectiva por parte del Estado de Chile fomentó la presencia de instituciones nuevas y desconocidas para las comunidades mapuche.

Durante los primeros años, una de las más importantes fueron las escuelas misionales. Ellas generaron una creciente utilización del castellano en los contextos mapuche, debido a que la totalidad del proceso educativo en escuelas se hizo en lengua castellana y en su inmensa mayoría por profesores no mapuche, sin conocimiento ni de la lengua ni de la cultura mapuche.

En la actualidad, el nivel de cobertura escolar en el ámbito rural y urbano mapuche es superior al 90%, llegando la población menor de treinta años a un promedio de 9,7 años de escolaridad. La gran mayoría logra terminar sus estudios básicos, aunque el porcentaje que accede a la educación superior es el menor de todos los pueblos indígenas en Chile, el 7%.

Ahora bien, existe un porcentaje creciente de jóvenes mapuche que acceden a la educación media y a la educación profesional, lo que les permite, por una parte, una mejor inserción en la sociedad chilena, pero por otra, ha generado la pérdida de los valores tradicionales y de la lengua. Esta situación se acentúa en la población mapuche que habita en las zonas urbanas.

Otro efecto importante de la presencia de la institucionalidad chilena fue el sistema de los nombres, ya que las inscripciones se realizaron por funcionarios que desconocían la lengua y utilizando un sistema de escritura castellana, que no era adecuado para representar todos los sonidos de la lengua mapuche, con lo que poco a poco se fue desdibujando el sistema tradicional de filiación patrilineal.

En el caso de los sistemas de salud el impacto fue menor. Se ha logrado conservar el sistema de salud mapuche, coexistiendo con el occidental, debido a que las enfermedades mapuche se conceptualizan como diferentes que las enfermedades *winkas* (chilenas) y, por lo tanto, su origen, explicación y tratamiento son diferentes. Sin embargo, durante años se vivieron muchos episodios de incomprensión al interior de los servicios de salud por parte de los equipos médicos que desconocían las características de dicho sistema.

c. La evangelización: las experiencias de evangelización católica, anglicana y pentecostal.

Las comunidades tradicionales mapuche no poseían un sistema religioso integrado, con personas especialmente dedicadas a ello. Por el contrario, se trataba de un sistema enraizado en las concepciones de familia, la relación con el medio y la concepción de la salud y la enfermedad.

Si bien, la llegada de las misiones de los capuchinos por parte de la Iglesia católica y de las misiones anglicanas produjo un fuerte efecto en el campo de la enseñanza, en el sistema de creencias, sin embargo, el impacto fue muchísimo menor. Ello, porque la creencia en un dios único y la conciencia del bien y el mal no revistieron una novedad para el pueblo mapuche, el que poseía iguales convicciones, como por la supervivencia de sus propios ritos religiosos que coexisten hasta el día de hoy.

En la actualidad, el porcentaje de mapuche que se declara católico es cercano al 63%. No obstante, cerca de un 30% se confiesa evangélico, cifra mucho mayor que el promedio de la población chilena. Esto se explica por la fuerte inserción de

la Iglesia evangélica en los medios urbanos poblacionales, donde habita el mayor porcentaje de población mapuche y por ciertas similitudes entre el pentecostalismo y la religiosidad mapuche acerca de la percepción de lo sagrado.

Sin embargo, ciertas formas de pentecostalismo han generado algunos problemas en las zonas rurales, ya que la conversión de los miembros de una comunidad produce división, toda vez que los conversos dejan de participar en el *ngillatun*³¹, *machitun*³² y actividades comunitarias. En niveles extremos esto puede generar grandes roces, ya que algunas denominaciones evangélicas demonizan el *nguillatun* y las actividades propias de las machis.

d. La división de las comunidades

Durante el período de la dictadura militar se consideró necesario terminar el sistema de comunidades mapuche. Por lo que se decretó su disolución, aduciendo que el carácter indiviso de la propiedad indígena imposibilitaba el desarrollo de las personas mapuche.

“Se llega a la conclusión de que el acentuado minifundismo dentro de las reservas, había llevado a una situación de extrema pobreza, que ponía en peligro la misma integridad física de sus miembros. Este minifundio a la vez se encontraba en desventaja con el resto del minifundio ya que se obligaba a una tenencia colectiva que imposibilitaba todo mejoramiento. Al mismo tiempo se reconoció que el anhelo primordial del mapuche era contar con un título de dominio legal de sus posesiones individuales, para tener mayor seguridad de tenencia y poder trabajar lo propio, por pequeño que fuera”³³.

A partir de esto, y a cargo de funcionarios del INDAP, se dividen las comunidades y se entregan títulos de propiedad individual, de acuerdo con los datos recogidos por los funcionarios en terreno. Así, se dejó fuera del derecho a la tierra a todas aquellas personas que no se encontraban en ese momento, con la salvedad de que podían pedir una indemnización sobre lo perdido, lo que en la práctica no sucedió, por trabas burocráticas de difícil solución para los mapuche de comunidad. El cambio de propiedad colectiva generó una serie de tensiones al interior de las comunidades, pues al fijarse los límites en forma arbitraria, muchas de las familias se sintieron perjudicadas y fue difícil establecer un sistema de cercado, tránsito, acceso a leña, pasturas y aguas que satisficiera a toda la comunidad.

“Cuando se subdividió en el año 1980-81, los topógrafos no hicieron un trabajo meticulado, pasaron los caminos por medio de una laguna, esto trajo muchos conflictos ya que a muchos se les achicó sus tierras, en otras oportunidades abrieron caminos sin preguntar a la comunidad o a los dueños” (J.Q., 2 de febrero de 2009).

³¹ *Ngillatun*, ceremonia de rogativa de un conjunto de comunidades mapuches realizada en un lugar sagrado determinado (*ngillatuwe*).

³² *Machitun*, se denomina al conjunto de prácticas terapéuticas.

³³ Ley N° 17.729, sus modificaciones y reglamento, INDAP, Ministerio de Agricultura, 1979, p. 7.

Además, con esta individualización de los títulos de propiedad individual, comenzó el proceso de herencia al interior de las comunidades, lo que ha sido una fuente de fuertes conflictos, produciéndose tensiones entre los familiares que permanecen en la comunidad y aquellos que han salido fuera, porque han migrado hacia las ciudades o, en el caso de mujeres, porque se han casado y han partido hacia la comunidad de sus maridos.

“Con la división de las tierras que hizo la dictadura de Pinochet entre los años 1979 y 1985, a mi padre le quitaron todas sus tierras en el sector de Coyawu, ya que según la ley los que vivían en las tierras eran los dueños y los demás perdieron todo. La gente que viajó a Santiago en busca de una mejor vida perdió todo. Como en el gobierno militar se ordenó que ya no existían los mapuche, sino que todos eran chilenos” (MH, 22 de febrero de 2009).

e. La migración

Como resultado del crecimiento poblacional de los mapuche y la imposibilidad de comprar tierras indígenas, paulatinamente se produjo un proceso de migración de la población mapuche a los centros urbanos. Familias completas se han afincado en zonas urbanas, las que, sin embargo, periódicamente visitan a sus parientes y mantienen vínculos con quienes habitan en las comunidades.

Si bien en las zonas urbanas existen lugares con alta densidad de población mapuche, en general no son proclives a habitar en forma segregada en los barrios. Según los registros de la CONADI, en la Región Metropolitana existen más de cincuenta organizaciones indígenas, sin embargo, el porcentaje que participa en estas organizaciones es menor al 1% de la población.

Por otra parte, durante los últimos veinte años se ha producido un proceso de migración temporal debido al trabajo ligado a las faenas de recolección de fruta en la zona central y norte, pero sin desconexión de la vida comunitaria. Muchos mapuche residen en la comunidad, pero en forma estacional salen a trabajar fuera de ella.

Este estrecho contacto con la vida urbana y en espacios en que predomina la sociedad chilena, hace que los valores y formas de pensar se contrapongan o se vayan modificando, lo que puede constituir un factor de conflicto dentro de los contextos mapuche.

f. La aplicación de la Ley Indígena y la política de los gobiernos de la Concertación hacia los temas indígenas

La Concertación de Partidos por la Democracia, conforme al llamado Acuerdo de Nueva Imperial, ha implementado una nueva política indígena, cuyo eje central es la Ley Indígena y la constitución de una entidad estatal, la CONADI, dependiente del Ministerio de Planificación, encargada de aplicar dicha política.

La nueva Ley Indígena, al crear la figura de las comunidades indígenas y su inscripción en un registro especial, por una parte, generó en muchos casos la división de las comunidades tradicionales, pero por otra, la reintroducción de personas

que habían migrado a la ciudad, al permitirles poder formar parte de la nueva comunidad indígena y postular con ello a subsidios de tierra.

La existencia de los programas de compra de tierras, en especial el Programa de Compras de Tierra en Conflicto, permitió que estas nuevas comunidades, reconstituidas y dirigidas en muchos casos por dirigentes jóvenes (con experiencia en trabajos en la ciudad o temporeros y con un mayor nivel de escolaridad), hicieran surgir un nuevo movimiento indígena, mejor preparado y más activo en la búsqueda de sus objetivos comunes.

La creación de la figura de las asociaciones indígenas posibilitó, además, la articulación de las comunidades en ámbitos mayores de acción, específicamente en la generación de proyectos de desarrollo, financiados por el Estado o por las ONG, lo que provocó la conformación de un grupo de dirigentes con ámbitos restringidos de acción, pero con mayor poder de convocatoria y movilización y con capacidad de concertar alianzas con otras asociaciones.

En general, la creación de programas y beneficios, especiales para la población indígena, permitió que por primera vez ser indígena significara tener alguna ventaja o posibilidad de acceder a una oferta de servicios públicos dirigidos específicamente a ellos, como becas de estudio, compras de tierra, hogares estudiantiles, acceso a fondos de proyectos, participación en el Programa Orígenes, entre otros.

2.2. Pueblos andinos

No existe un perfil característico de la conflictividad andina para cada pueblo indígena regional que separe nítidamente unos de otros. En mayor o menor medida, aimaras, atacameños y quechuas comparten similares fuentes y tipos de conflictividad interna y externa. No obstante, algunos elementos diferenciadores pueden trazarse entre e intragrupos étnicos. En efecto, entre aimaras, atacameños y quechuas aparecen algunas diferencias parciales, aunque de una envergadura similar a las que se presentan entre segmentos de cada grupo étnico. Por ejemplo, entre los aimaras del altiplano y los de los valles agrícolas, los quechuas de Tarapacá y los del Alto Loa, o entre las comunidades atacameñas de los oasis respecto de aquellas con vocación pastoril de las alturas. Es más, en ciertos aspectos hay mayor similitud en la conflictividad que se presenta entre segmentos de distintos grupos indígenas que al interior de los mismos.

Los fenómenos de conflictividad no son estáticos y permanecen o cambian a través del tiempo y, en este último caso, se reactivan, desaparecen, son relevados por variantes o emergen otros nuevos.

Aun en la situación de permanencia de una cierta expresión de conflictividad, esa continuidad tiene una explicación que no concierne solo a la mera inercia de un impulso inicial generatriz. También resulta de condiciones de reproducción, internas o externas.

Los conflictos de hace medio siglo no son los mismos que en el presente. Es más, resulta probable que en las últimas décadas se asista a una muy importante remuda de las bases y formas de la conflictividad andinas. En efecto, a medida

que estas zonas quedan más integradas a sus regiones de pertenencia, que la incorporación de las áreas indígenas al mercado y la economía capitalista se hacen más agresivos, que se intensifica la presencia del Estado; en definitiva, cuando la modernización de las áreas de residencia tradicional de los pueblos indígenas andinos se profundiza, cambian las condiciones en que se dan las relaciones sociales internas y externas y, con ello, se abren nuevas posibilidades de conflictividad o, eventualmente, se intensifican.

Esta dinámica es atribuible no solo a fenómenos o cambios de contexto (legislaciones lesivas para los indígenas frente a inversiones mineras o de infraestructura más agresivas, o la propia acción de las agencias públicas), sino, también, a factores internos (“empoderamiento indígena” en el ámbito étnico, el aprendizaje de las mujeres para usar en su favor una ley que las protege, o el aumento del valor de la tierra en un enclave étnico) y, más precisamente, a la interacción compleja entre estos factores internos y externos.

No obstante, no podemos desconocer en el caso aimara, como impulso inicial generatriz de uno de los más grandes fenómenos de conflictividad, la constitución de la propiedad ganadera extensiva sobre las tierras de la precordillera alta y cordillera andina de las regiones I y XV, que estuvo desde sus inicios llena de imperfecciones y vicios que fueron conduciendo a la generalización de disputas por deslindes, superposición de títulos, y duplicidad e, incluso, triplicidad de títulos sobre similares superficies. Las notarías y registradores de la propiedad raíz se encontraban en Tacna (bajo dominio chileno entre 1880 y 1929), y luego se trasladaron a Arica, Pisagua e Iquique.

La inscripción de la propiedad indígena se revistió de formalidades que no otorgaron garantías de un proceso ordenado de constitución legal de la propiedad de la tierra. Se acudió a un procedimiento consistente en la preparación de minutas de propiedad por parte de reclamantes (donde se especificaba la posesión con deslindes entregados por el o los interesados), las que se publicaban en diarios locales y se publicitaban en las oficinas de los Conservadores de Bienes Raíces; quienes se ocuparon de estas gestiones fueron personas letradas o, al menos, castellano-hablantes de las comunidades, los que, en representación de los grupos locales reclamantes, o por sí mismos respecto de bienes particulares (como las chacras de cultivo), solicitaron títulos de propiedad siguiendo el expediente indicado. La publicidad señalada pudo ser un medio de resguardo de los intereses de terceros cuando se hablaba castellano, se sabía leer y los diarios o las oficinas fiscales eran accesibles a los posibles afectados, pero en la mayoría de los casos esto no fue así, debido a las distancias, el aislamiento, el analfabetismo y el monolingüismo aimara³⁴.

A diferencia de la realidad aimara, en las comunidades atacameñas, salvo un par de excepciones, nunca se llevó a efecto el otorgamiento de títulos de tierras de pastoreo que –más en el pasado que en el presente– ocupaban para fines ganaderos, y, conviene precisarlo, tampoco, salvo un par de casos, existió una iniciativa

³⁴ HANS GUNDERMANN, “Comunidad aymara y conflicto interno sobre la tierra en la Región de Tarapacá, Chile”, pp. 43-66.

atacameña de obtención de títulos. Confabuló contra ello el progresivo deterioro de la ganadería extensiva, la reorientación económica de la propia sociedad indígena hacia el asalariamiento minero y las dificultades para la gestión de títulos en ciudades distantes (el conservador de Bienes Raíces se encontraba en Antofagasta, a unos 300 km de distancia)³⁵.

Sin embargo, con la puesta en marcha de la Ley Indígena, en la década de 1990, la CONADI, con el concurso de las comunidades, instaló en forma progresiva esta temática entre las demandas al Estado. Ello se activó todavía más, a medida que las presiones mineras por exploraciones e inscripciones de agua aumentaron y que la industria turística de la zona, asociada al consumo de paisajes desérticos extremos, tuvo el auge conocido con su epicentro en San Pedro de Atacama.

En varios casos se produjeron contiendas de deslindes entre comunidades (sobre la base de un patrón histórico muy fluido de ocupación ganadera de los territorios) y también se generaron conflictos con algunas agencias públicas (en particular, con el Ministerio de Bienes Nacionales), ya que –según relata un dirigente atacameño entrevistado– se ha limitado el otorgamiento de títulos a las zonas de ocupación efectiva y no a las de ocupación histórica sobre paños territoriales continuos, como demandan las comunidades. Estos conflictos debido al escalamiento que han tenido en el tiempo representan también una de las demandas étnicas más importantes en el sector.

Hoy, la conflictividad aimara, la atacameña y la quechua tienen algunos aspectos en común. En un plano étnico se presentan conflictos con agencias públicas y proyectos de inversión por los derechos y el uso de las aguas corrientes, subterráneas y termales (caso de El Tatio en Atacama y Puchuldiza en el altiplano de Tarapacá, por ejemplo). Si bien las aguas corrientes con uso campesino efectivo por lo general se encuentran inscritas a nombre de comunidades de aguas compuestas por indígenas de estos pueblos, no ocurre lo mismo con las aguas subterráneas en tierras de comunidades que pretenden como propias y de las cuales no existen títulos en su favor o en territorios demandados por uno u otro grupo étnico. Por ejemplo, los aimaras (río Lauca, lago Chungará, termas de Puchuldiza), atacameños (aguas de la puna de Atacama, captaciones de aguas en la cuenca alta del río Loa o las aguas subterráneas del salar de Atacama) y quechuas (las aguas del río San Pedro, por parte de la comunidad homónima en el Alto Loa).

Otro tanto ocurre con las tierras. Surgen conflictos intraétnicos y externos con agencias públicas y privados por los derechos a tierras y territorios llamados ancestrales en la zona aimara, la atacameña y la quechua de El Loa (caso de la comunidad San Pedro Estación, recién citado). En todos los casos se plantean demandas al Estado por la titulación de tierras en favor de comunidades sobre grandes espacios continuos que, en la situación aimara, se combina con numerosas tierras ya inscritas desde fines del siglo XIX.

Estos conflictos tienen, asimismo, una dimensión comunitaria local, ya sea que no se tienen títulos (caso atacameño y quechua de El Loa), o que son imperfec-

³⁵ HANS GUNDERMANN, “Pueblos indígenas en la región atacameña moderna”, pp. 63-87.

tos y con superposiciones (caso del altiplano aimara). En el plano de las relaciones familiares e interpersonales que se dan en las comunidades, las cuestiones conflictivas derivadas de disputas por herencias y las desavenencias y peleas entre vecinos también se presentan de manera extendida por toda el área, con independencia de cuál etnia se trate.

A su vez, diferencias importantes entre etnias se presentan en el caso de las tierras y territorios comunales. Mientras que en la situación aimara es menor la demanda por entrega de tierras fiscales que ocupaban y ocupan en el presente, los agudos conflictos surgen entre y al interior de las comunidades, precisamente a partir de los títulos de que disponen. En el caso atacameño, en cambio, de lo que se trata es de obtener dominio legal sobre tierras pastoriles que ocuparon hasta décadas atrás cuando las actividades productivas agropecuarias todavía constituían una fuente importante de producción y trabajo. Los quechuas, antaño rurales de la cuenca de El Loa (hoy en su mayoría urbanos y radicados en Calama), participan de una situación análoga a la de los atacameños ya que los sitios que ocupaban nunca fueron objeto de otorgamiento de títulos en su favor. Pero, al mismo tiempo, se diferencian en la plataforma más urbana, desde la que se plantean las demandas por “sus” tierras y aguas.

Como llevamos dicho, las diferencias en la conflictividad también se marcan al interior de los pueblos originarios andinos. Los conflictos locales (respecto del riego, daños de animales, disputas entre vecinos por algún deslinde de chacra, peleas entre parientes por la distribución de una herencia) de las comunidades autodenominadas quechuas de la precordillera de Tarapacá contrastan con las del Alto Loa (con integrantes en su mayoría urbanos) que demandan títulos sobre las tierras y aguas que en el pasado ocuparon y de las cuales fueron en algunos casos desplazados.

Perfiles tendencialmente diferentes también se presentan al interior del pueblo aimara. Los problemas de convivencia, matrimoniales y familiares que son característicos de los campesinos residentes en las zonas agrícolas marcan un fuerte contraste con la aguda conflictividad en torno a los deslindes de tierras que caracteriza a las comunidades sucesoriales del altiplano y a las disputas internas por mejores derechos entre familias, linajes y facciones integrantes de las comunidades. Es en esta zona donde, además, se han venido presentando conflictos sobre la exploración e inscripción de aguas subterráneas. Cuestión, esta última, que comparten con aquellas comunidades atacameñas (algunas de ellas llamadas “coyas” hasta hace algunos años) que reivindican derechos sobre la precordillera andina y la puna de Atacama, una zona rica en fuentes de agua.

3. HACIA UNA CARACTERIZACIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD INDÍGENA

Los principales conflictos de los pueblos indígenas, tanto mapuche como andinos, se analizan según tres niveles de agregación social: familiar e interpersonal, comunitario y étnico.

En cada caso precisamos los antecedentes históricos y de contextualización social conocidos, así como las dinámicas internas a cada nivel que se precipitan con su ocurrencia.

3.1. *Conflictividad interna en el nivel individual y familiar*

3.1.1. *Pueblo mapuche*

Uno de los principales cambios en la sociedad mapuche, desde la época de la ocupación hasta la fecha, se ha dado en el ámbito familiar. Los factores que han incidido en ello son los que a continuación se detallan.

a. Cambios en la estructura familiar mapuche y en las obligaciones y derechos de sus miembros.

Uno de los cambios más significativos se produce en la conformación de la familia, especialmente por efecto de la migración y de la división de las comunidades, desapareciendo la familia extensa. Además, presenta niveles de fertilidad similares a los de las familias no mapuche, lo que ha significado una disminución en su tamaño. Estas características no varían tratándose de familias mapuche urbanas, cuya estructura y tamaño es idéntica a la estructura de una familia no mapuche.

b. Disolución del sistema patrilineal tradicional³⁶

El sistema patrilineal se caracterizaba porque el linaje y las obligaciones familiares y de herencia se establecían solo por el lado paterno de la familia. Esta es una gran diferencia con el sistema chileno, ya que el nuestro es bilineal, es decir, nuestros linajes se establecen por ambos lados de la familia, y de ambos derivan, entonces, los

³⁶ Además de esta característica el sistema familiar mapuche poseía otras, que aún tienen su impacto en la población: la patrilocalidad, la exogamia y la admisión de la poligamia.

La patrilocalidad se relaciona con que la residencia de una nueva familia constituida a partir del matrimonio, se fija en el lugar en que vive la familia del hombre, lo que conlleva el desplazamiento de la mujer de su comunidad de origen a la comunidad del marido. De ahí la antigua tradición del raptó de la novia, que se daba en el contexto de relaciones de intercambio de mujeres entre comunidades colindantes y generalmente vinculadas por la participación común en las actividades realizadas en el *ngillatün*. En este sentido, es importante considerar que las relaciones familiares se dan a partir de relaciones y vínculos entre comunidades diferentes, relacionadas por matrimonio. Va acompañado por parte de la familia de la mujer, de la entrega de animales para ella y que le pertenecen exclusivamente, constituyendo parte de su patrimonio personal.

derechos y obligaciones familiares. Lo anterior incide en el sistema antroponímico, generándose diferencias en las formas de denominar a las personas, según si estas pertenecen a la línea paterna o a la materna.

La patrilinealidad implicaba que el nombre personal solo denotaba el linaje paterno. El sistema establecido por la ley chilena, es decir, el uso de los dos apellidos materno y paterno, así como el sistema legal basado en la bilateralidad, ha diluido en gran parte esta forma de organización familiar.

En la actualidad, aunque se ha perdido el sistema patrilineal aun en los hablantes de *mapudungun*, los tabúes relacionados con los familiares y el trato diferenciado hacia unos parientes y otros se mantiene en las comunidades. Por ejemplo, en algunas comunidades las relaciones con los suegros están altamente estandarizadas y existen prohibiciones para el contacto entre la mujer y su familia durante el primer año del matrimonio.

c. La emigración y su impacto en la herencia y en la tierra

Uno de los problemas recurrentes al interior de los núcleos familiares mapuche, es el de la emigración hacia las ciudades y el de la mujer que parte hacia las tierras de la familia de su marido dejando las propias, lo que genera intereses contrapuestos a la hora de repartir una herencia y de disponer de los bienes inmuebles.

El sistema de transmisión de la propiedad de la tierra se ha visto modificado a partir de las variables de permanencia-emigración y género-patrilocalidad.

“En su familia, al morir sus padres, sus hermanos se negaban a entregarle la tierra que le correspondía por el motivo de salir ella joven de su casa no la reconocían como heredera. Decían que no tenía derecho sobre ella porque emigró muy joven” (LÑ, 20 de febrero de 2009).

En este contexto, los problemas hereditarios son de difícil solución. Por una parte, los trámites para la posesión efectiva no son de fácil cometido para los comuneros y, por otra, como adelantábamos, es frecuente encontrar diferencias sobre la forma en que debe distribuirse la propiedad. Para las familias que están fuera de la comunidad es imposible hacer valer sus derechos legales a la tierra, sin el consentimiento de los familiares que permanecen en ella, aun cuando existe cierta conciencia de que la ley chilena las ampara; por ello, generalmente la tierra se mantiene en comunidad sucesorial y se evita realizar la posesión efectiva. A veces,

La exogamia se refiere a que se considera un tabú casarse con personas pertenecientes al mismo linaje, es decir, al linaje paterno. Lo que en tiempos antiguos generó un sistema de matrimonios preferenciales con personas de la familia por el lado materno, especialmente con las hijas del hermano de la madre.

Por último, la familia mapuche puede estar constituida por un matrimonio polígamo en algunos casos. Constituye una costumbre que era muy frecuente en el pasado, debido a que el prestigio, la riqueza y la capacidad de generar alianzas con vistas a la defensa estaba relacionado con el número de esposas que pudiesen ser mantenidas. Aún hoy la práctica se mantiene en algunas zonas. Lo corriente es que sea un hombre casado con dos hermanas, siendo la primera esposa la que tiene primacía en la vida familiar, y que es la llamada *unenzomo*.

sin embargo, se encuentran soluciones alternativas, como la compra de los derechos por parte de los herederos que permanecen en la propiedad o las donaciones voluntarias.

d. La modificación de roles en la familia mapuche

Una de las características de la familia mapuche tradicional en lo que se refiere a la asignación de roles dentro del espacio familiar, es la presencia de un sistema patriarcal, en el que la figura del hombre posee la primacía en las decisiones familiares y representa a la familia en el ámbito comunitario.

Sin embargo, el creciente acceso de la mujer mapuche a mejores niveles de educación, así como la migración a las ciudades en busca de trabajo ha generado que el sistema patriarcal de dominación se haya modificado, dependiendo de variables como: grupo etario, situación urbana o rural y acceso de la mujer a participar en la vida comunitaria.

e. El problema del abuso del alcohol en las comunidades y sus consecuencias en la violencia intrafamiliar.

Pese a que aún existen producciones estacionales de chicha de manzana y en algunos lugares todavía se produce *muzai* (licor fermentado de piñón, arveja, maíz o trigo), existe gran cantidad de vino y cerveza al interior de las comunidades, a través de los llamados “clandestinos”, lo que ha generado graves problemas de alcoholismo en algunos sectores.

“En las comunidades existen muchas partes donde venden bebidas alcohólicas clandestinas. Cuando se denuncian estos hechos las autoridades no guardan la confidencialidad, después llegan a la comunidad mencionando a los denunciantes. Tampoco se hace un control por parte de carabineros, tampoco se coordinan con los dirigentes. De los clandestinos se producen otros problemas, robos, riñas, etc.” (DM, 10 de febrero de 2009).

Lo anterior ha tenido un fuerte impacto en la violencia intrafamiliar, pues en el contexto de la familia mapuche, la violencia del hombre hacia la mujer es aceptada como parte de los derechos propios del hombre casado.

“Los caciques antiguos tenían tres, a veces cuatro mujeres; los mocetones solían tener dos. Comúnmente las trataban bien; algunos, sin embargo, les pegaban en exceso, las herían con palos, hasta las apuñalaban con cuchillos”³⁷.

“Con respecto a la violencia intrafamiliar, antes era común, se veía como normal. Conocí a una señora que me cuidaba, que era golpeada por su marido. Ella era discapacitada así que no podía arrancar” (MH, Padre Las Casas, febrero de 2009).

³⁷ COÑA, *op. cit.*, p. 187.

En la actualidad y a partir de ese factor, la violencia ha ido adquiriendo nuevos ribetes:

“Mi tía abuela vive con su nieto que le quita toda la plata para ir a tomar, y la encierra en el bajo, y le tiran comida, él sale a tomar con su esposa y ya les quitaron a los niños, y gracias a las gestiones de mi familia les logramos quitar la abuelita porque le pegaba para quitarle la plata. La tienen en un hogar y cuando se enferma en un hospital, él no se puede acercar” (JP, 15 de febrero de 2009).

3.1.2. Pueblos andinos

La vida social indígena de los pueblos originarios andinos se desenvuelve hoy, para la mayoría de sus integrantes, en medios urbanos o periurbanos de los puertos, ciudades del desierto, pueblos y campamentos mineros del norte de Chile. Los censos recientes así lo indican, consignando porcentajes muy altos de residentes urbanos. Esta aclaración es necesaria porque cuando hablamos de relaciones interpersonales y familiares y, como parte de ellas, de los conflictos interpersonales, familiares o matrimoniales, lo hacemos de manera preferente respecto de una minoría rural que realiza, supuestamente, una vida más tradicional, cuyos conflictos resultarían entonces tradicionales.

La vida de los indígenas urbanos está asociada con actividades laborales urbanas, con patrones de convivencia y condiciones para la interacción que tienden a parecerse a aquellas de los sectores populares o medios a los que se integran. Por lo demás, en los nuevos destinos residenciales los matrimonios y familias interétnicos han tendido a aumentar. Su relación con la conflictividad social tradicional o, cuando menos, la rural actual, queda limitada a la existencia de relaciones rural-urbanas activas por parte de los migrantes y aquellas de las que pudieran participar con sus congéneres rurales (por ejemplo, en relación con la herencia y los derechos a la tierra, o con la participación de los beneficios que obtiene una organización comunitaria campesina).

Pero los conflictos de convivencia campesina y aquellos familiares o matrimoniales rurales están, también, influidos, en mayor o menor medida, por patrones de vida urbana que son trasladados por distintas formas a la residencia rural. Cabe recordar que la educación secundaria a la cual acceden en forma creciente los jóvenes indígenas andinos se realiza mayoritariamente en centros urbanos regionales; el trabajo asalariado o muchas actividades indígenas, por cuenta propia, se llevan a efecto fuera de las comunidades en campamentos mineros y ciudades de la costa y el desierto nortinos. Los patrones de doble residencia o de traslados estacionales de la residencia entre áreas urbanas y rurales tampoco son raros; los servicios del Estado son más accesibles en el presente que antaño y las comunicaciones y medios de transporte hacen que la movilidad rural-urbana sea muy dinámica. Así, por ejemplo, la mayor información, acceso a la asistencia jurídica, el conocimiento de la existencia de derechos lleva a la mucho mayor disposición femenina andina

actual a reclamar derechos antes no reconocidos (respecto de algunos tipos de herencia), o pensiones de alimentos de sus ex maridos o parejas.

Sin embargo, las relaciones individuales y familiares que se llevan a efecto entre los integrantes de las comunidades indígenas rurales y de estos con no indígenas que viven con ellos o con los que se conectan, presentan algunas fuentes y tipos de conflictividad característicos.

Según relatan algunos entrevistados, los daños a las chacras por los animales de un vecino, el tamaño de los rebaños familiares en praderas comunales compartidas, los desbordes de agua producto de un mal manejo del riego, el ataque de perros domésticos a crías de animales, son todas cuestiones que afectan la convivencia campesina y pueblerina andina y que dan origen a reclamaciones y, a veces, a conflictos entre los productores. También se producen hurtos y, ocasionalmente, casos de hechicería. Las circunstancias cotidianas de vida y trabajo campesinas suelen estar nutridas de desavenencias y peleas de las que las comunidades indígenas andinas no están exentas.

En este sentido, uno de los entrevistados de la zona norte señala,

“En caso de delitos, como hurtos, el afectado hace averiguaciones entre los vecinos para detectar al culpable. Como todos están emparentados, se conversa con el supuesto hechor, amenazándolo con dar cuenta a Carabineros o hacer justicia comunitaria (es decir, recibir castigo físico público), lo que nunca ha tenido lugar. En una ocasión se iba a hacer, pero les dio lástima causar daño a los familiares directos, en especial a los hijos, que tendrían que presenciar la ejecución de la sentencia, así que solo se reprendió severamente al culpable, quien se comprometió a no reincidir. En caso de que una falta grave fuera cometida por alguien que no pertenece a la comunidad, podría ser expulsado, pero esto nunca ha ocurrido” (R., 26 de febrero de 2009).

Algunas personas del sector son considerados brujos, pero no se han encontrado pruebas (huellas) ni se les ha sorprendido *in fraganti*, a pesar de la vigilancia a que son sometidos, así que no se puede proceder contra ellos. El daño se descubre porque se encuentran residuos de las “costumbres para que vaya mal” (ceremonias) o por la consulta a un *yatiri*³⁸. De acuerdo con lo señalado por un entrevistado, si uno se enferma, recurre a un curandero para que le “baje” –neutralice– el mal.

La herencia de los bienes quedados al fallecimiento de los progenitores es también una materia muy sensible y respecto de la cual suelen presentarse ácidas disputas y encendidos conflictos por su distribución. Suelen ser muy notorias aquellas que incluyen a herederos con residencia urbana respecto de los que se han quedado en el campo con sus padres y al cuidado de las pertenencias familiares. De acuerdo con lo relatado por algunos entrevistados, aun cuando la institución de la herencia en vida se sigue practicando con frecuencia y la autoridad paterna sigue en buena medida respetándose, todo ello no anula la ocurrencia de conflictos. De hecho, han aumentado considerablemente luego de que se ha ido generalizando la

³⁸ Agente terapéutico del mundo andino.

convicción de que la igualdad de los derechos de las mujeres a la herencia debe ser respetada y de que la posesión efectiva no anula ni es un factor de precedencia en los derechos a la tierra, cuestión que se presenta entre residentes y ausentes.

Las sociedades andinas tradicionales privilegiaban a los descendientes varones bajo el criterio general de que les cabe una mayor responsabilidad social que las mujeres, como las figuras más prominentes en la reproducción de los núcleos familiares. Esto se acompaña, en casos como el de las comunidades sucesoriales aimaras, de un régimen de patrilocalidad por lo general estricto y, en relación con ello, el traslado de las mujeres a otras comunidades cuando se producen los matrimonios. Las propias relaciones matrimoniales cotidianas y las de autoridad de los padres con los hijos, más allá del control de bienes y de la herencia, constituye un foco de conflictos cuando la convivencia se dificulta, el conflicto se instala o la violencia se presenta.

Algunas declaraciones de los entrevistados ilustran bien esta situación,

“Conflictos intrafamiliares se producen por el tema de las herencias. Algunos padres distribuyen en vida sus posesiones entre los hijos, dejando la casa familiar para la madre. Cuando ésta muere sin designar al heredero de ésta, se producen conflictos entre los hermanos, ya que algunos quieren vender el inmueble y repartirse el dinero y otros no. En otro caso, dos hijas que quedaron sin herencia porque en el documento de compraventa del predio respectivo no figuraba la firma de la vendedora, se adueñaron de la casa familiar, con oposición de un hermano que llegó a agredirlas físicamente. El caso pasó a Tribunales, que fallaron a favor de las hermanas, quienes pueden permanecer en la vivienda durante diez años” (E.A., 23 de enero de 2009).

“La distribución de la herencia de tierras y bienes no siempre o necesariamente era pareja, ya que dependía en buena medida de las decisiones paternas. Estas decisiones por lo general fueron acatadas. Esto ha cambiado en el presente. La existencia de títulos en un porcentaje de la tierra del oasis (y en otro no), el interés y valor por la tierra para casas de fin de semana (gente hoy es más acomodada), la pérdida de autoridad de los padres, todo ello contribuye a un aumento considerable de conflictos familiares sobre la herencia” (M.CH., 19 de enero de 2009).

3.2. Conflictividad comunitaria

3.2.1. Pueblo mapuche

a. El problema de los deslindes

En general, y por distintos motivos, este es un grave problema al interior de las comunidades mapuche. Por una parte, los topógrafos establecieron derechos de paso y deslindes arbitrarios, generando una serie de conflictos al interior de las comunidades. Por otra, la ausencia de cercos que delimitaran estos nuevos predios generó problemas por cruces de animales y daños en los sembrados, y dado que

la costumbre tradicional era que los animales anduvieran sueltos, no existía una forma cultural de poder resolver estos conflictos producidos por daños.

“La ley de Pinochet generó muchos problemas entre familiares hasta el día de hoy, hasta muerte ha habido, una vez vinieron unas personas de Santiago a matar a un padre con su hijo por problemas de tierra” (J.P., 12 de febrero de 2009).

“Actualmente en el tema de tierras, para tener una casa se deben hacer trámites para la tenencia de tierras, pagar y al final es muy complejo, mucha burocracia, es difícil considerando la poca tierra ya que la tierra muy chica no se puede subdividir y es ahí donde empieza la pelea entre familiares, así que se deja así el problema no más. Comprar tierras tampoco hay plata” (ML. 7 de febrero de 2009).

A partir de la división de las comunidades estos problemas se han agudizado, ya que los paños adjudicados eran muy pequeños, y con el crecimiento de las familias el tamaño de los predios, desde el punto de vista productivo, no es viable, intensificando el tema de la migración y el desarraigo dentro de las comunidades.

b. Faccionalismo y violencia al interior de las comunidades por deslindes, por servidumbres, por compras de tierras, por escalamiento de conflictos personales

La principal fuente de conflicto al interior de las comunidades está directamente relacionada con problemas de tierras y la competencia por el acceso a recursos relacionados con la supervivencia de la comunidad indígena. Es importante hacer notar que la familia mapuche para llevar una vida de acuerdo con sus necesidades de familia campesina, no solo requiere de espacios adecuados para la producción agrícola, sino que necesita, además, espacios destinados a la crianza de animales: acceso al recurso hídrico, acceso a la madera, tanto para la construcción y reparación de sus viviendas como para la calefacción y cocina de los alimentos; acceso a lugares para obtener sus remedios tradicionales (*lawen*), espacios para la recreación de la cultura (por ejemplo, sedes comunitarias, iglesia o templos, *paliwe*³⁹, *ngillatuwe*⁴⁰, cementerios, escuelas).

La división de las comunidades limitó la capacidad de las familias de acceder en forma indiferenciada a estos espacios, pues muchos de estos lugares fueron traspasados al municipio o a las iglesias, o quedaron en espacios de comuneros en calidad de propiedad individual.

“Tenemos dos familias de la comunidad de tierra, conflictos entre hermanos y hermanas, empiezan a agarrarse y a seguirse con palos, es frecuente. Llamamos a Carabineros, si nosotros vamos allá también recibimos palos no se entiende quién empezó y quién buscó, al final no se entiende la cosa” (R.N., 25 de febrero de 2009).

³⁹ Espacio comunitario para la práctica del palin o chueca, deporte tradicional mapuche.

⁴⁰ Lugar donde se realizan las rogativas y agradecimientos comunitarios.

Asimismo, al realizarse los procesos de compras de tierra permitidos en el contexto de la ley indígena, se entregaron los predios en forma de propiedad comunitaria a comunidades, cuyos miembros poseían títulos de propiedad individual y, en algunos casos, esta noción de propiedad individual ha generado conflictos en relación con los derechos reales de uso, necesarios para la solicitud de subsidio de vivienda. En ocasiones las comunidades logran llegar a acuerdos para la distribución y formas de utilización de los recursos al interior de los terrenos entregados a la comunidad, pero en otras esto se transforma en fuente de conflictos.

“Comunidades vecinas entre ellos se pelearon por las tierras, entregaron un fundo que se llamaba MININCO y los hermanos empezaron a pelear y uno murió, se pelean, se quieren quedar con la mayor parte, el presidente, el secretario, y así empezaron las divisiones de las comunidades. Lo mataron con una chueca. Las voces llegan al tiro cuando ya están muertos. Cuando están peleando, no” (JP, 26 de febrero de 2009).

La posibilidad de intervenir en tales conflictos es mínima, ya que es un problema que se genera en el contexto de las relaciones al interior de agrupaciones que tienen su base en vínculos de carácter familiar.

En este sentido, una de las formas que contribuyó a canalizar estas diferencias fue la creación y división de las comunidades tradicionales en varias comunidades legales. En el origen de estas diferencias internas se encuentran la mensura en las divisiones de tierras de las comunidades, durante la dictadura militar, y la diferente concepción con respecto a las estrategias de recuperación de tierras (toma de fundos o la negociación exclusivamente).

c. Abigeato

Uno de los principales problemas en el ámbito rural es el robo de animales o abigeato. Para los mapuche la crianza de animales es una forma muy importante de complementar sus ingresos y de disponer de recursos en caso de necesidad, tales como, enfermedades, viajes, entierros, matrimonios u otros. En este sentido, la pérdida de un vacuno es un problema de gran importancia para las familias mapuche, tanto desde el punto de vista económico como simbólico.

“Cuentan que el mapuche antiguo peleaba por mujeres, tierras y animales, peleaban por robos. En este territorio quienes ajusticiaban eran los lonkos, el principal medio de resolución de conflicto es el diálogo, la conversación, se conversaba con el sujeto que cometía la falta dos veces, la tercera vez se le castigaba, no importaba si eran hombres o mujeres. Los castigos usados era exponerlos al fuego, se les acercaba de a poco con el fin que dijera la verdad y los motivos y razón. Se reunía toda la gente a mirar. No se le castigaba inmediatamente. Si este insistía se le torturaba. Para eso se llamaba a entregar lo robado en un gran trawün. Cuando era muy reiterativo, no entendía, lo quemaban al sujeto. Recalca que así era en este territorio, en otros era de otra forma de acuerdo al admapu” (ML, 8 de febrero de 2009).

A veces se denuncia estos hechos a Carabineros, pero es difícil encontrar a los culpables, pues en la actualidad las personas que roban usan vehículos para trasladar los animales y escapar, lo que hace casi imposible seguirles el rastro como en épocas anteriores. Por ello, las comunidades reclaman una mayor vigilancia y una mejor coordinación para evitar estos daños.

En los casos en que los animales son recuperados, los mapuche no ratifican las denuncias y evitan la persecución penal de los culpables, por los problemas asociados a represalias y a los costos de judicialización que esto significa.

d. Conflictos con “daños” y “brujería”

En la sociedad mapuche rural el tema del mal tiene una fuerte presencia. El mal o *weda* atraviesa el modo de entender la salud, la enfermedad y las transgresiones con el medio natural. Es usual atribuir los daños a familias o personas que hacen el mal. En algunos casos estos conflictos, generalmente relacionados con la tierra, generan una escalada, pues al sumarse el tema del mal, la desconfianza se intensifica.

“Antiguamente, la gente hacía mal con el fin de tener poder. Una vez un sobrino de la familia Wenteo, fue educado por ésta con el fin de no ser engañados por el tema de tierras. Cuando un día el sobrino hizo firmar a sus tíos engañándolos quedándose con toda la tierra, y para terminar con la descendencia dicen que construyó un reni⁴¹ al lado de su casa y a través de él mató a todos los posibles descendientes” (JY, 28 de febrero de 2009).

En general, el tema del mal se trata con la machi y se soluciona por medio de un tratamiento curativo, que incide en las relaciones en conflicto.

3.2.2. Pueblos andinos

En la actualidad, las reivindicaciones de tierras y los problemas sobre terrenos comunitarios constituyen los conflictos indígenas con mayor visibilidad. Aquellos que se presentan en las relaciones sociales cotidianas (vecindad, familia) es posible que sean más abundantes, pero en ningún caso tan notorios como los conflictos de tierras.

El siguiente testimonio de un entrevistado es ilustrativo,

“Los conflictos por tierras y aguas inter e intracomunitarios son omnipresentes y muy diversos. Enfatiza los conflictos de deslindes originados en superposición de títulos e imprecisión en la mensura al tiempo de la inscripción. Otras familias tienen problemas porque sus terrenos son legalmente fiscales. En otras propiedades no hay herederos legales y los pastores se están adueñando de los predios. También hay familias que están siendo despojadas por sus arrendatarios. Por último, en algunas comunidades –como la del entrevistado– hay demasiados herederos, y la subdivisión se ve entrabada porque no todos los adjudicatarios tienen su documentación en regla; entonces, sucede que quienes tienen saneada su situación han debido asumir todo

⁴¹ Lugar u objeto cargado de energía positiva o negativa que se usa para realizar el bien o el mal.

el peso de las gestiones y trámites para regularizar el dominio sucesorial. Los conflictos por agua entre vecinos fluctúan estacionalmente, intensificándose entre agosto y noviembre. Se busca solucionarlos a través de una reunión en la que se recuerdan y reafirman los arreglos tradicionales (“como nos dejaron los abuelos”), pero este tipo de problemas también ha llegado a Tribunales” (F.M., 22 de febrero de 2009).

Un caso de conflicto digno de mencionar en el ámbito local comunitario es el que protagonizan las comunidades indígenas de la localidad de San Pedro de Atacama por el control y los beneficios de las concesiones turísticas otorgadas por la CONAF en sitios naturales de interés turístico (formaciones geológicas como el Valle de la Luna o los géiseres del Tatio; o reservas de flora y fauna como las lagunas de Chajsa en el salar de Atacama).

El conflicto se plantea en varios ámbitos. Un entrevistado –ex dirigente atacameño– señala que al interior de las comunidades se disputa el control de la organización que se beneficia de los recursos generados por la concesión (por ejemplo, una dirigencia que no transparenta sus acciones y que tampoco rinde cuenta de los recursos, a veces cuantiosos, que provienen de la concesión). Pero surgen disputas entre las comunidades por la participación en una o más concesiones por el ingreso de una nueva comunidad indígena al reparto de estos beneficios o por el intento de una comunidad ya existente por ingresar al grupo de comunidades que se beneficia de una concesión, como sucede en el presente con las ácidas disputas que enfrentan a las comunidades por el control del Valle de la Luna.

En este sentido, el siguiente testimonio de un entrevistado es elocuente,

“Antiguamente, Talabre no era un pueblo, sino un paraje cuya cabecera era Toconao. Al entrar en vigencia la actual Ley Indígena, la comunidad de Toconao pretendió los espacios territoriales de los nuevos pueblos, manteniendo a éstos bajo su dependencia. La comunidad de Talabre se opuso. Se llegó a acuerdo con la mediación de CONADI y, en cuanto a deslindes, solo está pendiente una línea situada en el área de la Laguna Ceja. Existe una asociación de tres comunidades (Toconao, Camar y Talabre) para su explotación turística, pero la gente de Toconao, que la dirige, ha repartido muy desigualmente los beneficios. La comunidad de Talabre espera recibir \$3 millones anuales y no \$600.000, como ahora. Hay un compromiso ante CONAF, pero esta repartición no ha reunido a las comunidades para resolver el tema. La comunidad de Camar no reclama” (S.A., 1 de febrero de 2009).

En el área cordillerana aimara, son comunes los conflictos entre sucesiones por los deslindes de las estancias ganaderas, junto a las dificultades derivadas de la instalación de parques nacionales y áreas protegidas sobre tierras particulares (protección de fauna) y a los intentos de extracción de aguas. De acuerdo con lo relatado por varios entrevistados de la zona, los conflictos intercomunitarios por tierras son generales y constituyen un foco de problemas de considerable gravitación en la convivencia entre los grupos locales aimaras del área alto-andina, cuyos antecedentes históricos fueron reseñados anteriormente.

Un resumen de estos otros conflictos, además de la definición de la propiedad de la tierra, en que se alude responsabilidad al Estado, es el siguiente:

“Otros conflictos con el Estado tienen que ver, por una parte, con restricciones legales que perjudican a los productores aimaras, como las regulaciones sanitarias que impiden el faenamiento de animales al modo tradicional y la fabricación casera de quesos, y las normas de protección a las especies nativas como tola y llareta (usadas como combustible por los aimaras) y otras predatoras (como los pumas) o que compiten por pasturas con el ganado y devoran las siembras (vicuñas, guanacos y tarucas). Los programas diseñados para morigerar este impacto negativo, como el de esquila de vicuñas o proyectos de desarrollo turístico, no compensan satisfactoriamente los perjuicios. Por otra parte, el Estado no controla adecuadamente la calidad de las obras públicas (como caminos y servicios básicos) realizadas en el área. La entrevistada considera que el reconocimiento de los derechos de los pueblos originarios está en el discurso estatal, pero no se refleja en sus actos, y que las instancias generadas para solucionar los conflictos (reuniones, convenios, etc.) tienen solo un impacto mediático. La intensidad de los conflictos sería mucho mayor si el pueblo aymara no estuviera desarticulado por la pasividad y el fraccionalismo. La gente no decide si quiere vivir en la ciudad o permanecer en sus territorios ancestrales” (C.B., 2 de marzo de 2009).

También en la zona aimara y de un modo menos visible en las comunidades atacameñas y quechuas, resulta casi una constante el faccionalismo de las comunidades sucesoriales y el conflicto entre ellas por el poder interno y por el control sobre los bienes comunes (vegas, pastizales, canteras, vertientes y cursos de agua). El faccionalismo normalmente sigue líneas parentales: sublinajes de un linaje mayor, o dos o más linajes enfrentados que disputan mejores derechos, exclusión de la comunidad, beneficios externos, etcétera.

El siguiente relato de un entrevistado entrega luces sobre el particular:

“Los conflictos intracomunitarios se producen por dos causas: competencia por terrenos de pastoreo y exclusión de algunos herederos en los documentos de propiedad sucesorial. Como no hay otras fuentes de trabajo en la zona, cada núcleo familiar trata de sobrevivir a través de la ganadería, para lo que necesita mantener doscientos animales aproximadamente (altiplano de Putre y General Lagos). Cada familia extendida dentro de una propiedad sucesorial hace un ‘grupo de crianza’ (rebaño) que desplaza dentro de esa propiedad, porque las áreas de pastoreo se manejan en forma comunitaria, no está delimitado qué sector corresponde a cada heredero. Entonces se producen las ‘topas’ y unos piden a otros que se cambien de lugar, porque el alimento se hace poco o porque, al juntarse los animales, se pierden las crías y los machos pelean entre sí. Esto genera discusiones que no pasan a mayores para no enturbiar la convivencia, porque nadie puede abandonar el lugar. Por lo general esos problemas se resuelven a través del diálogo, pero se reproducen constantemente y no siempre se logra apaciguar a las partes. Por otro lado, por tradición se respetan en el lugar los derechos de cada descendiente del tronco familiar común. Los ausen-

tes mantienen ganado a cargo de familiares y lo supervisan una vez al año, al menos. No les conviene dejar de tener animales, porque no pueden disponer comercialmente de sus acciones y derechos en tierras indivisas. En la comunidad del entrevistado se autorizó un arriendo de estos derechos, pero para una cantidad limitada de animales, para que no disminuyera el pasto disponible y se vieran perjudicados todos. Sin embargo, la ejecución de proyectos de desarrollo (como la construcción de la carretera) reveló que algunos herederos, que por tener un mayor nivel de instrucción se habían hecho cargo de tramitar las posesiones efectivas de herencia, habían excluido a otros, nacidos y criados en la comunidad. Los perjudicados tratan de obtener representación legal, pero, por la escasez de recursos económicos, es difícil contratar un buen abogado, y las gestiones se dilatan” (R.H., 26 de febrero de 2009).

El faccionalismo interno puede radicar en la organización o, más bien, en la superposición y competencia de organizaciones. Los alineamientos de las familias de todas maneras tienden a seguir líneas parentales. El siguiente es un razonable testimonio, resumido, de estos temas:

“Cuando existía solo una organización, el Club Deportivo ‘Chacarita’, fundado en los años ‘40, ‘éramos una sola voz’. Existía un secretario para los temas propiamente deportivos, otro para presentar solicitudes a las agencias del Estado y un tercero para temas de agricultura y regadío. Cuando se fundó el Centro de Madres se produjo una división entre la gente, porque llegaban beneficios que no llegaban a todos. Esta división se acentuó con la formación de la comunidad indígena, cuya directiva ha sido históricamente monopolizada por una sola familia. Diez personas que habían firmado los registros no eran reconocidos como socios, hasta que la intervención de CONADI subsanó esta situación. Sin embargo, la directiva no rinde cuenta pública de los proyectos y recursos que maneja –en especial los generados por la explotación turística de la laguna Cejar–, aunque se le ha solicitado reiteradamente. En una ocasión se discutió el tema (en asamblea de regantes), sin llegar a solución” (E.A., 23 de enero de 2009).

La condición fronteriza de estas comunidades y su carácter sensitivo, debido al comercio fronterizo ilegal y al hecho de que Bolivia aparece para las autoridades chilenas como país de producción de cocaína y pasta base, provee otros focos de conflicto. El aumento de las dotaciones policiales de frontera, los patrullajes y controles, la acción de la Policía de Investigaciones, el aumento exponencial de capturas y condenas a personas indígenas, todo ello ha llevado –según el relato de un entrevistado– a un vívido rechazo de la estrategia policial de abordar la situación de frontera y a reclamos persistentes a las autoridades por una situación de presión que algunos califican de discriminatoria.

3.3. Conflictividad a nivel étnico

De acuerdo con lo que revelan los estudios antropológicos, la identificación de conflictos, cuya cobertura sociológica tuviese carácter étnico, es de reciente data.

En efecto, estudios sobre fenómenos sociopolíticos de los pueblos indígenas de las últimas dos décadas permiten sostener que hasta hace muy poco tiempo no era posible identificar conflictos de estas características. Este tipo es el que afecta a un pueblo indígena o a un segmento significativo de éste, se caracteriza y se determina en función de varios elementos, entre ellos por los agentes implicados, sus contenidos y la cobertura sociológica.

En el pasado, los conflictos colectivos fueron exclusivamente internos de las comunidades o pueblos, o entre éstas con empresas, particulares o agencias estatales.

Consideramos que para que existan conflictos étnicos se requieren agentes y formas de representación, de reconocimiento y de interpelación con carácter étnico.

3.3.1. Pueblo mapuche

En este ámbito, los conflictos se dan fundamentalmente en contextos de reivindicaciones de tierra, generados por situaciones de múltiples orígenes. En general, el referente principal para el proceso de recuperación de tierras es el título de merced que las comunidades reconocen como el punto de partida de los derechos de tierra, ya que fue el primer documento oficial donde se consignaron los derechos a ella. Sin embargo, existen conflictos de tierra con una reivindicación histórica, basada en derechos ancestrales de ocupación.

Al iniciarse su proceso de recuperación, es importante dimensionar el impacto que tuvo en las comunidades el recuerdo de los procesos de recuperación que se dieron en el contexto de la reforma agraria durante el gobierno de la Unidad Popular. Es así como los mecanismos de negociación y de presión a través de las tomas de fundos viene dado por el recuerdo de formas de lucha por la tierra, validadas en ese contexto histórico.

En el nuevo escenario de relaciones, establecidas a partir de la promulgación de la Ley Indígena, se abrió un espacio para generar un proceso de recuperación de tierras, en las cuales no estaban claros los procedimientos a seguir. Además, muchos conflictos se vieron agravados por problemas crecientes en las relaciones entre las empresas forestales y las comunidades aledañas, pues una vez rotas las tradicionales relaciones de clientelismo con fundos de actividad agrícola, se vieron reemplazadas por otras en las cuales las forestales y los propios predios forestales estaban completamente alienados de la vida de las comunidades, comprometiendo gravemente su acceso a recursos claves como el agua y la leña.

Se debe considerar, también, la aparición de una nueva generación de dirigentes no tradicionales, contruidos a partir de los espacios de participación creados por la ley indígena y que estaban en mejores condiciones para dialogar con el gobierno, por su mayor dominio de la lengua castellana, por un mejor conocimiento de la realidad chilena y por un mayor nivel de escolaridad y capacidad de concertar acciones.

“En otro momento cuando se tomaron el fundo, fueron desalojados por los carabineros y los más afectados fueron las mujeres. Con esta estrategia hostigaron tanto al particular que este vendió el fundo a una forestal, hasta ahora

no lo han recuperado pero no pierden la esperanza de tener aprox. 500 hectáreas, de terreno de regreso” (LÑ., 12 de febrero de 2009).

Los mapuche reconocen espacios y sujetos de negociación diferenciados, siendo importante para ellos que las personas con las cuales se trata tengan capacidad de negociación y resolución, pues de esta manera pueden solucionar sus asuntos en reuniones cara a cara.

“Queremos tener un representante para que vea estos problemas. Si no hay respuesta en la corporación en Temuco, vamos para Santiago ahí están los jefes” (M.N., 22 de febrero de 2009).

Otras comunidades han regularizado ciertas situaciones de facto, de utilización de espacios de pastoreo y recolección, que no contaban con títulos de propiedad, muy valorados por las comunidades, pues dejan un testimonio escrito de la posesión (al igual como en su momento lo dejó el título de merced).

“Se firmó el acuerdo por CONADI y Bienes Nacionales, y se llegó a buen acuerdo y firmaban ambas partes. Toda la comunidad vino y también los colonos. Se respetan las líneas ahora, lo que nos importa es el piñón. Hacen dos años que se firmó el acuerdo y ahí comenzaron a trabajar bien los papeleos, al final este año llegó una entrega” (J.H., 19 de febrero de 2009).

En el caso de las comunidades *pewenche*, que viven en el límite con Argentina, existen problemas por las políticas de protección sanitaria, establecidas por el Estado y supervisadas por el SAG, pues los controles para evitar el ingreso de fiebre aftosa permiten el sacrificio de los animales sin derecho a compensación, cuando cruzan la frontera. Todo ello, en contextos espaciales en que los límites no se encuentran cercados y en el que viven comunidades *pewenche* a ambos lados de la frontera.

“Con los del SAG hemos tenido problemas con los animales, cuando empezaron a trabajar. Cuando los animales bajan, los ponen en cuarentena sin forraje y el que se ve afectado es el dueño de los animales, y si reclamo no me toma en cuenta la autoridad. Nosotros no somos conflictivos, dialogamos bien, llegamos a un acuerdo, hace como cinco años atrás mataron como 67 castrones argentinos, ellos también son mapuches pehuenches, nosotros hablamos, nos vemos tenemos buenas relaciones como vecinos” (R.N., 17 de febrero de 2009).

3.3.2. Pueblos andinos

Este tipo de conflictos son de reciente aparición en el caso de los pueblos andinos. Un momento importante para situar históricamente el conflicto étnico es la política indígena inaugurada en 1990 por los gobiernos de la Concertación de Partidos por la Democracia.

Como se ha dicho, implicó la promulgación de la Ley Indígena, la creación de la CONADI y la formación o recomposición de varios movimientos étnicos y una

miríada de organizaciones locales (comunidades indígenas) o agrupaciones de intereses (asociaciones indígenas). A partir de este momento se dan las condiciones reseñadas para la manifestación de conflictos elaborados y procesados como étnicos. No es que los problemas sobre los que se crea la conflictividad en el ámbito étnico sean completamente nuevos o carezcan de bases históricas, muy por el contrario, lo que sucede es que la forma social y política en que se procesan es novedosa para el caso de los indígenas andinos del norte del país⁴².

Los conflictos en el ámbito étnico se dan, de preferencia, entre pueblos indígenas (aimara, atacameño, quechua) y agencias estatales como la CONADI, la CONAF, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones en la situación de frontera en que se encuentran muchas comunidades indígenas andinas, con la Dirección de Obras Hidráulicas del Ministerio de Obras Públicas, con el Ministerio de Salud y el de Educación y con los tribunales de justicia en las regiones indígenas. A veces, con los gobiernos regionales y comunales.

Muchos de estos conflictos tienen una expresión comunitaria, ya sea que desde lo comunitario escalen a una manifestación étnica o que desde lo étnico impliquen simultáneamente lo comunitario. A veces, tales conflictos se dan con empresas y proyectos de inversión minera y se inician en el ámbito comunal, abriéndose hacia agencias públicas y subiendo de nivel. Por ejemplo, los conflictos en torno a las aguas.

Los actores indígenas principales son: el Consejo de Pueblos Atacameños, que reúne a las comunidades indígenas atacameñas y, en el caso aimara, el Consejo Nacional Aymara (fragmentado por pugnas internas en tres referentes); las comunidades quechuas de la zona, que no tienen una instancia de representación étnica, sino solo comunitaria; las agrupaciones de comunidades indígenas según comunas y los representantes indígenas comunales son otros interlocutores activos.

La batería de asuntos que envuelven potenciales conflictos es muy nutrida. Los principales, a juicio de las personas consultadas y a nuestro entender, son las siguientes:

- a. Demandas sobre la formación de territorios indígenas y no sólo de otorgamiento de títulos de terrenos comunales o sectores de tierras fiscales con ocupación efectiva comprobada. Esta situación es especialmente sensible en el caso atacameño, donde las comunidades indígenas constituidas como tales y reunidas en el Consejo de Pueblos Atacameños han insistido en un otorgamiento de títulos de espacios contiguos, cuya re-

⁴² Cfr. HANS GUNDERMANN, “Las organizaciones étnicas y el discurso de la identidad en el norte de Chile, 1980-2000”, pp. 75-91; HANS GUNDERMANN, “Las poblaciones indígenas andinas en Chile y la experiencia de la ciudadanía”, pp. 9-104; HANS GUNDERMANN, “Inicios de siglo en San Pedro de Atacama: procesos, actores e imaginarios en una localidad andina”, pp. 221-239; JORGE IVÁN VERGARA, HANS GUNDERMANN y ROLF FOERSTER, “Legalidad y legitimidad; ley indígena, Estado chileno y pueblos originarios (1989-2004)”, pp. 331-361; HANS GUNDERMANN y JORGE IVÁN VERGARA, “Comunidad, organización y complejidad social andinas en el norte de Chile”, y HÉCTOR GONZÁLEZ y HANS GUNDERMANN, “Acceso a la propiedad de la tierra, comunidad e identidades colectivas entre los aymaras del norte de Chile (1821-1930)”, pp. 51-70.

unión dé forma a un territorio atacameño como el que, se supone, existía en el pasado, tal como o señala un entrevistado.

Las Áreas de Desarrollo Indígena Atacama la Grande y Jiwasa Orajje en Tarapacá constituyen una respuesta parcial a estos requerimientos, bajo la forma de espacios donde se concentra la acción estatal desarrollista. Pero ello no da respuesta a la persistente demanda por la constitución de territorialidades subnacionales que demandan estos pueblos indígenas. Un aspecto importante en la activación y confrontación con el Estado por el reconocimiento de derechos territoriales, es el interés por beneficios (como los derivados de contratos de servidumbre) gatillados por el aumento de las exploraciones mineras en la cordillera andina y la explotación de yacimientos y pozos de aguas subterráneas.

- b. Un tipo característico de conflicto étnico –y comunal– andino con agencias públicas y empresas privadas mineras y de agua potable es el que las confronta por el control de aguas corrientes y subterráneas. Es el tipo de conflicto más conocido por el público nacional, a través de la prensa. Varios conflictos de comunidades o grupos de comunidades con empresas mineras, empresas de generación y distribución de agua potable a los centros urbanos regionales y con agencias estatales se han ventilado los últimos años.

Los más importantes a nuestro entender son los siguientes. Primero, la oposición durante la década de los años ochenta a la extracción de aguas de la laguna Chungará para verterla a las quebradas de las cabeceras del valle de Azapa y, de este modo, nutrir acuíferos superficiales y subterráneos que explota la activa agricultura de ese valle. Segundo, la oposición que durante la década de los años noventa mantuvieron varias comunidades aimaras de la comuna de Putre a la captación de aguas subterráneas desde el acuífero del río Lauca, con el mismo fin. Tercero, la disputa por las vertientes de Chusmiza entre la comunidad homónima y una embotelladora de agua mineral. Cuarto, las pugnas y, por momentos, enfrentamientos entre las comunidades del área de Mamiña, una de las cuales se autocalifica como quechua (y las demás aimaras), con la minera Cerro Colorado, ubicada en las inmediaciones. Prolongaciones de ello se han dado por las servidumbres para la explotación de pozos subterráneos en la pampa de Lirima, entre esta misma empresa y la comunidad de Cancosa. Quinto, el juicio ganado por la comunidad de Toconce, en la parte alta del río Salado en la provincia de El Loa, para la devolución de las aguas que habían tomado décadas antes empresas mineras de la zona.

Más recientemente, la oposición a la exploración y explotación, por parte de la empresa minera Escondida, de aguas de vertientes y salares en la puna de Atacama, que se encuentran en terrenos demandados como propios por las comunidades atacameñas de Peine y Socaire.

- c. Los conflictos en torno a los recursos naturales no se agotan en la demanda por derechos o, al menos, la participación en la riqueza del subsuelo. La demanda por el reconocimiento de territorialidades representa un

primer paso hacia la obtención de derechos más amplios que sólo el de la tierra. Pero, además, adquiere un carácter especialmente agudo el ya viejo problema de la proliferación de especies animales protegidas en tierras de comunidades sucesoriales o fiscales, pero demandadas por comunidades. Décadas atrás se crearon parques nacionales, monumentos naturales y áreas silvestres protegidas. Aquellas de la XV Región de Arica y Parinacota y las de la I Región de Tarapacá se formaron sobre tierras con inscripciones particulares, de las cuales son titulares sucesiones amplias que practican sobre esas tierras ganadería extensiva de camélidos (llamas y alpacas) y ovinos. Las vicuñas compiten por el forraje con las especies domésticas. La multiplicación de las vicuñas contribuyó a la recuperación de los pumas, los que con frecuencia atacan las llamas. En la precordillera andina, mientras tanto, guanacos y *tarucas* (huemul del norte) han aumentado considerablemente su población, intensificando los daños sobre las praderas de alfalfa de los campesinos de la zona.

Asimismo, ha aumentado el control sanitario en la frontera andina con Bolivia y Perú, imponiendo –según lo referido por un dirigente aimara– drásticas limitaciones al faenamiento casero de animales y al traslado de carnes para el consumo urbano de la familia o los parientes. En la región atacameña, en tanto, el interés turístico por el consumo de paisajes extremos del desierto interior y la alta cordillera andina ha aumentado el interés indígena por áreas fiscales administradas por la CONAF. Una salida parcial que no resuelve del todo la demanda atacameña y quechua, consiste en la entrega de concesiones de explotación turística de sitios de interés (como la laguna de Cejar, o los géiseres del Tatio).

- d. Derechos colectivos de orden político. Los movimientos sociales indígenas andinos han compartido con algunos de los movimientos mapuche la demanda y la controversia con el Estado por derechos políticos que no se agotan en la discriminación positiva y en la oferta desarrollista que se origina en las agencias públicas. Los derechos territoriales y al subsuelo y sus riquezas se deben complementar, según sus requerimientos, con derechos políticos en municipios indígenas, gobiernos regionales, el Parlamento y frente a proyectos de inversión y acción estatal que arrastren consecuencias de importancia para los pueblos indígenas andinos.

Hasta ahora no se ha avanzado mayormente en tales derechos, aunque en las esferas de gobierno se discute y planifica un impulso a sus traspasos. No hay espacio político para ideas secesionistas, la meta planteada es la construcción de un país multinacional que otorgue un estatus político distinto a sus pueblos originarios, según lo relatado por un dirigente aimara entrevistado.

- e. Conflictos por los recursos naturales y servidumbres con empresas mineras (agua, geotermia y minería). Las demandas territoriales indígenas también tienen como motivación contar con una mejor posición para oponerse o negociar con particulares y empresas que desarrollan pro-

yectos de generación eléctrica (por ejemplo, en los géiseres del Tatio), exploración de aguas subterráneas para la minería (Aguas Calientes y Pampa Colorada en la puna de Atacama) o simplemente exploración minera (como en el altiplano de Parinacota, la comuna de Camarones o sectores de Colchane y Huara en la zona aimara).

- f. Con un carácter novedoso, se han dado casos de conflictos que involucran a dos etnias andinas y, aunque se expresa en ámbitos locales, su procesamiento ha escalado a dimensiones interétnicas. En el presente, esto es menor que en años pasados, en los que se vivió el enfrentamiento de grupos quechuas con la CONADI y, de manera más indirecta, con las comunidades atacameñas por la definición diferencial como quechuas en la región atacameña y no como atacameños tal como se les inscribió inicialmente. Tal conflicto por la autodefinición étnica y el reconocimiento externo no se presentó en el caso “colla” de la Región de Antofagasta, a diferencia de lo ocurrido en la III Región de Atacama, donde obtuvieron reconocimiento como pueblo indígena regional. Como se puede apreciar, se trata de un conflicto típico cultural por las definiciones colectivas.

En la misma línea de disputas por las identidades sociales, la respuesta de comunidades precordilleranas de la zona aimara, por lo que ellos consideran como el excesivo control aimara –léase: alto-andino– del movimiento indígena regional y la agencia estatal CONADI, suscitó la demanda, reclamación y controversia por el reconocimiento de su condición de quechuas. El resultado es que algunas comunidades lograron certificación quechua. La pugna no ha terminado.

- g. Derechos culturales y lingüísticos. La demanda por la autonomía cultural y lingüística completa el cuadro de los conflictos en el ámbito étnico con el Estado. El Programa de Educación Intercultural Bilingüe del Ministerio de Educación y la acción cultural que se da en la CONADI a través de su unidad de educación y cultura son considerados insuficientes. Se discute por algunos actores étnicos regionales acerca de las formas en que se debe avanzar de manera más integral y dinámica hacia una mayor autonomía cultural y lingüística (creación de instituciones culturales propias, creación de un sistema educacional efectivamente intercultural y bilingüe, etcétera).

4. GESTIÓN SOCIAL DEL CONFLICTO

Una segunda parte del diagnóstico sobre conflictividad indígena supone también conocer y precisar las formas que los pueblos indígenas utilizan para la resolución de sus conflictos, y en particular si aún perviven fórmulas ancestrales basadas en el derecho y la costumbre indígena.

En este acápite se describen los hallazgos obtenidos en esta materia, distinguiendo de acuerdo con los tres ámbitos de agregación social antes descritos, tanto para el pueblo mapuche como los pueblos andinos del norte de Chile.

4.1 Pueblo mapuche

Un principio general al enfrentar el tema de la conflictividad en el ámbito mapuche es el reconocimiento de la diversidad de realidades que se pueden encontrar tanto en la vida de las comunidades en el mundo rural como la realidad del mapuche urbano.

Sin embargo, los factores que han afectado al pueblo mapuche en el contexto de su relación con la sociedad chilena son parte de un bagaje común. El proceso de reducción; la escolarización; la migración de las comunidades a las grandes ciudades; la división o mensura de las comunidades; los procesos de evangelización, la CONADI y la nueva política hacia los pueblos indígenas han afectado a todos los mapuche en diferentes tiempos y en diversos grados, pero finalmente a todos, de una forma u otra.

Además de estos procesos generales, se deben considerar las diferencias propias de las identidades espaciales específicas que tienen los mapuche, tanto por su ubicación ecológica (los *pewenche* de la cordillera y los *lafkenche* de la costa, por dar los ejemplos más claros) que han definido una forma especial y diferenciada de afrontar estos mismos problemas.

Para diferenciar el nivel de mantenimiento de las costumbres originales de los mapuche y que son diferenciables de las costumbres chilenas, es necesario ponderar los elementos propios de cada realidad personal, familiar y de comunidad, que se dieron en estos determinados contextos.

Se debe establecer que, a diferencia de nuestro sistema jurídico en que lo importante es la protección establecida a los derechos de las personas y determinar quién y en qué circunstancias estos derechos fueron vulnerados, estableciendo penas y compensaciones de acuerdo con un sistema escrito de normas, en el mundo mapuche lo importante está en el establecimiento de un consenso sobre el sujeto ofensor, una justa compensación y sobre todo el reestablecimiento del equilibrio de las relaciones sociales.

a. *Ámbito familiar e interpersonal*

En la sociedad mapuche la desestructuración de los sistemas de poder, de la generación de autoridad y la superposición de las autoridades tradicionales mapuche por las nuevas autoridades chilenas, ha sido un gran problema al interior de las comunidades.

El sistema de organización social y política de los mapuche se centraba en la figura de los jefes de familia o *lof*, los cuales disponían en forma absoluta del control de sus familias extendidas.

En la actualidad, los conflictos familiares se dan por casos de violencia intrafamiliar y son de muy difícil solución. La forma tradicional viene dada por la posibilidad de que los miembros de la familia, tanto del marido como de la mujer, puedan intervenir y, si es necesario, retornarla a su comunidad de origen, aunque en general, la separación de un matrimonio es un tema de gran complejidad en el

mundo mapuche, pues se entiende como un fracaso personal que afecta la consideración de la persona dentro de la comunidad.

“Una mujer se quería separar por que estaba aburrida de su esposo tomaba mucho, era el caso de hijos de lonkos, son lazos que no se pueden romper pase lo que pase, entonces interviene toda la familia. Por el lado de la familia de la mujer, hacen que esta entre en razón, hacen que sea más tolerante.

Todo es por el respeto de los otros hacia ti, lo vas a perder, no vas a valer nada, aunque tengas auto casa o un marido gringo, no vales nada. La persona es dejada, te hacen entender todas esas cosas. Lo terminas aceptando, es mi realidad, es mi mundo, que me tocó vivir, es lo nuestro y eso como que se va superando y se vuelve al matrimonio. Es muy condenatorio para la mujer” (J.H., 5 de febrero de 2009).

En casos extremos, la mujer que no tiene la posibilidad de reintegrarse dentro de su familia original, opta por la fuga para terminar una relación, lo que en general, en el mundo mapuche, es muy mal visto y se rompe toda relación entre la persona que se va y su familia.

b. Ámbito comunitario

En la sociedad mapuche casi todos los conflictos del nivel comunitario tienen que ver con la posesión y con los deslindes de tierra.

Las posibilidades de generación de soluciones están muy limitadas, ya que no existen espacios definidos de encuentro ni espacios de mediación o de resolución alternativa de conflictos que operen desde dentro de la cultura. Tampoco existe poder de coacción o de influencia necesaria como para imponer una solución a un problema.

Sin embargo, se dan casos en que la comunidad es capaz de coordinar una acción conjunta y de imponer sanciones a algún miembro de la comunidad, que consiste, generalmente, en la expulsión física de la comunidad tanto del infractor como de su familia, medida que, aunque no tiene sustento en el sistema legal chileno, por la imposibilidad de realizar actividades básicas sin la cooperación de la comunidad (la siembra, la cosecha), constituye una eficaz herramienta coactiva.

La posibilidad de recurrir a la CONADI para resolver conflictos de tierra, en algunos casos ha dado resultados. No obstante, la falta de personal y de recursos impide a esta institución absorber en forma adecuada la inmensa demanda de problemas que se dan en las comunidades, limitando sus posibilidades de generar un impacto cuantitativo e importante en la resolución de los problemas.

c. Ámbito étnico

Aquí, los principales conflictos vienen desde diferentes posiciones de las organizaciones mapuche con entornos territoriales específicos y espacios definidos de participación. Así, tanto las organizaciones como las asociaciones indígenas, las llamadas organizaciones territoriales e, incluso, aquellas que tienen pretensión de mayor representación como el Consejo de Todas las Tierras, la Coordinadora Arauco

Malleco o Wallmapu, solo tienen ámbitos restringidos de acción, pues más que organizaciones de tipo representativo territorial, operan como entidades funcionales capaces de captar recursos o de gestionar reclamaciones de tierra para un número limitado de familias.

Aunque se han hecho intentos por crear espacios de cooperación entre ellas, debido a la forma como generan sus autoridades, donde lo importante para sus miembros es que sus dirigentes logren resultados concretos en torno a beneficios para las familias y la comunidad, ello no ha sido posible. Empero, se han producido acuerdos comunes en el movimiento mapuche, relativos a las reivindicaciones en el terreno del reconocimiento de los derechos culturales e, incluso, en la generación de espacios diferenciados de participación política, pero sin forjar un consenso sobre el modo en que se debe realizar este proceso. Si bien algunos han hablado de autonomía, otros han optado por la participación en los espacios municipales y otros creen que es necesario crear una nueva institucionalidad propiamente indígena con pertinencia cultural y con la revitalización de las autoridades tradicionales mapuche.

A pesar de estas diferencias, todas participan en procesos de negociación con la propia institucionalidad chilena y negocian con las autoridades de la CONADI, del Ministerio de Planificación o al nivel que sea funcional para la solución del conflicto específico de que se trate.

4.2. *Pueblos andinos*

a. Ámbito familiar e interpersonal

Las actuales sociedades indígenas andinas no mantienen instituciones sociales que formen parte de modalidades de gobierno interno (sujetas a la costumbre y el sentido común que dicten las circunstancias) y que tomen a su cargo la resolución de conflictos en el ámbito local o individual y familiar.

En ocasiones, los dirigentes son requeridos para que intervengan y eventualmente medien en una situación de conflicto, pero ello no es obligatorio. Es más, lo que un dirigente intente imponer o proponga como solución de controversia puede o no acatarse, o considerarse por las partes en conflicto. De acuerdo con lo señalado por un entrevistado, en el pasado se buscaba el concurso de alguna persona respetable (vecino destacado, un alcalde de aguas, un cacique en algunas zonas alto-andinas aimaras) que sirviera de facilitador, mediador o, incluso, de juez informal.

“Si había paso de animales, el afectado ‘llamaba la atención’ al dueño para que arreglara su cercado y compensara los perjuicios (por ejemplo, si las ovejas de uno se comían una melga de trigo del vecino, éste le devolvía a aquél un saco de trigo en el tiempo de cosecha). Si los daños eran mayores, o el causante no quería compensarlos, el caso era llevado ante el juez Modesto Escalante de San Pedro de Atacama, pero era muy difícil que esto ocurriera. Recuerda un caso de agresión a un hombre por dos vecinos llevado ante el juez” (E.A., 23 de enero de 2009).

No obstante, y en un ámbito microsocioal, de manera más anónima y, por tanto, a resguardo de la injerencia de las agencias estatales de gobierno interior y justicia, todo indica que aún persistirían dos instituciones de resolución de conflictos. Sin embargo, su vigencia se reduce a las relaciones interpersonales y al ámbito familiar. Su distribución, además, se concentra en los grupos y comunidades aimaras alto-andinas. En las zonas de comunidades de valles y en el área atacameña no es desconocido, pero no tiene en un grado suficiente, lo que pudiéramos calificar como “institucionalización” de esas prácticas (formalización, visibilidad social, regularidad, legitimidad).

La primera de estas fórmulas es conocida en castellano, como “el perdón” o “perdonarse”, mientras que la segunda no es objeto de una nominación expresa, pero sí se le reconoce como función social del padrino (de bautismo, de matrimonio) y de los familiares de la generación mayor de un grupo o red familiar, se podría decir, como una suerte de mediación familiar. Las familias alto-andinas emigradas desarrollan estas prácticas también en medios urbanos de destino. La dispersión residencial urbana y rural de los grupos y redes familiares del presente lleva a que el ejercicio del “perdón” y el padrino se realicen tanto entre personas urbanas como rurales o rural-urbanas, indistintamente. El perdón y la mediación familiar son las únicas instituciones vigentes tanto de control, atenuación como de mediación interna de conflictos interpersonales y familiares en las sociedades indígenas andinas.

El “perdonarse” consiste en una acción individual según la cual una persona por sí misma o en representación de terceros pide formalmente a un tercero o terceros afectados perdonar agravios, ofensas, una agresión, algún daño, entre otros. En todos los casos se hace una descripción circunstanciada de las razones, disculpatorias o atenuantes, que llevaron a que se produjera una reyerta, una discusión, una pelea o a que se prodigarán insultos, etc. El alcohol, la incitación de terceros, la confusión, la ignorancia, entre otros, suelen ser aducidos como factores decisivos para que se produjeran los hechos que se piden disculpar. En todos los casos la solicitud de perdón se acompaña de promesas y del compromiso de no reincidir, de no insistir, de llevar en lo sucesivo un recto comportamiento. Se da por sentado que la parte afectada tiene la disposición, en la gran mayoría de los casos y dependiendo de la gravedad de los hechos, de aceptar las disculpas y los compromisos del ofensor o causante. Todos están conscientes de que la vida familiar o comunitaria con relaciones continuas y cara a cara solo puede sostenerse en la medida que la comunicación e interacción sean fluidas. La presencia de querellas y conflictos no resueltos, por lo menos en lo formal, resulta siempre una amenaza para la vida social comunitaria.

A su vez, lo que pudiéramos denominar como “mediación familiar” consiste en el intento de resolución de un problema o conflicto matrimonial o familiar a través de la participación de uno o más parientes consanguíneos o rituales (padrinos de matrimonio o de bautismo), integrantes de la generación superior o alterna. Un tío o tía respetada en la familia, o los padrinos de matrimonio o bautismo actúan como mediadores: buscan acercar posiciones entre las partes en conflicto

apelando a razones prácticas, a principios morales, a criterios normativos o a mandatos éticos, a veces a imperativos de autoridad. Conforme a lo referido por un entrevistado, ocasionalmente, personas respetadas de la comunidad son convocadas para oficiar de mediadores, en ausencia de parientes directos o rituales equivalentes.

Una persona entrevistada, que ha participado de lo anterior, relata su experiencia (hacemos un resumen):

“Durante 2000, junto a su esposo, pasó el cargo de jilakata en el ayllu fronterizo de Japi. Pudo conocer los problemas que afectan a las familias que lo componen a través del ritual del mullo⁴³ y, para dar adecuada respuesta a sus inquietudes, recurrió al recuerdo de las enseñanzas de sus abuelos. Relata un caso de conflicto matrimonial ocasionado por la falta de un hijo varón. Según la costumbre, la esposa debía elegir a otra mujer para engendrar ese hijo con su marido, pero ella no lo hizo y éste actuó por su cuenta, ocasionando la separación de la pareja y el desprestigio de la familia en la comunidad. Ella perdió autoridad ante sus hijas, y una de ellas se embarazó, descendiendo aún más en la escala social. El marido, en tanto, hostilizado por los hijos mayores de su nueva compañera, decidió volver, pero descubrió que su esposa había vendido una propiedad sin su consentimiento y seguía resentida con él. La entrevistada aconsejó a la mujer y el otro jilakata (su esposo) al hombre para propiciar un reencuentro entre ambos, porque la perspectiva aymará es favorecer siempre la unidad. La entrevistada enfatizó el deber de la mujer aymará en tanto madre, no solo de sus propios hijos, sino de cualquier niño de la comunidad que lo necesite, incluido el hijo de su esposo. Esto le serviría para elevarse ante los ojos de éste y de toda la comunidad, porque una gran madre es muy respetada. Por otro lado, le hizo ver los errores cometidos (actuar como mujer antes que como madre, no consultar a los padrinos del matrimonio, no seguir la costumbre de elegir ella misma a su sustituta y no perdonar de corazón). El otro jilakata hizo lo mismo con el esposo y le recomendó pedir perdón a su mujer según la usanza tradicional, solicitando ser admitido nuevamente para poder cumplir su rol paterno. La intervención fue exitosa. El haber sido jilakatas constituye una responsabilidad permanente a futuro, porque los miembros de la comunidad los invitarán y consultarán en tanto ex autoridades” (I.F.H., 3 de marzo de 2009).

Esta es una labor de convencimiento, pero también de imposición, basada en el conocimiento de las personas y de los detalles del conflicto. La posición del mediador es de autoridad, pero no de un juez que dirime. Su autoridad tiene un fun-

⁴³ En aimara, “recorrer, revisar”, como un pastor que supervisa su rebaño. Consiste en visitar sorpresivamente a todas las unidades familiares que componen el *ayllu*, en este caso dispersas en Arica, Iquique, Oruro, La Paz y la localidad de origen, visita que se considera una alegría, un honor y una oportunidad de plantear a los *jilakatas* las incidencias y problemas experimentados durante el año para recibir orientación por parte de estos. El ritual involucra también la bendición de la tierra, los caminos, el ganado, los vehículos y otros bienes de los visitados.

damento social y cultural, no jurídico. Su éxito depende de esgrimir buenas razones en una argumentación convincente, con base en su experiencia, en su carácter de persona de criterio, en su conocimiento de los valores sociales y culturales de la sociedad indígena. Por lo tanto, si no cuenta con la buena voluntad de las partes su actuación será infructuosa o la mediación que logre será frágil y efímera. El recurso a esta institución suele ser más común durante los años de ajuste de los matrimonios jóvenes, en que todavía no se ha consolidado un *modus vivendi* en la pareja. No obstante, su potencial de aplicación es mucho más diverso y puede darse en muy diversos campos de las relaciones familiares. Ese es su límite, ya que está sustentado en valores vinculantes otorgados a las relaciones de parentesco. Más allá de los grupos de linaje o parentelas bilaterales no es posible su aplicación. No serviría, por ejemplo, para intentar resolver un conflicto intra o intercomunitario.

b. Ámbito comunitario

Todo indica que los intentos de resolución a través de juicios ventilados en tribunales no han concluido en buenos resultados. Y, de acuerdo con los entrevistados, los intentos de conciliación iniciados por CONADI han fracasado en la mayoría de los casos en que se han emprendido. Por lo demás, esta agencia ha demostrado cierta incompetencia para comprender la naturaleza de estas contiendas y las condiciones suficientes que se requieren para apoyar en forma efectiva su resolución.

Un experto cultural aimara entrevistado señala que la propia visión de ello ha ido cambiando, desde una cuestión entre particulares a problemas en los que al Estado le cabe una responsabilidad central. El asunto es visto hoy –de acuerdo con lo señalado por varios entrevistados– como la principal fuente de conflictividad social en comunas como Colchane, Putre y General Lagos.

El ejemplo siguiente, de reciente ocurrencia, relatado por una dirigente aimara, pone en evidencia la complejidad de estas disputas por tierras, la fragilidad de los mecanismos de resolución consensuados y, de paso, la continuidad de los errores de adjudicación de títulos radicados en las oficinas públicas, en este caso en el Ministerio de Bienes Nacionales,

“A fines de la década de los ‘80, los vecinos de Guallatire supieron que los bofedales del río homónimo, supuestamente fiscales y usados tradicionalmente para el pastoreo del ganado macho durante las fiestas, estaban comprendidos en tierras comprados por los particulares Nicolás Sánchez y Raimundo Jiménez. Sánchez se comprometió en asamblea a ceder a la comunidad los terrenos ocupados por el pueblo de Guallatire (instalaciones del agua potable, retén, etc.). Luego vendió sus propiedades a sus hijos y, a su fallecimiento, éstos las regularizaron con ampliación de cabida y ofrecieron a la comunidad de Guallatire el traspaso en comodato de los terrenos en disputa, lo que indignó a ésta. El conflicto es intenso. El Ministerio de Bienes Nacionales –que había regularizado sin consultar a los colindantes– recomendó a los vecinos presentar una demanda judicial. En general, ni Bienes Nacionales ni las consultoras asociadas a CONADI realizan la investigación en terreno necesaria

para sanear predios (por ejemplo, para definir deslindes entre terrenos en disputa entre Guallatire, Chucuyo y Parinacota). Hay conflictos familiares por herencia de tierras: personas despojadas de sus derechos por quienes se encargan de tramitar las posesiones efectivas y otras que, al regularizar sus títulos, abarcan más de lo que les corresponde, perjudicando a parientes colindantes. Los afectados se ven obligados a iniciar procesos judiciales por usurpación, a falta de otra alternativa” (C.B., 2 de marzo de 2009).

c. Ámbito étnico

Por la naturaleza del conflicto, por las partes involucradas, por su reciente data según reseñábamos, no solo fue imposible detectar modos tradicionales, sino, también, mecanismos desde la sociedad chilena que permitan abordarlos.

5. A MODO DE CONCLUSIÓN

A continuación, se presenta un conjunto de ideas acerca de las principales características de la conflictividad indígena, tanto en el pueblo mapuche como en los pueblos andinos del norte de Chile, obtenidas a partir de las entrevistas realizadas.

5.1. Pueblo mapuche

a. La complejidad y heterogeneidad como cuadro característico de la conflictividad social mapuche

Al igual que la sociedad andina, los procesos de integración social que se han dado en el marco de la modernización del país han afectado a la población mapuche de una forma heterogénea y diversificada, dependiendo, por una parte, del nivel de escolaridad, migración desde el medio rural a urbano y otros factores. Esta complejidad hace necesario tener una visión y una aproximación flexible al tema de la resolución de conflictos y disponer de la información necesaria para abordar esta heterogeneidad e incorporarla en una metodología culturalmente pertinente.

b. El surgimiento de un ámbito étnico de conflicto

Uno de los elementos importantes de los últimos años es el surgimiento de un movimiento indígena con una plataforma de reivindicaciones que se conectan con derechos colectivos. Estas reivindicaciones de participación, inclusión política diferenciada, diversos niveles de autonomía, así como la generación de políticas de educación, salud, desarrollo económico y la demanda por la recuperación de tierras, deben ser incorporadas en una nueva forma de resolución de conflictos que considere la diferencia cultural como la base de la construcción de una auténtica sociedad multicultural, preparada para aceptar y trabajar con la diferencia.

c. La redistribución regional de la población indígena mapuche y sus consecuencias en la conflictividad social

Una de las características de la población indígena mapuche y de la sociedad andina durante los últimos años es la migración desde lo rural a lo urbano. En el caso de la sociedad mapuche la mayoría reside ya en las grandes ciudades. Una comprensión adecuada de los vínculos de la población mapuche urbana con sus comunidades de origen, así como la forma en que esta población se inserta en la economía y cultura de la ciudad, nos mostrará nuevas formas de conflictividad que deben ser diferenciadas de la población urbana no indígena.

d. Nuevos tipos de conflictos, en que se advierte una mayor participación femenina.

La principal fuente de conflictos en el mundo mapuche en el ámbito familiar son los casos asociados a violencia intrafamiliar. Para abordarlos es importante, por una parte, comprender los procesos de modificación de papeles al interior de la cultura mapuche y, por otra, cómo el alcoholismo afecta a los miembros de la familia.

5.2. Pueblos andinos

a. La complejidad y heterogeneidad como cuadro característico de la conflictividad social andina

Las sociedades indígenas andinas son más diversificadas, heterogéneas y complejas que antes, desde un punto de vista residencial, laboral, económico, educacional, social y cultural, razón por la cual la conflictividad social es también más diversificada y heterogénea. En el pasado, se manifestaba asociada a la vida rural y campesina, en el presente, incluso, la minoría rural de los indígenas participa de formas de conflicto nuevas, debido a condiciones de contexto cambiantes y a la propia diferenciación y cambios internos acaecidos en el último medio siglo.

b. El surgimiento de un ámbito étnico de conflicto

Por razones que no tienen que ver con la cultural o la vida social indígena tradicional, en las últimas dos décadas se han formado conflictos que involucran a los pueblos indígenas andinos como un todo, con el Estado, las agencias públicas y proyectos privados de inversión. Sus contenidos están referidos a territorialidad étnica, recursos del subsuelo (minerales y agua subterránea), turismo, derechos políticos y culturales. No es que estos asuntos sean completamente nuevos; varios de ellos tienen antecedentes históricos regionales claros. Es efectivo, en cambio, que se formulan en cuanto demandas, problemas, reclamaciones y, a veces, conflictos étnicos, con la política indígena de las últimas dos décadas.

c. La judicialización del conflicto social indígena andino

En el presente se asiste, según la impresión de las personas consultadas, a un aumento de los requerimientos a agencias públicas por causas de conflictos, a una disminución o eliminación de la gestión social interna de los conflictos y a un incremento de la denuncia y la judicialización de los mismos. Ello es muy evidente en el caso de los conflictos étnicos que se plantean como tales solo con la puesta en práctica de la ley indígena. Lo es también el caso de los de facciones comunitarias y entre comunidades en que ya no se intenta resolverlos internamente o, al menos, no se los “pone a dormir” en ausencia de vías de procesamiento de los mismos. Algunos organismos públicos han propuesto ayudar a su resolución, pero sin los recursos, conocimientos y experiencia suficientes cómo hacer algo más que avivar la incandescencia de los problemas que arrastran las comunidades.

No obstante, el aumento de la oferta de asistencia judicial ha sido provechosa en algunos otros casos. En particular en lo que se refiere a la defensa de las mujeres ante la violencia doméstica, a las pensiones de alimentos o en las reparaciones por perjuicio en las herencias. Pero esto mismo entra en colisión con normas y criterios tradicionales indígenas. Ahora bien, la apelación al tradicionalismo no es muy fuerte y las posturas conservadoras suelen combinarse de manera acomodaticia con principios legales generales y comunes al país.

d. La redistribución regional de la población indígena andina y sus consecuencias en la conflictividad social

La gran mayoría de la población indígena andina es hoy urbana, una parte de ella directa y activamente relacionada con la rural remanente. Y tales relaciones influyen sobre las formas de conflictividad rural vigentes o también las provocan. La propia judicialización de los conflictos parece más propia de integrantes urbanos que de los campesinos tradicionales. Algunos tipos de conflictos contarían frecuentemente con implicados urbanos como en las reclamaciones y enfrentamientos por las herencias que hoy menudean.

e. Relacionado con los puntos anteriores, encontramos nuevos tipos de conflictos o ya antiguos, pero más frecuentes y judicializados en que se advierte una mayor participación femenina

Dos serían los tipos de conflicto en que las mujeres se ven involucradas. Primero, las herencias en las que tradicionalmente fueron menos consideradas que los hermanos varones u hombres integrantes de la familia. Segundo, las pensiones de alimentos, en circunstancias que un alto número de nacimientos, y quizá la gran mayoría de los primeros hijos, nacen fuera del matrimonio y fuera de compromisos de pareja consolidados.

f. La permanencia aimara de algunas instituciones sociales que contribuyen a resolver la emergencia, la persistencia o el escalamiento de conflictos

Los gobiernos locales indígenas andinos de origen colonial ya no existen. Ellos fueron desapareciendo desde el siglo XIX en adelante, a medida que las formas de administración republicana dejaron de considerarlos como un instrumento político administrativo válido o útil. Mantuvieron todavía vigencia en Atacama (hasta la guerra de 1879, que anexó el territorio a Chile) y con mayores vicisitudes en Arica y Tarapacá (mayor persistencia en las comunidades alto andinas que en las de los valles), bajo control peruano también hasta 1879⁴⁴. Con posterioridad se impusieron agentes de gobierno local (inspectores de distrito, jueces de distrito y de subdelegación) que desplazaron, reemplazaron y, a veces, dieron continuidad a algunas de las funciones de los antiguos gobiernos locales indígenas (“alcaldes”, “caciques”, “mallkus”⁴⁵, etc.). Permanecieron activas otras instituciones radicadas en las relaciones familiares y las interpersonales. El “perdón” y la mediación familiar siguen contribuyendo lo suyo al control de la conflictividad social andina, rural y urbana o urbano-rural, pero solo en un caso, el del padrinzago, a través de la mediación parental.

⁴⁴ Un especialista cultural aimara señala que el cacicazgo, sistema tradicional de autoridad aimara –establecido en tiempos coloniales con la fundación de los pueblos–, resolvía los conflictos entre los poseedores de terrenos, propiciando el avenimiento entre las partes –sin registros escritos, pero estableciendo demarcaciones físicas– a través de visitas a las familias residentes en los caseríos dispersos. Los caciques solucionaban, además, problemas menores entre vecinos y conflictos intrafamiliares, a través del consejo o del castigo, según gravedad de la falta y reincidencia. El asesinato, el robo y la mentira se consideraban más graves. En estos casos, se reunía toda la comunidad para presenciar la ejecución de la sentencia. Las penas impuestas eran variables: restitución en especie o en dinero en caso de robo o daño, castigos corporales (como revolcarse en ortigas) en caso de adulterio y mentira. Una sentencia extrema (aplicada en caso de brujería, confesada mediante tortura) era la expulsión de la comunidad. En todos los casos se buscaba la conformidad de la víctima y la reconciliación entre agresor y agredido (A.M., 19 de febrero de 2009).

⁴⁵ Los *mallkus* son cerros o montañas andinas dotados de poder y que son reverenciados y se les dedican ofrendas para la protección de la comunidad.

III. DIAGNÓSTICO DE LA PERTINENCIA DE LA OFERTA PÚBLICA DE MEDIACIÓN Y PERFILES PROFESIONALES DE LOS MEDIADORES

1. ANTECEDENTES GENERALES

En Chile, la oferta pública de mecanismos alternativos de resolución de conflictos consiste fundamentalmente en servicios de conciliación y mediación.

La conciliación ha sido el sistema con mayor tradición en nuestro país, en especial la conciliación judicial, siendo en los últimos años complementada por la mediación en el marco de una política pública innovadora en la cultura nacional.

La mediación se ha impulsado desde hace algunos años en diversos ámbitos –familia, salud, laboral, asistencia jurídica entre otras– con el fin de diversificar los mecanismos de tutela de derechos, descongestionar los tribunales de justicia y ampliar los niveles de participación ciudadana.

En cuanto a la conciliación, en el área que nos interesa, además de la judicial existe una oferta para conflictos individuales del trabajo a cargo de la Dirección del Trabajo y para conflictos de tierras por la CONADI.

Como es lógico esta oferta pública –mediación y conciliación– está también formalmente disponible para la población indígena. En las líneas que siguen se analizará su pertinencia y accesibilidad para los principales pueblos indígenas chilenos, de acuerdo con los términos de referencia del estudio.

2. INSTITUCIONALIDAD DE LA MEDIACIÓN: ALGUNOS ANTECEDENTES DE CONTEXTO

De la información recopilada para el estudio aparece claramente que la institucionalidad pública a través de la cual se ofrecen servicios de resolución alternativa de conflictos, y de mediación, responde, en cuanto a sus directrices centrales y objetivos, a políticas sectoriales. Hemos detectado que no existe una instancia de coordinación que permita adoptar ciertas orientaciones transversales, intercambiar experiencias en cuanto a fortalezas y debilidades y aprovechar recursos para potenciar esta política pública. Es decir, estamos ante una política pública fragmentada.

Esta característica relevante del sistema obliga a un análisis separado de los componentes de la oferta.

Es importante considerar, además, que en cada uno de los casos analizados la oferta de servicios de mediación está asociada a un contexto determinado –tribunales de familia, prestaciones del plan Auge, Dirección del Trabajo–, creemos que esto delimita y condiciona el tipo y etapa de evolución de los conflictos que llegan a mediación y los niveles de accesibilidad de la población tanto indígena como no indígena.

En este sentido, en opinión del equipo investigador, la experiencia de mediación chilena en su conjunto adolece de una excesiva judicialización, a diferencia de las experiencias comparadas de mediación intercultural revisadas, las cuales, en general, se desarrollan en contextos comunitarios o locales los que, a su vez, permiten intervenciones más tempranas en cuanto al nivel de desarrollo del conflicto.

De acuerdo con el informe sobre conflictividad indígena, los conflictos de familia y de tierras se cuentan entre aquellos de mayor relevancia y frecuencia en el mundo indígena, por ello interesa, especialmente, analizar el sistema de mediación familiar y el servicio de conciliación para conflictos de tierras de la CONADI.

3. SISTEMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR

El SNM en materia de familia está regulado por la Ley N° 19.968, modificada recientemente por la Ley N° 20.286, y su respectivo reglamento. Como se sabe, su objetivo es la prestación de servicios de mediación familiar en causas derivadas por los tribunales de familia y de letras con competencia en familia. Actualmente este sistema se encuentra en un momento de transición desde un sistema de mediación voluntario a la consagración de la mediación previa y obligatoria en tres materias que conocen los tribunales de familia: alimentos, relación directa y regular y cuidado personal.

Se compone del Registro Nacional de Mediadores de Familia, integrado por un amplio espectro de profesionales con formación en mediación familiar de acuerdo con el reglamento, y de los mediadores licitados –personas naturales y jurídicas que cuentan con mediadores registrados–, los cuales, mediante licitación pública

convocada por el Ministerio de Justicia, se han adjudicado porcentajes de casos a mediar y cuyos honorarios cubre el Estado.

El Ministerio de Justicia realizó un primer llamado a licitación el año 2006 y en el mes de febrero de 2009 convocó una segunda licitación en la que se seleccionaron nuevos mediadores que prestarán servicios a partir del mes de junio de este año y por los próximos tres años. Por ser un proceso aún muy reciente no se cuenta con información que permita establecer si hubo o no cambios significativos en el perfil de los nuevos mediadores licitados.

Los mediadores del sistema de mediación familiar –tanto los registrados, que realizan mediaciones privadas, como los registrados y licitados, que realizan mediaciones gratuitas– prestan servicios de mediación en zonas asociadas a uno o más tribunales de familia o de letras con competencia en familia, en materias de competencia de dichos tribunales, de tal manera que estas características delimitan su accesibilidad a la población en un sentido territorial y respecto de la naturaleza de los asuntos.

En el caso indígena, los conflictos de familia y de tierras están estrechamente relacionados, por lo que una separación de la oferta que conozca estos conflictos resulta algo artificial y perjudica un tratamiento más integral de los mismos.

En cuanto al territorio, si bien las zonas licitadas –en un número de setenta y uno– cubren todos los territorios jurisdiccionales de los tribunales con competencia en materias de familia, de acuerdo con la encuesta CASEN 2006 existe un porcentaje de población indígena rural que vive en lugares muy apartados y que probablemente tendrá mayores dificultades de acceso a este servicio.

La estructura de remuneración de los mediadores licitados está asociada a la obtención de acuerdos y a que estos sean aprobados por los tribunales. Creemos que esta forma de remuneración favorece un trabajo más bien estandarizado que dificulta la incorporación por los mediadores de modelos y metodologías de intervención específicas e innovadoras, pues probablemente percibirán que los saca de su trabajo habitual y tomará más tiempo, en perjuicio de sus ingresos.

En definitiva, este sistema constituye la modalidad que a mediano plazo el Estado ha elegido para brindar mediación para conflictos de familia y constatamos que hasta ahora no incluye ningún elemento que permita prestar este servicio a la población indígena, reconociendo la particular forma como ellos viven el conflicto familiar. En efecto, según da cuenta el capítulo sobre conflictividad indígena, los problemas de familia involucran, además de los directamente afectados, a la comunidad y existe una serie de códigos culturales importantes de considerar que, de acuerdo con las entrevistas, los mediadores del sistema familiar desconocen.

Los mediadores seleccionados en la primera licitación que fueron entrevistados, expresaron que rara vez recibían personas que se autodefinieran como indígenas, y que ocasionalmente identificaban por sus apellidos u otros signos externos a personas con orígenes indígenas. Algunos sostuvieron que esta actitud se explica por una suerte de identidad acomodaticia de los indígenas como estrategia de sobrevivencia en un entorno con frecuencia hostil. En la opinión de los mediadores, los conflictos de estas personas son los mismos que los de los “chilenos” y declaran

que ellos no hacen diferencias en el tipo de intervenciones que realizan y que “no deben realizarlas”, en virtud del principio de neutralidad del mediador.

A nuestro juicio, esta falta de pertinencia del sistema de mediación familiar respecto de los pueblos indígenas, puede influir en los resultados de las mediaciones y en la legitimidad que los usuarios indígenas le otorguen al sistema.

4. CONCILIACIÓN ESPECIALIZADA DE LA CONADI

La fuente normativa de la conciliación administrativa que ofrece la CONADI es el artículo de 55 la Ley N° 19.253. Opera solo para conflictos de tierras en los cuales al menos una de la partes debe ser indígena y, de acuerdo con la ley, está a cargo de abogados conciliadores funcionarios del mismo servicio.

A diferencia del sistema de mediación familiar, el servicio de conciliación de la CONADI es una oferta específica para el mundo indígena en un tipo de conflictos –el de tierras– que tanto en Chile como en la experiencia comparada es muy relevante en el campo de los conflictos interculturales⁴⁶.

El equipo investigador entrevistó, por una parte, al conciliador de la Subdirección Sur de la CONADI (sede Temuco), abogado de reconocida trayectoria y experiencia en mediación y conciliación y, por otra, a varios abogados de las unidades jurídicas de esta institución, constatando que la figura del conciliador especializado en la práctica tiene una muy escasa cobertura, con excepción de la unidad de Temuco que dirige el abogado antes mencionado y que estaría conformada por cuatro o cinco personas más⁴⁷.

En el resto de las regiones existen abogados de la CONADI que representan en juicio intereses de indígenas en contra de personas no indígenas o realizan gestiones administrativas ante organismos del Estado. Cuando los conflictos involucran a dos partes indígenas, los abogados de la CONADI –mayoritariamente sin formación específica en mediación y conciliación– intentan acercamientos extrajudiciales. Todo indica que esta labor la realizan impulsados por una norma que les prohíbe litigar contra personas indígenas.

Además de los conciliadores, la CONADI tiene un Programa de Difusión de Derechos Indígenas –PIDI– que cuenta con monitores que orientan e informan a la comunidad y cuyo perfil de cercanía y conocimiento de la cultura puede ser interesante potenciar para la resolución de conflictos comunitarios en los pueblos indígenas.

Ahora bien, de acuerdo con lo relatado por los operadores de sistemas alternativos y del sistema de justicia, el equipo investigador recogió una percepción

⁴⁶ Al respecto, es interesante el modelo australiano, que se describe en el capítulo de experiencias comparadas, con los Tribunales Nacionales del Título Nativo, desde donde surge la posibilidad de derivar a mediación este tipo de conflictos, estableciendo una pluralidad de sistemas especializados para su resolución.

⁴⁷ En los anexos se adjunta información estadística proporcionada por la oficina de conciliación de la CONADI de Temuco.

más bien negativa de la intervención de la CONADI, basada, principalmente, en la falta de resultados positivos de esta conciliación administrativa, en términos de que casi nunca se llegaba a acuerdos, los procesos se alargaban en exceso, entre otras razones. Entendemos que esta percepción está referida a la labor de los abogados de la CONADI, pues, como dijimos, en su mayoría carecen de formación especializada y porque la figura del “conciliador” casi no existe, salvo en la unidad de Temuco.

En esta opinión negativa pueden influir ciertas características propias del conflicto de tierras, a saber: larga data, el compromiso de muchas personas, los conflictos se superponen, la existencia de muchos intereses, etc., además del perfil y la falta de herramientas de los conciliadores para el manejo de estos conflictos y problemas de legitimidad de la CONADI en su conjunto.

Finalmente, sería necesario contar con una evaluación en profundidad del sistema de conciliación, sin perjuicio de lo cual, con los antecedentes recopilados, recomendamos revisar el perfil profesional de los conciliadores y desarrollar y fortalecer herramientas de trabajo en mediación y conciliación, especialmente aquellas que posibiliten el trabajo efectivo en conflictos multipartes o colectivos.

5. CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL

Las cuatro corporaciones cuentan con una red de centros de mediación multitemáticas ubicados en las capitales regionales. En dos casos –Valparaíso y Santiago– se trata de centros pioneros en el uso de la mediación en Chile, por lo que cuentan con mediadores experimentados y con una acabada formación.

En general, se trata de equipos profesionales interdisciplinarios con experiencia en mediación y habituados a trabajar en contextos de pobreza.

Por otra parte, a partir de la entrada en vigencia del SNM regulado por la Ley N° 19.968, en octubre de 2005, los centros de mediación de las CAJ han debido reorientar su trabajo a materias distintas de familia, sin que aún exista total claridad al respecto. Esto dificulta un análisis de pertinencia de la oferta de este grupo, sin perjuicio de lo cual el equipo investigador estima que en estos centros existe un potencial interesante para el trabajo de interculturalidad por su experiencia y amplia formación.

En el contexto actual, algunas CAJ están dedicadas a desarrollar proyectos piloto en mediación penal en convenio con fiscalías, sin que exista mucha certeza respecto de la permanencia futura de estos proyectos⁴⁸.

De acuerdo con la información recabada, sobre características de los conflictos y prácticas ancestrales de los pueblos indígenas, tanto en la zona norte como en el sur se puede advertir una cercanía entre dichas prácticas y la filosofía de la Justicia Restaurativa, por lo que estimamos que resultaría interesante profundizar en ella a través de la experiencia de estos centros.

⁴⁸ Esta pendiente el envío al Parlamento de un proyecto de ley que creará un servicio nacional de asistencia jurídica que deberá clarificar el ámbito de acción de estos centros.

6. MEDIACIÓN EN SALUD

El sistema de mediación en salud opera para los conflictos por daños con ocasión de prestaciones reguladas por la Ley N° 19.966 (AUGE) y está compuesto por dos subsistemas que, aparentemente, funcionan sin coordinación: los mediadores del CDE –para los conflictos con prestadores públicos– y los mediadores del Registro de Mediadores de Salud de la Superintendencia de Salud –para prestadores privados–.

En el caso del CDE se trata de un cuerpo estable de mediadores, abogados y funcionarios del Estado que prestan un servicio gratuito, a diferencia de la Superintendencia de Salud, que cuenta con una nómina de profesionales por región⁴⁹, en su mayoría con formación en mediación familiar y que cobran un arancel por mediación realizada.

De las entrevistas realizadas a profesionales del CDE se desprende que en muy pocas ocasiones median casos con indígenas y no consta que tengan capacitación sobre el tema.

En opinión del equipo investigador, los mediadores del sistema de salud –tanto público como privado– no cuentan con los elementos necesarios para mediar en conflictos multiculturales, en circunstancias que en el mismo sector existe un importante desarrollo a través del programa de interculturalidad del Ministerio de Salud. Se recomienda que en las regiones con mayor población indígena se establezca una coordinación entre dicho programa y los servicios que ofrecen mediación, con la finalidad de favorecer acciones integradas que posibiliten una mejor participación y acceso de los pueblos indígenas en estos sistemas.

7. MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN CONFLICTOS DEL TRABAJO

En el campo de los conflictos del trabajo, la oferta de sistemas alternativos está radicada en la Dirección del Trabajo. Allí se ofrecen servicios de conciliación para conflictos individuales, a cargo de inspectores de la institución, intervención que se realiza en forma previa a la judicialización del conflicto laboral.

Para conflictos colectivos, el departamento de Relaciones Laborales de dicha entidad lleva a cabo, desde hace varios años, un programa de mediación y de buenos oficios, de acuerdo con normas legales pertinentes.

En ambos casos, consta al equipo investigador que la institución ha hecho esfuerzos sistemáticos por fortalecer las capacidades de los profesionales que intervienen en estas acciones colaborativas, existiendo estudios que muestran un alto nivel de satisfacción con los servicios prestados, principalmente en conflictos colectivos.

⁴⁹ Se trata de un número aproximado de ciento veinte mediadores en todo el país.

Sin embargo, no existen antecedentes de que la institución haya incorporado herramientas de trabajo orientadas a la interculturalidad.

8. MEDIACIÓN VECINAL Y COMUNITARIA

En el ámbito local, constatamos que algunos municipios como El Bosque, Recoleta y Peñalolén en la Región Metropolitana, cuentan con programas de mediación de conflictos vecinales y comunitarios, a cargo de mediadores profesionales que forman pequeños equipos interdisciplinarios. Estas iniciativas suelen estar asociadas a fondos concursables en el área de seguridad ciudadana, lo que, por una parte, los hace inestables y, por otra, les condiciona el enfoque de trabajo.

Una interesante fortaleza de estos programas es el trabajo en el ámbito local. Además, de acuerdo con la información recogida se están desarrollando incipientes experiencias de intervención en conflictos interculturales que, aunque no se refieran específicamente a los pueblos indígenas, resultan muy pertinentes en cuanto al uso de metodologías e intervenciones comunes.

Por ejemplo, de acuerdo con las entrevistas realizadas se pudo constatar que en la municipalidad de El Bosque la mediación se utiliza para conflictos de convivencia en villas y condominios. Algo similar ocurre en la municipalidad de Recoleta, donde han debido intervenir en conflictos con inmigrantes palestinos (ochenta familias), cuya integración ha generado varios problemas, específicamente a algunos condominios de la comuna. Los vecinos chilenos alegaban porque los niños palestinos rompían las plantas del condominio y porque la elaboración de pasteles árabes había traído la aparición de moscas, entre otras cosas. Los mediadores de la municipalidad han realizado hasta la fecha cuatro reuniones entre palestinos y chilenos para conocerse y conversar acerca de sus respectivas culturas, todo ello con la ayuda de una intérprete, lo que ha sido muy bien recibido por todos los vecinos.

En estos casos, la intervención que se realiza tiene un carácter más colectivo que individual y va más allá de un conflicto puntual, el que se aborda y se intenta solucionar, pero, además, tiene una dimensión preventiva a través del acercamiento y conocimiento intercultural.

9. FACILITACIÓN INTERCULTURAL

Tal como lo muestra la experiencia de España, la tarea del mediador intercultural ha tenido un interesante desarrollo en el espacio de los servicios públicos haciendo de “puente” entre estos y los inmigrantes, con el fin de trabajar a favor de la convivencia intercultural y la prevención y resolución de conflictos.

En este sentido, el profesional que interviene realiza, más bien, una labor de intermediación (poner en contacto, permitir el acceso, etc.), que de solución de conflictos. En esta línea, cabe destacar las experiencias que se desarrollan en nuestro

país en el campo de la salud, educación y justicia acotada en este último caso a la Defensoría Penal Pública, a través de la figura de los facilitadores interculturales.

Al respecto, se entrevistó a los encargados nacionales de los programas de interculturalidad de los ministerios de Salud y Educación y a diversos operadores locales y a dos agentes interculturales de la Defensoría Penal Pública, comprobándose, en la práctica, el papel de puente entre el mundo indígena y los servicios del Estado que cumplen estos agentes. Un número significativo pertenece a los pueblos indígenas, en ciertos casos hablan la lengua y cuentan con validación en la comunidad.

En el caso de educación, el Subdirector Nacional del programa reportó que la legitimidad del agente en la escuela dependía de la relación que estableciera con el director.

10. A MODO DE CONCLUSIÓN

Se puede decir que existe una significativa oferta pública instalada principalmente en las grandes ciudades, que cubre importantes áreas de la conflictividad indígena, pero su dispersión y fragmentación sectorial redundan en la falta de coordinación y optimización de los recursos existentes.

Esta oferta, en general, adolece de falta de especialización en los aspectos atinentes a la forma cómo las personas indígenas viven y perciben el conflicto, lo que puede redundar en prejuicios y dificultades para el manejo del conflicto con personas indígenas.

Un aspecto relevante en la experiencia comparada se refiere al perfil de los mediadores interculturales. Al respecto el equipo consultor, basándose en las opiniones de los entrevistados, estima que no sería necesario pertenecer a una etnia indígena ni hablar la lengua, pues como lo indican los datos de la CASEN se han ido perdiendo, sin embargo, sí se requeriría conocer bien la cultura y códigos y estar legitimado por la comunidad en que se interviene.

En conclusión, las características descritas de la oferta pública de mediación –fragmentación, judicialización y falta de especialización– hacen difícil que pueda operar plenamente en las actuales circunstancias un sistema de mediación orientado a la promoción de la interculturalidad.

IV. SISTEMATIZACIÓN DE MODELOS DE INTERVENCIÓN EN MATERIA DE MEDIACIÓN Y PUEBLOS INDÍGENAS EN SISTEMAS DE MEDIACIÓN COMPARADOS

1. ANTECEDENTES GENERALES

Uno de los objetivos específicos de este estudio consiste en investigar y dar cuenta de la existencia de sistemas de mediación comparados, que contengan modelos de mediación implementados con pueblos indígenas, en atención a la particularidad de su cultura y a sus diversos ámbitos de conflictividad.

El presente capítulo tiene por objetivo describir la información recabada en materia de experiencias comparadas en mediación intercultural en cuatro países –España, Australia, Ecuador y Guatemala–, los cuales han sido seleccionados conforme a los siguientes criterios:

- Experiencias provenientes de países de distintos continentes (Europa, Oceanía y América). Por razones de cercanía cultural con Chile se han incorporado las experiencias de dos países latinoamericanos.
- Experiencias de mediación intercultural en sentido amplio (inmigrantes, indígenas y grupos minoritarios).
- Experiencias con más menos de diez años de desarrollo.

Para ofrecer una mirada comparativa de las experiencias de mediación intercultural, en cada uno de los siguientes acápite se describen los rasgos generales de la aplicación de la mediación, las razones que explican el desarrollo de este tipo de intervenciones y algunos de sus resultados.

2. ESPAÑA

La mediación intercultural en España es relativamente reciente, no lleva más de diez años de desarrollo⁵⁰ y surge en forma espontánea, en una primera etapa, asociada a las necesidades de traducción y enlace entre los inmigrantes y los servicios sociales españoles.

Desde hace ya algunos años la convivencia multicultural es una realidad. De acuerdo con la literatura revisada, los contextos multiculturales –como el español– se caracterizan por dos cuestiones básicas que explican el surgimiento de distintas intervenciones sociales, entre ellas la mediación. En primer lugar, los contextos culturales se componen por personas pertenecientes a grupos socioculturales étnicos distintos que comparten el mismo espacio social, donde existe un colectivo mayoritario –con valores y códigos culturales dominantes– y varios colectivos minoritarios⁵¹. En segundo lugar, los grupos minoritarios (en este caso inmigrantes) se encuentran en una situación de desventaja social desde un punto de vista socioeconómico, afectando su acceso a las necesidades básicas de vivienda, salud, educación y empleo, así como de desenvolvimiento, de comprensión y manejo de los códigos de la cultura mayoritaria.

En la actualidad, la población inmigrante con distinta procedencia asciende a cerca de un 10%⁵²:

- Magrebíes (marroquíes y argelinos).
- Subsaharianos.
- Latinoamericanos.
- Asiáticos (filipinos y paquistaníes).
- Del Este de Europa.

Solo en Madrid la población de inmigrante es de un 17%⁵³ y, de acuerdo con las estadísticas generales, es el país con mayor porcentaje de toda la Unión Europea⁵⁴.

Este escenario multicultural y diverso permite explicar el desarrollo y auge de la mediación intercultural en los últimos años y comprender los objetivos que subyacen a esta intervención: trabajar a favor de la convivencia intercultural a través de la prevención y resolución de conflictos y el mejoramiento de la comunicación⁵⁵.

⁵⁰ SALOUA LAGHRICH, “Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la comunidad valenciana”, para mayor información véase <http://www.um.es/tonosdigital/znum8/estudios/11-Salou.htm> [Página visitada el 18 de abril de 2009].

⁵¹ “La mediación intercultural”.

⁵² MINISTERIO DEL TRABAJO E INMIGRACIÓN, “Observatorio de Inmigración”.

⁵³ http://www.elpais.com/articulo/espana/poblacion/inmigrante/Madrid/alcanza/elpepuesp/20080902/elpepunac_7/Tes [Página visitada el 18 de mayo de 2009].

⁵⁴ Por ahora, España gana a sus vecinos europeos en porcentaje de inmigrantes, aunque no en número. El 9,9% de extranjeros supera al 9,6% que tiene Francia, al 8,9% de Alemania y al 8,1% del Reino Unido. Fuente: <http://medios.mugak.eu/noticias/noticia/116863> [Página visitada el 10 de marzo de 2009].

⁵⁵ JULIA MORENO M., “La mediación en el ámbito de la inmigración y convivencia intercultural”.

Lo anterior se desprende de las definiciones que organismos especializados han dado sobre la materia. Por ejemplo, la ASMIN define la mediación intercultural como una

“modalidad de intervención de terceras partes neutrales entre actores sociales o institucionales en situaciones sociales de multiculturalidad significativas, en la cual el profesional tiende puentes o nexos de unión entre esos distintos actores o agentes sociales con el fin de prevenir y/o resolver y/o reformular posibles conflictos y potenciar la comunicación, con el objetivo de trabajar a favor de la convivencia intercultural”⁵⁶.

Por su parte, Carlos Jiménez, uno de los principales referentes en España sobre la materia, sostiene:

“entendemos la Mediación Intercultural –o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales– como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados”⁵⁷.

La mediación intercultural surge, entonces, desde la comunidad de origen como respuesta espontánea a la necesidad de comprensión del lenguaje entre inmigrantes y no inmigrantes (españoles), asociada a los servicios públicos. De allí que algunos autores distinguan dos tipos de mediación intercultural:

- a) “mediación ayuda” o mediación natural⁵⁸ aquella de carácter informal que resuelve conflictos dentro del mismo grupo, presta apoyo personal, “llamando a algún amigo para traducir o hacer de enlace entre la administración pública y el inmigrante”⁵⁹ y
- b) la mediación profesionalizada, aquella que prestan profesionales con capacitación especializada y en contextos institucionales determinados.

Un antecedente fundamental en el desarrollo de la mediación intercultural con inmigrantes lo constituye la traducción e interpretación en servicios públicos. Se trata de un tipo de intervención –de gran aplicación– que consiste en la traducción oral (interpretación) en interacciones cara a cara entre usuarios y proveedores de servicios públicos, y a la traducción de documentos⁶⁰.

Este tipo de intervención tiene por objetivo equilibrar las relaciones de poder entre el emisor y el receptor cuando se encuentran en situaciones asimétricas, priorizan-

⁵⁶ ASMIN, <http://www.asmin.org/> [Página visitada el 23 de marzo de 2009].

⁵⁷ DORA SALES, “Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España”, citando a Carlos Giménez Romero, “La naturaleza de la mediación intercultural”, pp. 125-159.

⁵⁸ “La mediación...”, *op. cit.*

⁵⁹ LAGHRICH, *op. cit.*, p. 10.

⁶⁰ SALES, *op. cit.*

do la necesidad de comunicarse y llegar a un entendimiento positivo para las partes implicadas⁶¹. De acuerdo con la experiencia española, la traducción e interpretación se utiliza en todo tipo de servicios públicos: hospitales, escuelas, cárceles, etcétera⁶².

Si bien la mediación intercultural y la traducción/interpretación en servicios públicos tienen evidentes puntos en común, el papel del mediador va más allá de la función de intérprete. En efecto, no solo debe dominar las dos lenguas (cuestión que hace el intérprete), sino, también, debe estar empapado de las dos culturas. Debe ser capaz de traducir las palabras y las especificidades culturales de cada comunidad como, por ejemplo, debe conocer aspectos como las estructuras familiares, parentesco, religión, entre otras⁶³.

Desde esta perspectiva, su tarea consiste en poner en contacto dos culturas distintas, hacer de puente entre ellas y construir un lenguaje común, nivelando los poderes de inmigrantes *v/s* profesionales⁶⁴. Así, en el contexto de los servicios públicos ayuda, por una parte, al organismo público a atender al inmigrante y, por otra, al inmigrante a ser entendido y atendido en su problemática y demandas.

En materia de legislación, el Decreto 638/2000, del 11 de mayo de 2000, del Ministerio del Interior, reconoce la figura del mediador intercultural, lo que, sin embargo, no regula aspectos relativos a la formación de estos profesionales. Todo indica que la mayoría de los mediadores interculturales –al igual que en otras áreas– se han ido especializando a través de cursos de posgrado y de la propia práctica profesional⁶⁵.

Hay varias organizaciones que se han abocado al estudio y formación de mediadores interculturales y otras a la prestación de servicios de mediación. En Madrid se destaca la EMSI⁶⁶; en Cataluña, el Desenvolupament Comunitari de Catalunya⁶⁷; en Valencia, el Servicio de Atención al Inmigrante Dependiente de la Consellería de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana⁶⁸, y en Andalucía, la Federación Andalucía Acoge⁶⁹.

3. AUSTRALIA

A diferencia del caso español, en Australia la mediación intercultural se aplica a conflictos indígenas, más a que problemas derivados de la convivencia con inmi-

⁶¹ SALES, *op. cit.*

⁶² LAGHRICH, *op. cit.*, p. 6.

⁶³ SALES, *op. cit.*, p. 11.

⁶⁴ LAGHRICH, *op. cit.*, p. 7.

⁶⁵ SALES, *op. cit.*

⁶⁶ Para mayor información véase <http://www.madrid.org/emsi/> [Página visitada el 18 de marzo de 2009].

⁶⁷ Para mayor información véase http://www.desenvolupamentcomunitari.cat/web/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=1&lang=es_es [Página visitada el 15 de marzo de 2009].

⁶⁸ Para mayor información véase: <http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=D> [Página visitada el 15 de marzo de 2009].

⁶⁹ Para mayor información véase: <http://www.acoge.org/> [Página visitada el 10 de marzo de 2009].

grantes. La población indígena australiana alcanza los quinientos mil habitantes, lo que equivale a un 2,5% de la población total del país⁷⁰.

La mediación surge como una iniciativa del gobierno central que creó a principio de los años noventa⁷¹ el AADRS, cuyo objetivo principal es reducir la incidencia de aborígenes en delitos y, por ende, su intervención en el sistema de justicia tradicional⁷². El AADRS fue establecido debido a los altos niveles de violencia en el ámbito familiar y comunitario, a la falta de comunicación y poca calidad de las relaciones entre los pueblos indígenas y no indígenas, a las preocupantes conductas antisociales de la juventud indígena y a las disputas continuas de la población aborígen con los diferentes prestadores de servicios⁷³.

En general, la mediación entre indígenas y entre estos y personas no indígenas se aplica a una gran diversidad de conflictos, a saber: familiares, incluso los relativos a disputas de violencia doméstica; problemas de vecindad; entre compañeros de trabajo; disputas entre arrendadores y arrendatarios, aunque los de mayor incidencia son los relativos a los títulos nativos (*native- titles*).

Los títulos nativos reconocen derechos sobre la tierra a ciertos grupos que tienen o han tenido un interés legal continuado, anterior y sobreviviente a la conquista de la Corona. Estos derechos no son incompatibles con los de los no indígenas, lo que constituye un germen de conflicto. Para tutelar los que se puedan generar al existir, por ejemplo, dos personas con derechos sobre un mismo terreno, se creó el National Native Title Tribunal (Tribunal Nacional del Título Nativo). Este tribunal tiene como función resolver los conflictos de esta índole, pudiendo derivar a las partes a mediación. Para ello, deben firmar un acuerdo que contiene diversos elementos como, por ejemplo, el nombramiento del mediador, su papel y sus honorarios; los códigos de conducta que se deberán observar durante la mediación; los conflictos de interés que se puedan presentar; el papel de las partes; la confidencialidad; las responsabilidades involucradas; la terminación de la mediación; los acuerdos y su ejecución entre otros. Luego de la suscripción del acuerdo, se da inicio a la premediación y la mediación propiamente tal. Es importante resaltar que

⁷⁰ <http://www.abc.net.au/news/stories/2008/08/19/2340515.htm> [Página visitada el 20 de mayo de 2009].

⁷¹ NATIONAL ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION ADVISORY COUNCIL, *Indigenous Dispute Resolution and Conflict Management*, p. 4,

[http://www.nadrac.gov.au/www/nadrac/rwpattach.nsf/VAP/\(960DF944D2AF105D4B7573C11018CFB4\)~Indigenous+Dispute+Resolution+and+Conflict+Management.doc/\\$file/Indigenous+Dispute+Resolution+and+Conflict+Management.doc](http://www.nadrac.gov.au/www/nadrac/rwpattach.nsf/VAP/(960DF944D2AF105D4B7573C11018CFB4)~Indigenous+Dispute+Resolution+and+Conflict+Management.doc/$file/Indigenous+Dispute+Resolution+and+Conflict+Management.doc) [Página visitada el 20 de marzo de 2009].

⁷² En 2005 se realizó un informe respecto a la situación indígena en el país (Overcoming Indigenous Disadvantage), cuyos resultados muestran una abismante diferencia entre la situación socioeconómica de la población indígena y la no indígena. Las desventajas del pueblo indígena son severas, especialmente en la tasa de crímenes cometidos por ellos, la desprotección de los niños y los altos niveles de encarcelamiento, tanto de hombres como mujeres indígenas. De hecho, a fines de junio de 2005, la población indígena representaba más de un 20% del total de la población penitenciaria.

⁷³ PRITCHARD, BILL, "A Reflective Evaluation of Indigenous Mediation Services Provided by NSW Community Justice Centres".

en estos casos la mediación puede ser multilateral y llevarse a cabo entre un grupo considerable de personas.

En relación con los conflictos familiares, cabe señalar que la mediación también se aplica en las comunidades indígenas para resolver conflictos de violencia doméstica. Loretta Kelly señala que se debe a la necesidad de los pueblos aborígenes de reducir los altos niveles de violencia. En estos casos, los mediadores se encuentran en la obligación de tomar las medidas necesarias para asegurar un equilibrio de poder. Si el mediador nota que hay intimidación, entonces, no se podrá seguir adelante con el proceso⁷⁴.

Los servicios de mediación indígena son prestados por los denominados CJC a cargo de mediadores indígenas. En el año 2002, luego de un entrenamiento, fueron seleccionadas quince personas y hasta hace dos años la cantidad de mediadores indígenas ejerciendo en Australia era de sesenta y tres.

Diversos cuerpos legales regulan la mediación. En la mayoría de los casos no se reglamenta la mediación intercultural propiamente tal, sino que se establecen normas relativas a los centros de mediación, los títulos nativos y la adquisición de tierras, entre otros. Algunos de estos cuerpos legales son la *Mediation Act* de 1997, *Community Justice Centres Act* de 1983 (la parte 2, división 2 sección 11 y la parte 4), *Dispute Resolution Centres Act* de 1990, que norma y que regula el funcionamiento de los CJC y, por último, encontramos el *Native Title Act* de 1993, que regula la existencia y los procedimientos de tutela de estos derechos.

Aun cuando la mediación intercultural cuenta con una importante trayectoria, existen muchas críticas contra el sistema. Aquellos que se oponen, señalan que los principios de la mediación (confidencialidad, voluntariedad y neutralidad) son inconsistentes con los valores de las comunidades indígenas y con las dinámicas y necesidades de los aborígenes para la resolución de conflictos.

Como contrapartida, los resultados de una encuesta de satisfacción realizada por los CJC arrojan una valoración positiva de los servicios. Los usuarios consideran que la información entregada durante la premediación es ilustrativa y entrega toda la información relevante, y que la comediación ha resultado muy positiva para los indígenas. Asimismo, los acuerdos alcanzados han sido completos y se han sostenido en el tiempo, con una muy baja tasa de infracción. Sosteniéndose, de esta manera, que la mediación ha sido culturalmente apropiada, es decir, ha sido llevada a cabo respetando las diferencias culturales e integrando elementos propios de la justicia restaurativa indígena, entre otros⁷⁵. En cuanto a los puntos débiles, se destaca el hecho de que la premediación no es realizada por personas indígenas, a diferencia del proceso de mediación, lo que no ha sido beneficioso, pues la población confía en sus iguales y no en personas que no comparten la misma cultura⁷⁶.

⁷⁴ <http://www.austlii.edu.au/au/journals/ILB/2002/4.html> [Página visitada el 8 de marzo de 2009].

⁷⁵ PRITCHARD, *op. cit.*

⁷⁶ PRITCHARD, *op. cit.*

Los últimos cuatro años han mostrado un aumento en la utilización del sistema y de la confianza depositada en él. Las estadísticas señalan que los sesenta y dos casos de mediación efectuados en el período 2001-2002 aumentaron a doscientos setenta y dos en el período 2004-2005 y hasta el 1 de mayo de 2006 se habían llevado a cabo doscientos cincuenta y ocho mediaciones⁷⁷. En cuanto a los resultados de los procesos de mediación, se ha estimado que de todos los conflictos que se han ventilado en sede de mediación indígena, al menos un 85% termina en un acuerdo⁷⁸. Aun así, se ha recomendado que el proceso se ejecute bajo estándares más parecidos a los culturalmente aceptados por los pueblos indígenas, para que se legitimen en una mayor medida.

4. ECUADOR

En Ecuador la mediación intercultural ha tenido un gran desarrollo, en especial en el ámbito indígena. Muchas razones pueden explicar esta situación. Una de ellas se relaciona con el alto porcentaje de población indígena (52%)⁷⁹, dentro de la cual se distinguen doce distintos tipos de comunidades o nacionalidades indígenas. Si bien, cada una tiene sus propias creencias y tradiciones, hay ciertos rasgos que comparten, como, por ejemplo, el respeto a las jerarquías comunales y la marcada tendencia que tienen de cautelar los intereses colectivos, por sobre los individuales.

Los pueblos indígenas ecuatorianos tienen cierta cercanía “conceptual” con los mecanismos pacíficos de solución de controversias, pues su derecho consuetudinario y sus costumbres contemplan distintas variantes de este tipo de métodos. Un ejemplo de ello lo constituye la noción de lo “justo comunitario”, que se encuentra presente en la mayoría de las culturas indígenas y que determina fuertemente el manejo de los conflictos intracomunitarios. Además, existe la idea de que las soluciones de los problemas de convivencia comunitaria deben considerar los lazos de afinidad y permanencia de las relaciones entre los afectados.

La falta de tribunales de justicia en todo el país es otra de las razones que se esgrimen para explicar el desarrollo de la mediación y otros mecanismos alternativos. La justicia no llega a las zonas más recónditas, donde se asientan las comunidades indígenas, quedado virtualmente “aisladas” del sistema judicial.

De acuerdo con la literatura revisada, es posible distinguir dos tipos de mediación intercultural. Uno de ellos, orientado a la solución de conflictos entre indígenas y campesinos, y otro, orientado a comunidades urbano-marginales, gremiales o grupos populares, por ejemplo, la población negra. En ambos casos, la mediación intercultural surge de la necesidad de promover tanto la integración de los pueblos indígenas como de los grupos minoritarios que históricamente no han tenido acceso al sistema judicial o que se han rehusado a respetar la justicia tradicional.

⁷⁷ PRITCHARD, *op. cit.*

⁷⁸ O'DONNELL, MARG, “Mediation Within Aboriginal Communities: Issues and Challenges”.

⁷⁹ <http://estructuraecuador.wordpress.com/2006/06/04poblacion/>

La gratuidad y voluntariedad de los servicios es la regla general, salvo excepciones. El procedimiento es informal (no hay horarios predeterminados ni oficinas fijas) y confidencial (aunque las partes pueden renunciar a esta confidencialidad si llevan el caso a la justicia ordinaria). Por último, en el caso de la mediación indígena, existe control comunitario, ya que como se dijo, existe un respeto a las jerarquías comunales.

En relación con el tipo de conflicto mediado, cabe señalar que hay algunos determinados que con frecuencia son resueltos por esta vía como, por ejemplo, problemas de índole vecinal –como las peleas y determinados robos, calumnias, hechicería, malos tratos y otros conflictos relacionados con la cultura–; por propiedad de tierras y otros bienes –robos de animales, dinero y, en general, los daños a la propiedad– y acusaciones realizadas entre los miembros de los pueblos indígenas. También se utiliza en asuntos de familia (problemas matrimoniales, violencia doméstica, reconocimiento de hijos, abandono, separación y divorcio) e, incluso, en materia penal. En este ámbito, desde 1991 existen procedimientos penales especiales –basados en la equidad– para los pueblos indígenas que se ventilan con la participación de fiscalías indígenas con predominio de la conciliación y mediación. Además, en la actualidad existe un proyecto que busca instaurar jueces indígenas en lo penal, a través de un esfuerzo conjunto del CODENPE, Corte Suprema de Justicia y el Consejo de la Judicatura⁸⁰.

Existen trece centros de mediación, de fácil acceso a la comunidad. Con la finalidad de desarrollar este mecanismo, el CIDES ha ejecutado un programa en coordinación con cinco federaciones quichuas –que abarcó a más de cuarenta y dos comunidades indígenas en el país– en virtud del cual se ofreció entrenamiento a miembros de las comunidades indígenas en técnicas y destrezas en mediación con un alto nivel de receptividad⁸¹. Por su parte, el Consejo Nacional de la Judicatura es el organismo encargado de registrar a los mediadores que se dedican a esta labor.

Se advierte que, en general, la aplicación de la mediación ha llegado a ser lo suficientemente relevante como para que el Estado reconozca este mecanismo en su Carta Fundamental. El artículo 191 de la Constitución ecuatoriana señala:

“Se reconocerán el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de conflictos, con sujeción a la ley. Las autoridades de los pueblos indígenas ejercerán funciones de justicia, aplicando normas y procedimientos propios para la solución de conflictos internos de conformidad con sus costumbres o derecho consuetudinario, siempre que no sean contrarios a la Constitución y las leyes. La ley hará compatibles aquellas funciones con las del sistema judicial nacional”⁸².

Además, existe la Ley de Arbitraje y Mediación de 1997, que regula la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos. Donde se reconoce

⁸⁰ <http://alainet.org/active/26016&lang=es> [Página visitada el 19 de mayo de 2009].

⁸¹ <http://www.alertanet.org/F2b-JV-Marcs-ecu.htm> [Página visitada el 10 de marzo de 2009].

⁸² Artículo 191. Constitución Política de Ecuador del 5 de junio de 1998.

la existencia de la mediación comunitaria y la constituye como una figura autónoma e independiente del sistema judicial. Sin embargo, hasta el momento, la ley no ha sido aplicada debido a la falta del Reglamento.

No obstante, de acuerdo con la bibliografía revisada, todo parece indicar que la mediación indígena se valora positivamente, pues ha permitido ir en rescate de las culturas que se encontraban peligrando debido a la asimilación de los indígenas al colectivo dominante.

5. GUATEMALA

Al igual que Ecuador, la mediación intercultural y, en especial, la indígena, ha tenido gran desarrollo. Esto se debe, en parte, a que Guatemala tiene uno de los más altos porcentajes de población indígena en Latinoamérica⁸³. En efecto, supera el 50% de la población del país y se caracteriza por ser variada y altamente diferenciada. Existen tres grandes culturas indígenas: los mayas, los xinca y los garífuna, las que, a su vez, se descomponen en veinticuatro etnias distintas⁸⁴.

En este contexto cultural diverso y diferenciado, la mediación tiene un importante papel. Su incorporación obedece a varias razones. Por una parte, a sus similitudes con prácticas ancestrales de resolución de conflictos y, por otra, a problemas de acceso a la justicia. También incide la diversidad de lenguas que se hablan en este país, algunas más importantes que otras, pero que exigen buscar formas para que las personas de diferentes etnias o culturas se puedan comunicar. En este caso, el mediador como intérprete representa un papel relevante, aunque no se establezca de manera explícita.

La mediación ha sido desarrollada durante las últimas décadas, pero de manera más vigorosa en los últimos años. El Estado, por medio de la Procuraduría General de los Derechos Humanos (en especial por la Defensoría) y de los organismos judiciales, ha aplicado la mediación en diversos ámbitos relacionados con los derechos fundamentales de las personas, en consonancia con los tratados internacionales ratificados por el Estado.

Existen diferentes organismos involucrados en el desarrollo de la mediación indígena como, por ejemplo, la Asociación Defensoría Maya (la que ha representado un papel relevante en los acuerdos de paz entre indígenas y el Estado), ofreciendo servicios de mediación, incluso, en idiomas como el quiché⁸⁵.

⁸³ <http://www.adn.es/mundo/20070808/NWS-2293-America-Caribe-Latina-poblacion-millones.html> [Página visitada el 21 de mayo de 2009].

⁸⁴ Las principales etnias (de acuerdo al número de hablantes y de la extensión de territorio que cubren) son; Kiche (cubriendo setenta y un municipios), Mam (cubriendo cincuenta y seis municipios), Kaqchikel (cubriendo cuarenta y siete municipios) y Qeqchi (cubriendo catorce municipios).

⁸⁵ <http://www.prensalibre.com/pl/2008/noviembre/21/278472.html> y JUAN MANUEL PALACIOS-MAGDALENA CANDIOTI, *Justicia, política y derechos en América Latina*, p. 72 y ss.; <http://books.google.cl/books?id=bFuaiRE2D5IC&pg=PA74&lpq=PA74&dq=mediaci%C3%B3n+y+defensor%C3%ADa+ma>

Otro organismo, dependiente del Estado, que interviene en la aplicación de la mediación es la Procuraduría de Derechos Humanos, entre cuyas líneas de trabajo destaca la mediación, orientación, verificación, prevención y acompañamiento en aquellos casos relacionados con pueblos indígenas y hechos cometidos por personas e instituciones particulares⁸⁶. Este organismo funciona en una sede central y mediante auxiliaturas departamentales intervienen para dar rápida solución a conflictos de relevancia jurídica.

La Procuraduría de Derechos Humanos –a través de la DIMERCIP⁸⁷ y de la Unidad de Mediación y de Resolución de Conflictos– ha señalado en su informe que se han llevado a cabo seiscientos sesenta actuaciones de mediación, principalmente con la participación de miembros de la cultura maya, quienes han demostrando interés y confianza en el sistema.

Por último, el organismo judicial de Guatemala, tiene, gracias a un proyecto de PNUD, nuevos centros de administración de justicia, los que buscan reunir en un mismo lugar físico las principales instituciones abocadas a la justicia como: la Defensoría Penal, el Ministerio Público, los tribunales de justicia y el Centro de Mediación. Existen hoy cinco centros en funcionamiento en diversos lugares del país⁸⁸.

Algunas de las materias relevantes que se encuentran sujetas a mediación son: no tomar en consideración el Derecho Indígena; falta de respeto a la integridad de los valores, prácticas e instituciones indígenas; irrespeto por la posesión y protección de tierras, sus modalidades de transmisión de propiedad; imposición ilegal de servicios personales obligatorios, de cualquier índole remunerada o no; no salvaguardar el derecho de los pueblos a utilizar tierras de acceso tradicional para sus actividades tradicionales y de subsistencia; ausencia de programas específicos de educación; conflictos familiares y discriminación racial entre otras tantas materias⁸⁹.

Si bien no existe una ley especial que regule la mediación intercultural o indígena, existen diversas disposiciones que pueden hacer aplicable este sistema. En primer lugar, encontramos el Decreto N° 19-2003 que establece la Ley de Idiomas Nacionales que oficializa el uso de idiomas indígenas.

Por otra parte, los acuerdos de paz señalan la necesidad de crear mecanismos extrajudiciales como la mediación y la conciliación para resolver conflictos, en

ya&source=bl&ots=PMj-D9Oi71&sig=UYVLwu7uGzB4QpX2cnkyYTEoPQw&hl=es&ei=IIsVSuz3Hoze8wSR06HHAg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3#PPA73,M1 [Páginas visitadas el 21 de mayo de 2009].

⁸⁶ http://www.pdh.org.gt/index.php?option=com_content&task=view&id=40&Itemid=63 [Página visitada el 7 de mayo de 2009].

⁸⁷ <http://www.cidh.org/countryrep/Guatemala2003sp/capitulo4.html> [Página visitada el 12 de mayo de 2009].

⁸⁸ <http://www.bibliojuridica.org/libros/3/1333/7.pdf> [Página visitada el 12 de mayo de 2009].

⁸⁹ “Informe anual circunstanciado de la Procuraduría de Derechos Humanos en Guatemala”, en http://www.pdh.org.gt/index.php?option=com_content&task=view&id=40&Itemid=63, p. 315 del anexo [Página visitado el 28 de abril de 2009].

especial aquellos de tierras y laborales que se relacionan con esta materia. Algunos de ellos son:

- Acuerdo de Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas;
- Acuerdo de Fortalecimiento del Poder Civil y Función del Ejército en una Sociedad Democrática;
- Acuerdo sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria.

En materia constitucional, el artículo 58 de la Carta Fundamental de Guatemala señala:

“el derecho de las personas y de las comunidades a su identidad cultural de acuerdo a sus valores, su lengua y sus costumbres”;

el artículo 4 y 66 del mismo cuerpo legal hace alusión a los derechos indígenas, dando cabida a la mediación. Por otra parte, el *Código de Procedimiento Penal*, en sus artículos 25, 25 bis y bis quáter establecen la regulación de los Centros de Conciliación y Mediación a propósito de los usos y costumbres de las comunidades.

En conclusión, se puede decir que las experiencias comparadas en mediación intercultural son relativamente recientes, que surgen como respuesta a necesidades socioculturales de diversa índole, tanto desde la sociedad civil como del Estado con distintos niveles de institucionalización.

Se advierte, asimismo, la aplicación de una concepción amplia de mediación intercultural como un tipo de intervención social en contextos multiculturales integrados por personas pertenecientes a distintos grupos socioculturales étnicos que comparten un mismo espacio social, en especial en contextos con población inmigrante, indígena e incluso, urbano-marginales.

CUADRO COMPARATIVO SOBRE EXPERIENCIAS COMPARADAS EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL

	España	Australia	Ecuador	Guatemala
Denominación	Mediación intercultural en inmigración	Mediación indígena	Mediación indígena y comunitaria	Mediación indígena
Población indígena/ inmigrante	10,3% (2008)	2,4% (2005)	52%	50% (aprox.)
Origen mediación (necesidades)	Necesidad de prevenir conductas inadaptadas de los inmigrantes.	Reducir los niveles de criminalidad y falta de comunicación de los diversos grupos indígenas	Resolución de conflictos e integración a la sociedad.	Acceso a la justicia para los pueblos indígenas.

Objetivos	Prevención y resolución conflictos. Trabajar a favor de la convivencia intercultural.	Reducir el nivel de violencia en la familia, vecindad y sociedad en general.	Inserción de los indígenas a la sociedad, manteniendo su cultura.	Reinserción social y resolución de conflictos para indígenas que hablan lenguas diversas al castellano.
Ámbito de aplicación (áreas)	Servicios sociales, salud, educación, cultura, justicia, vivienda, laboral.	<i>Native-titles</i> , familiares, vecindad, sociales, violencia doméstica (en ciertos casos).	Familiares, vecinales, territoriales, de bienes y sociales.	Territoriales, valóricos, discriminación, familiares, entre otros.
Data	10 años aprox.	Siete años aprox. (mediación formal) quince años aprox. (mediación informal)	Doce años aprox.	No se encontraron datos al respecto.
¿Desde donde se ofrece? (Institucional / privado)	Servicios públicos. Mediador como puente entre el inmigrante y trabajador social.	Gobierno (<i>Attorney General</i>) y centros de justicia comunitarios.	Comunidades indígenas y organizaciones comunitarias. Consejo Nacional de la Judicatura inscribe mediadores.	Instituciones privadas, como la Asociación de Defensoría Maya; Organismos públicos, como la Procuraduría de Derechos Humanos y centros de justicia
Legislación	Decreto 638/2000 del 11 de mayo 2000 (figura mediador intercultural).	<i>Community Justice Centers Act, Dispute Resolution Centers Act, Mediation Act, Native Title Act.</i>	Ley de Arbitraje y Mediación (de aplicación general).	Constitución Política de Guatemala; Código de Procedimiento Penal de Guatemala.

V. PROPUESTA DE UN MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL

1. CUESTIÓN PREVIA

De acuerdo con los términos de referencia del estudio, una vez realizado el diagnóstico de la conflictividad indígena, de la oferta pública y del perfil de los mediadores, corresponde presentar un modelo de intervención de mediación intercultural para los diversos tipos de conflictividad indígena que considere formas tradicionales de resolución de conflictos para cada pueblo.

Cabe hacer presente una cuestión previa de carácter terminológico. En el mundo de la mediación, en general, y de los mecanismos alternativos, en particular, la expresión ‘modelo’ se ha utilizado para definir y explicar un determinado enfoque de trabajo en mediación⁹⁰. Así conocemos, por ejemplo, el Modelo de Negociación de Harvard, el Modelo Transformativo de Bush y Folger y el Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb. Por lo general, los mediadores manejan estos distintos modelos e integran distintas dimensiones de ellos en su práctica profesional. En algún momento, cuando comenzaba a introducirse la mediación en Chile, se discutió sobre la necesidad de crear un nuevo modelo acorde con la cultura nacional, discusión que fue abandonada porque la experiencia demostró que la integración de las herramientas de los distintos modelos permitía abordar los conflictos de un modo adecuado y armónico.

⁹⁰ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la lengua española*, define modelo como: “Esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento”.

Por ello, entendemos que el encargo que se nos ha encomendado apunta más bien a proponer un modelo de intervención en mediación que, recogiendo ciertas particularidades de los conflictos indígenas de acuerdo con el diagnóstico realizado, pueda ser aplicado por los operadores de justicia, en especial por mediadores y conciliadores, en sus distintos niveles de interacción con los pueblos indígenas. Se trata, entonces, de perfilar no un modelo de mediación en particular –tal como se entiende este concepto en el mundo de la mediación– sino que un modelo de intervención en mediación *con perspectiva indígena*.

En razón de lo expuesto, el objetivo de este estudio, en orden a construir modelos de intervención en mediación intercultural, se cumple a través de la propuesta de un modelo entendido como un patrón que pone el foco en los elementos indígenas para generar el resultado esperado. Es decir, un patrón o esquema de funcionamiento elaborado para intervenir en conflictos en los que participan miembros de los pueblos indígenas, a través de la mediación, intervención que se realizaría desde la perspectiva indígena, considerando aspectos de interculturalidad y de vulnerabilidad dado el contexto social e histórico. Dicha intervención tendrá como fin obtener ciertos resultados como:

- a. Instalación y difusión de la mediación como sistema alternativo de resolución de conflictos en el mundo indígena con pertinencia de sus prácticas ancestrales y consuetudinarias.
- b. Legitimación de la mediación dentro del mundo indígena.

Se estima que estos resultados generarán cambios relevantes en el manejo de conflictos e incorporarán al mundo indígena en el planteamiento de una nueva lógica.

2. PRÁCTICAS ANCESTRALES Y SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Si bien se puede desprender del diagnóstico de la conflictividad indígena que el uso de mecanismos ancestrales en la actualidad parece ser reducido, encontramos ciertos elementos y visiones asociados al conflicto que consideramos necesario rescatar por su relación con la filosofía y paradigma de los sistemas alternativos de resolución de conflictos.

Esta constatación –escasas prácticas ancestrales– rompe con una idea más o menos asentada de que en los pueblos indígenas aún se aplican vías alternativas de resolución de los conflictos intracomunitarios. Por ejemplo, de acuerdo con la información recopilada, la figura del *lonko* en el pueblo mapuche, que representaba un papel político importante dentro de la comunidad, ha perdido la relevancia de antaño, mientras que la figura de los “padrinos” en las zonas andinas se circunscribe a asuntos matrimoniales, a quien acuden principalmente parejas jóvenes.

En relación con la forma cómo se vive el conflicto y su gestión se constató la existencia de un rasgo distintivo de las culturas indígenas que no es compartido por

la cultura chilena. Se trata de una visión más comunitaria y colectiva del conflicto con mayor participación –tanto de los grupos familiares como comunitarios– en su resolución. Todo parece indicar que los conflictos –cualquiera sea su carácter– se enfrentan y resuelven con la participación de todo el grupo familiar o comunitario.

Cabe resaltar la figura del “perdón”, propia de la cultura aimara alto-andina como un mecanismo de resolución de conflictos, de carácter ancestral que surge de la necesidad de mantener las relaciones entre los miembros de la comunidad o familia, cuidando que la comunicación e interacción sean fluidas. La existencia de conflictos no resueltos resulta una amenaza para la convivencia comunitaria. En este caso, su dimensión colectiva es evidente, a todos les interesa que la disputa entre dos personas se solucione para evitar que repercuta tanto en la vida social como familiar, sobre todo si sabemos que la vida en comunidad está afianzada por fuertes lazos de parentesco. El “perdonarse” exige que el responsable de la pelea, riña, daños o insultos pida disculpas (reparación), previa descripción de los hechos y de las razones que pudieron haber ocasionado el conflicto, acompañada de la promesa de no reincidir en tales conductas. El afectado habitualmente acepta las disculpas y promesas del ofensor.

La noción del “mal” en el pueblo mapuche –que puede manifestarse a través de enfermedades de familiares de los afectados por un conflicto o la pérdida de animales– también da cuenta del efecto expansivo del conflicto y sus consecuencias en la comunidad o la familia. En este escenario se distinguen tres fases para la resolución del conflicto:

- a) el descubrimiento de la verdad;
- b) celebración comunitaria por haber descubierto la verdad; y
- c) la reparación del daño infligido, como elemento central.

3. PERCEPCIÓN DE LOS CONFLICTOS Y MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN: LA VOZ DE LOS OPERADORES

3.1. De acuerdo con los antecedentes recopilados para este estudio, los operadores no visualizan los conflictos que afectan a los indígenas con particularidades específicas. En efecto, de las entrevistas se desprende que los operadores consideran que los conflictos que afectan a los indígenas –salvo los referidos a los recursos naturales– no distan mucho de los que afectan a cualquier persona. Problemas familiares y vecinales aparecen como los más comunes, y su fisonomía, según la opinión de los entrevistados, no tendría grandes diferencias con los que pudiera tener cualquier chileno. Una hipótesis que explicaría esta percepción sería la falta de herramientas de los operadores para identificar, más allá de los rasgos físicos y los apellidos, las particularidades culturales de los pueblos indígenas y sus conflictos.

La gran mayoría de ellos refieren haber intervenido en muy pocos casos con participación de indígenas, incluso en las zonas en que existe mayor presencia de

estos. Por ejemplo, los mediadores de la CAJ de Iquique y un mediador licitado de Arica recordaron solo haber mediado dos o tres casos con indígenas.

Según lo expresado, el perfil del usuario indígena que llega a instancias formales de resolución de conflictos, es de personas que se han asimilado a la cultura popular chilena, viven en centros urbanos y cuentan con niveles de escolaridad que les han permitido insertarse en el mundo laboral.

3.2. Consecuente con la idea anterior –los conflictos son los mismos– los entrevistados señalan que *no hacen diferencias* en la prestación de sus servicios según se trate de un usuario indígena o no indígena.

En este mismo sentido, preguntados sobre la necesidad de contar con formación especializada en mediación indígena, todos concordaron en que esto no parecía necesario.

“No se requiere algo especial, con la formación normal, estamos OK. Con una buena preparación en técnicas...”. Mediador vecinal, Región Metropolitana.

Por otra parte, todos los entrevistados reconocen la necesidad de contar con capacitación sobre variados aspectos del mundo indígena. Aparece con fuerza la idea de conocer la historia y cultura de sus pueblos, según la zona donde se desenvuelvan profesionalmente. También se menciona la necesidad de conocer las costumbres y tradiciones (*v.gr.* celebraciones y fiestas tradicionales), la forma en que se organizan las comunidades, incluso, algunos ven como necesario conocer la lengua y el *hábitat* donde viven, pero son los menos. Por último, todos coinciden en la necesidad de conocer la legislación indígena y cualquier otra normativa que pueda aplicarse o tener relación con los pueblos indígenas como, por ejemplo, la ley de concesiones mineras y de energía geotérmica.

3.3. Otra percepción que surge de las mismas entrevistas, está relacionada con el aumento de la judicialización de los conflictos por parte de los indígenas –“la gente quiere todo judicial”–, lo que parece ser una tendencia al alza en especial en la zona norte. Por ejemplo, un abogado de la comuna de Putre señaló que el perfil de los usuarios de su programa eran mujeres adultas mayores que “piensan en la muerte y quieren arreglar sus papeles” para evitar conflictos familiares.

Algunos entrevistados sostienen que este fenómeno de aumento de la judicialización se asocia a la presencia de organismos estatales como las CAJ o la CONADI, pero también de estudios jurídicos de grandes ciudades que ofrecen sus servicios a los indígenas. Por ejemplo, en la zona norte se reconoce la presencia de un abogado particular de Santiago que patrocina a varias comunidades indígenas. Todo parece indicar que la mayor presencia de instancias judiciales junto con procesos complejos de asimilación y migración a las áreas urbanas, ha acercado a los indígenas al sistema de justicia formal, optando por él, en vez de mecanismos pacíficos de resolución de conflictos.

“La mayoría opta por la judicialización, porque existe una idea de que la justicia le otorga certeza”. Abogado CONADI, I Región.

En opinión de los operadores, si bien muchos de ellos mantienen sus costumbres y creencias, otros tantos en pos de evitar la discriminación, han ido adaptando las formas de vida de los “chilenos”. Algunos entrevistados señalaron que los indígenas no siguen solo su cultura, sino que se “occidentalizan” como una estrategia de sobrevivencia y así pasar desapercibidos.

“Les cuesta integrarse, no hacen ningún esfuerzo, pero también la sociedad los margina, tienen problemas de adaptación”. Mediadora vecinal, Región Metropolitana.

Un hecho sencillo puede confirmar esta idea. Algunos mediadores familiares relataron que ante la pregunta que contiene el formulario de informe favorable que exige el SNM, personas que por su rasgos físicos, color de la piel y sus apellidos claramente pertenecen a un pueblo indígena, al ser consultados sobre si forman parte de alguna etnia, contestan que no.

La información que se recoge de los operadores apoya la idea de que los mediadores puedan contar con un modelo de intervención en mediación que ofrezca mayor pertinencia intercultural –de acuerdo con el enfoque planteado en el marco teórico– en los distintos contextos en que se desenvuelven. Asimismo, sus requerimientos de capacitación coinciden con nuestra visión de que si el mediador conoce la cultura probablemente le bastarán las técnicas habituales o las adaptará sin mayores dificultades.

4. MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN CON PERSPECTIVA INDÍGENA: ¿CÓMO AVANZAR?

4.1. Hacia la definición de un modelo de intervención

Como se sabe, la mediación es un sistema de resolución de conflictos estructurado, pero de gran flexibilidad. Esta característica, propia del proceso de mediación, permite su aplicación en ámbitos muy diversos de materias y contextos culturales sin perder su esencia⁹¹.

En este sentido, adscribimos a la idea de que no hay una mediación familiar, otra penal y una indígena, sino, por el contrario, se trata del mismo mecanismo aplicado en distintos contextos y temáticas.

En mediación el repertorio de técnicas utilizado se articula en cada proceso en un diálogo entre el mediador y los participantes, sustentado en ciertos valores permanentes propios del sistema de mediación. Así, las técnicas utilizadas son una parte muy importante de la intervención, pero lo que la constituye es el hacer carne los valores y principios de la mediación.

⁹¹ Una demostración de esto puede verse en el informe sobre experiencias comparadas contenido en este informe.

Por lo expuesto, en opinión del equipo investigador, el elemento clave para el desarrollo de un modelo de intervención en mediación que considere la perspectiva indígena, más allá del nivel de conflictividad en que se intervenga, está en que el mediador conozca y comprenda la forma cómo los intervinientes viven el conflicto, sus alcances y particularidades propias. Desde ese conocimiento podrá aplicar las técnicas y destrezas específicas y apropiadas, adquiriendo éstas una dimensión de pertinencia desde el marco de legitimación construido. Esto es avalado por la visión de los operadores de sistemas alternativos que plantean la necesidad de capacitación en este nivel y no tanto en de las técnicas o destrezas de mediación.

4.2. Mediación y derecho indígena

Otro aspecto relevante en la intervención de mediación es el marco normativo de referencia. Como se sabe, en los sistemas alternativos de resolución de conflictos, el problema se gestiona desde una perspectiva más amplia, en la que adquieren gran relevancia los intereses, motivaciones y soluciones provenientes de las propias partes por sobre la norma, no obstante el mediador siempre tiene un marco normativo de referencia. Visualizamos aquí un interesante tema: ¿cuál sería el marco normativo a tener en cuenta en mediación con pueblos indígenas? ¿Cuánto Derecho Indígena “debe o puede” estar presente en una mediación? ¿Qué sucede si el mediador se enfrenta a un caso donde colisiona el Derecho Nacional con el Indígena?

Creemos que la aplicación de la mediación representa una oportunidad para ampliar la consideración de las costumbres y derechos indígenas sobre la base de técnicas propias de la mediación como, por ejemplo, preguntas circulares referidas a la experiencia y sabiduría de las personas mayores de su comunidad.

Por otra parte, los mediadores y operadores de sistemas alternativos de resolución de conflictos que intervienen con usuarios indígenas no podrían permanecer al margen del debate sobre la forma en que la sociedad chilena solucione los conflictos que puedan producirse por la posible colisión de derechos.

Al respecto, cabe señalar la paulatina acogida que nuestra jurisprudencia le ha ido dando al Derecho y a los usos y costumbres indígenas. En este sentido, es destacable lo que ha ocurrido en el norte de nuestro país, a propósito del derecho de aprovechamiento de las aguas. En efecto, en el año 2002 la comunidad atacameña de Toconce, reclamaba para sí el derecho sobre las aguas del río del mismo nombre, que aparecían inscritas a nombre de la empresa Essan S.A., la que, a su vez, se amparaba en dicha inscripción para negarle su derecho de aprovechamiento a aquella. La sentencia fue contundente, reconociendo que la comunidad ocupaba en forma ancestral el recurso de agua proveniente del río Toconce, pues de ello daban cuenta la enorme cantidad de terrazas de cultivo existentes en la zona, los canales de riego con sus correspondientes bocatomas, así como el uso inveterado de dichas aguas en labores de agricultura, pastoreo y para uso humano; reconoció entonces su calidad de dueña ancestral del aprovechamiento de dichas aguas y la necesidad de constituir en contra de la empresa una servidumbre que le permitiera

a la comunidad poder tener acceso a ellas, lo cual debió ser debidamente inscrito en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.

El asunto pasó por todas las instancias y fue confirmado por la Corte Suprema. Luego vino Chusmiza el año 2006, caso que culminó en la Corte de Apelaciones de Antofagasta, pero en el que el fallo anterior sirvió de precedente. En éste, la empresa Agua Mineral Chusmiza S.A.C.I., se oponía judicialmente a la regularización de su derecho a las aguas sobre la vertiente denominada socavón de Chusmiza, que estaba solicitando para sí, ante la Dirección de Aguas, la comunidad indígena aimara de Chusmiza Usgama.

Nuevamente aquí la jurisprudencia reconoce los derechos consuetudinarios que tiene la comunidad sobre dichas aguas y precisa que no se están otorgando por vía administrativa nuevos derechos, sino que se está reconociendo judicialmente un uso inmemorial del recurso hídrico, reflejado en actos positivos de dominio como lo son la construcción del socavón del cual emana el líquido elemento, de los estanques de acopio, del canal conductor, de las terrazas de cultivo, el mismo asentamiento humano reflejado en las modestas casas que constituyen ambos poblados de Chusmiza y Usmagama y agregando que el procedimiento empleado tiene por objetivo que, una vez reconocido este uso consuetudinario, sea considerado un derecho y que regularizado pueda procederse a su inscripción en el registro estatal correspondiente.

4.3. Modelo de intervención en mediación con perspectiva indígena

4.3.1. Cuestión previa

De acuerdo con el diagnóstico efectuado, la oferta pública de sistemas alternativos se concentra en los ámbitos de conflictividad familiar y comunitaria.

Sin embargo, existe un ámbito de conflictividad de gran repercusión en las comunidades indígenas que por su fisonomía, participación del Estado e impacto público escapan del quehacer profesional de los operadores de los sistemas alternativos. Nos referimos a algunos catalogados en el diagnóstico como étnicos.

Consideramos que formas de mediación o facilitación pueden ser mecanismos alternativos adecuados para abordar este tipo de conflictividad, siempre que operen desde instancias independientes, fuera del aparato estatal, como, por ejemplo, la constitución de paneles de expertos compuestos por tres o cuatro personas, de entre los cuales se podría incorporar a profesionales extranjeros o miembros de algún organismo internacional⁹².

⁹² Por ejemplo, el Centro Carter, organización sin fines de lucro de gran prestigio y trayectoria en este ámbito y que contempla dentro de sus áreas de trabajo un programa de resolución de conflictos. Este programa tiene por objetivo el seguimiento y mediación de conflictos, implementación de acuerdos de paz, fortalecimiento del estado de derecho y la justicia, facilitar el diálogo para aliviar las tensiones, las organizaciones regionales y ayudar a crear capacidad para la resolución de conflictos. Para mayor información véase <http://www.cartercenter.org/peace/index.html>

Podría tratarse de paneles “móviles” que puedan constituirse en las distintas zonas en que se requiera su intervención.

Instancias como estas podrían ser muy pertinentes a la hora de poner en marcha el Convenio 169 en el mes septiembre de este año, especialmente para hacerse cargo de la obligación de consulta a los pueblos indígenas. Parece necesario pensar en el soporte institucional de los desafíos que generará la plena vigencia del referido Convenio.

4.3.2. *Conflictos de familia*

En materia de familia, un modelo de intervención implica que el mediador conozca y entienda, al menos, los siguientes puntos abordados en el capítulo de conflictividad:

- Concepto y características de la familia o comunidad familiar indígena.
- Estructura y tamaño de la familia indígena.
- Roles y poder de los miembros de la familia.
- Tradiciones familiares.
- Dinámicas familiares.
- Matrimonios y separación en la cultura aimara (por ejemplo, figura del padrino).
- Matrimonio y separación en la cultura mapuche (por ejemplo, figura del rapto de la mujer).
- Relaciones filiales.
- Conflictos más frecuentes y factores asociados.

Un mediador que trabaja en contextos indígenas o en ciudades con alta población de indígenas debiera conocer y manejar estos temas con la finalidad de abordar con mayor propiedad los códigos propios de cada cultura y tenerlos en consideración durante el proceso de búsqueda de acuerdos entre las partes.

Ahora bien, cabe resaltar un aspecto del que se ha hecho mención en los capítulos anteriores, esto es, la gran diferenciación cultural que se produce entre generaciones al interior de una misma familia. Como se ha explicado, por variadas razones, es posible encontrar en una misma familia la coexistencia de un fuerte contenido cultural tradicional, por diferencias generacionales y de ubicación, con patrones culturales chilenos incorporados. Así, no es posible sostener la existencia de “la” familia mapuche o “la” familia aimara, sino que, en realidad, es posible encontrar diversos tipos de familias indígenas según sus distintos niveles de asimilación a la cultura popular chilena.

4.3.3. *Conflictos comunitarios*

En el ámbito de la *mediación comunitaria* con perspectiva indígena, debería contemplarse formación en los siguientes puntos:

- Concepto, características y valoración de lo “comunitario” de los pueblos indígenas.
- Estructura y tamaño de las comunidades indígenas.

- Roles de los miembros de la comunidad: políticos, sociales, culturales.
- Tradiciones comunitarias (celebraciones, rituales, etcétera).
- Principales conflictos y sus causas.

La implementación de estas estrategias de intervención en mediación con perspectiva indígena, exigen capacitar a los operadores del sistema en las temáticas antes señaladas de acuerdo con las zonas geográficas donde presten sus servicios. Así, a los mediadores de las I, II y XV región se les debe entregar contenidos sobre la cultura aimara y atacameña, mientras que a los de las regiones VIII, XI y X sobre la cultura mapuche.

En este contexto, se deberían dar dos niveles de formación. El primero, referido a aspectos generales de los pueblos indígenas y sus culturas, y destinado a todos los operadores del sistema de justicia, cualesquiera sea el lugar en que presten sus servicios. Como sabemos, un gran porcentaje de los pueblos indígenas habita en centros urbanos, y si bien todo indica que se han asimilado a la cultura nacional, también la información recogida muestra que mantienen algunas costumbres y creencias propias de sus culturas. Un programa de formación en este nivel debiera contemplar, al menos, temáticas relativas a historia de los pueblos y comunidades indígenas, geografía y localización de ellos, costumbres, creencias y valores, entre otras. El segundo, se trataría de una capacitación detallada y profunda según los tipos de conflictividad detectados, destinada a mediadores de zonas de mayor población indígena, especialmente población rural.

Como complemento y recogiendo ciertas características de la conflictividad indígena de que da cuenta este informe, estimamos que algunas técnicas y herramientas serán de más utilidad en este contexto, por ejemplo:

- Técnicas de manejo de grupos, círculos de diálogo y conferencias familiares.
- Desarrollo de genogramas más complejos que permitan establecer relaciones y actores significativos en el conflicto.
- Atenuación de la confidencialidad y menor uso de sesiones privadas.
- Uso de preguntas circulares para traer al presente prácticas ancestrales, costumbres u opiniones de sabios o figuras significativas propias de la cultura.

4.4. Modelo de intervención en mediación e institucionalidad

En este punto se han descartado propuestas tendientes a crear nuevas institucionalidades que puedan hacerse cargo de esta intervención, esto es, crear un nuevo órgano estatal de mediación en materia indígena, así como entregar esta función en materias ajenas a su misión, a los profesionales de la CONADI.

Creemos, por el contrario, que se debe robustecer la institucionalidad y recursos humanos existentes y fortalecer, mediante acciones de coordinación, las potencialidades de la actual oferta pública. Si bien hay algunas organizaciones que presentan ventajas comparativas como, por ejemplo, los centros de mediación de

las CAJ en razón de su larga trayectoria y formación, una capacitación que integre a los distintos operadores que se vinculan con problemáticas indígenas –algo así como una capacitación interinstitucional– puede ayudar a articular y mejorar la oferta existente.

En este ámbito y, considerando lo ya expuesto, creemos que sería adecuado buscar fórmulas para brindar una atención especializada en aquellas zonas con mayor población indígena.

Consideramos adecuado propiciar sistemas de trato directo en la contratación de mediadores en temas de familia o, en su defecto, la capacitación por regiones de un número determinado de mediadores licitados que puedan proveer la atención especializada.

En materia de mediación comunitaria, se propone buscar fórmulas para brindar una atención especializada a través de los centros de mediación de las CAJ, especialmente en aquellas zonas con mayor población indígena (por ejemplo, en la I, II, V y IX región). En los casos de centros de mediación municipales, se podría fortalecer la formación de los mediadores en los temas antes reseñados y de intervención multicultural, también en las zonas con índices altos de presencia indígena.

Finalmente, a luz de lo establecido en el Convenio 169, sería conveniente que la implementación de iniciativas de resolución alternativa de conflictos para los pueblos indígenas fuere motivo de una consulta en los términos que en dicho convenio se establece.

VI. RECOMENDACIONES DE MODIFICACIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS

1. ANTECEDENTES GENERALES

A la luz de nuestra realidad nacional y cultural, es posible afirmar que vivimos en una sociedad de gran litigiosidad. Hoy, las respuestas a los conflictos se buscan en tribunales como la primera y única instancia y, en el ámbito penal, un sistema más punitivo es concebido como un sistema que da mejores respuesta a los problemas de delincuencia en la sociedad.

Si bien es cierto que la mediación es, desde hace unos años, una posibilidad que, incluso, se ha recogido en la legislación, no es menos cierto que el uso de sistemas alternativos de resolución de conflictos no se encuentra totalmente instalado en el consciente colectivo general, razón por la cual su aplicación debe ser fortalecida mediante políticas públicas adecuadas y transversales.

Como vimos, en el mundo indígena se constató la existencia de ciertas prácticas ancestrales relacionadas con los sistemas alternativos de resolución de conflictos que, sin embargo, corren el riesgo de debilitarse e, incluso, perderse si no se recogen en su riqueza y se complementan con una oferta institucional que las valide y amplifique.

Por ello, se presenta un conjunto de recomendaciones y modificaciones relativas a la actual normativa, tanto legal como reglamentaria, en materia de mediación, cuyo objetivo es generar mejores condiciones para el desarrollo de un modelo de intervención en mediación con perspectiva indígena, como se ha planteado en el capítulo anterior. Sin embargo, cabe hacer presente que la dispersión normativa

que existe en esta materia dificulta una propuesta orgánica aplicable al conjunto del sistema.

2. PROPUESTAS DE RECOMENDACIONES Y MODIFICACIONES LEGALES Y ADMINISTRATIVAS

Las recomendaciones y propuestas de cambios en la normativa reglamentaria y legal se pueden abordar desde distintos aspectos, a saber:

- Aspectos de coordinación y difusión.
- Aspectos formativos.
- Aspectos de selección y contratación de mediadores.
- Aspectos ligados a la asistencia jurídica gratuita.
- Aspectos regulatorios generales de la mediación.

2.1. Aspectos de coordinación y supervisión

Considerando que existe una significativa oferta de sistemas alternativos, pero dispersa y sin coordinación entre sí y que esto dificulta la aplicación de una política de interculturalidad transversal, se propone establecer, por vía administrativa del MIDEPLAN, una instancia de coordinación interinstitucional de todos los servicios que conforman la oferta pública de sistemas alternativos de resolución de conflictos y de aquellos que ejecuten políticas de interculturalidad, para evitar la aplicación de una política fragmentada en esta materia.

Esta instancia debiera instalarse en el ámbito nacional y regional y debiese tener facultades para diseñar, coordinar y supervisar acciones específicas destinadas a promover y potenciar la oferta de mediación especializada en temas indígenas y, en concreto, de la mediación para usuarios indígenas, contando con atribuciones para asesorar y recomendar a los secretarios regionales ministeriales correspondientes.

2.2. Aspectos formativos y de perfil profesional

En la oferta actual de sistemas alternativos existen ámbitos en que los requisitos para ser mediador o conciliador están expresamente regulados en la ley y sus respectivos reglamentos (familia, salud, CONADI), y en otros este tema no se aborda, ya sea porque el programa en su conjunto no está regulado o porque no se ha estimado necesario hacerlo (Código del Trabajo).

En aquellos casos en que los requisitos para ser mediadores estén recogidos en un cuerpo legal o reglamentario, se propone incluir como exigencia formación en materia indígena, en una cantidad de horas, de a lo menos veinte.

Respecto a la conciliación prestada por CONADI, proponemos que esta intervención sea ejecutada no solo por abogados, sino, también, por profesionales de

otras áreas, los cuales han de contar con formación en mediación con perspectiva indígena. Ello, con el objetivo de que dichas intervenciones permitan que las partes no solo adhieran a un acuerdo propuesto por el conciliador, sino que participen en forma activa en la construcción de su propio acuerdo.

En particular, en el caso de la mediación familiar, se propone modificar el reglamento de la Ley N° 19.968, en el siguiente sentido:

- a. A quienes en el futuro se inscriban en el Registro Nacional de Mediadores: que el artículo 4° del reglamento exija requisitos adicionales para la inscripción en este registro, en los cuales se considere no solo el número de horas, también requisitos de contenido de los programas académicos de formación de mediadores. Concretamente, se propone que contemple como exigencia que los contenidos de los programas académicos de formación incluyan una unidad o, bien, un número de horas (no inferior a veinte) destinadas a las siguientes materias:
 - Historia sobre las etnias indígenas nacionales.
 - Estructuras familiares y comunitarias.
 - Sus ritos y creencias.
 - Pobreza y mundo indígena.
 - Tipos de conflicto, familiares, tierras, Estado, etcétera.
 - Derecho Indígena y jurisprudencia nacional que recoja este derecho.
 - Mecanismos de intervención.
 - Experiencias comparadas en mediación indígena.
 - Perspectiva indígena.

Este último punto se relaciona con la necesidad de abordar los temas indígenas considerando, por una parte, sus particulares visiones, valores e instituciones, como miembros de culturas con historia, vivas y en movimiento, y sin desconocer, por la otra, la situación de vulnerabilidad, de pobreza y de marginación a la que muchos de ellos se ven expuestos a raíz de una larga historia de negación de su identidad y de asimilación forzada y, asimismo, reconociendo que existen rasgos de particularidad que deben ser tomados en cuenta en el análisis social y en las propuestas políticas.

Consideramos relevante incorporar, desde la enseñanza, la perspectiva indígena con la finalidad de que traspase el trabajo del mediador, toda vez que parece necesario trabajar incorporando supuestos previos como la vulnerabilidad y multiculturalidad. Este enfoque permitiría reconocer las diferencias y valorarlas en su contexto, por consiguiente se lograría un tratamiento desde un enfoque especial que considera dichas diferencias y la posición vulnerable que justifica una mirada desde el reconocimiento de necesidades específicas.

- b. Respecto de quienes ya están registrados, se propone incorporar en el reglamento la obligación de realizar cursos de actualización que contemplen las materias antes aludidas, además de una norma que supedite la

vigencia del mediador en el Registro Nacional de Mediadores al cumplimiento de cursos de actualización quinquenal. Dichos cursos no solo serían sobre materias indígenas, sino, también, sobre otras materias que requieran actualización en la formación, pero siempre será obligatorio el cursar un número de a los menos veinte horas en materia intercultural y dentro de esta, en materia indígena.

En materia de salud, como sabemos, la mediación está regulada en la Ley N° 19.966 en el artículo 43 y siguientes y en el Reglamento de Mediación por Reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o funcionarios privados de salud. En el caso de los mediadores registrados ante la Superintendencia de Salud, la normativa prescribe los requisitos que debe cumplir un mediador para estar incorporado en el registro de mediadores, indicando solo la obligatoriedad de contar con un título profesional de carreras con a lo menos diez semestres de duración, cinco años de experiencia laboral, entre otros. Respecto a la formación académica en mediación solo señala la exigencia de indicar los conocimientos y habilidades en el ámbito de la mediación. En relación con esto último, proponemos incorporar a la formación exigida contenidos generales en materia indígena, con el objetivo de propiciar un mayor respeto de la diversidad cultural. Algo similar debiera exigirse a los mediadores funcionarios del CDE.

2.3. Aspectos de selección y contratación de servicios de mediación

En el sistema público los servicios de mediación y conciliación se prestan, ya sea por funcionarios del Estado, profesionales que han licitado servicios de mediación, ya sea por privados inscritos en los respectivos registros.

En materia de mediación familiar se propone que la asignación de casos se realice a través un proceso de licitación con bases diferenciadas. Por una parte, con bases generales que regulen aspectos comunes a todas las licitaciones (requisitos formales de las ofertas, plazos de presentación, mecanismos de evaluación, etc.) y, por otra, con bases especiales que reglamenten aspectos concretos para ciertas localidades o agrupaciones de localidades dentro de una región determinada.

En el caso de las bases especiales en las regiones con alta población indígena, se recomienda la asignación de puntaje especial a las propuestas que contengan aspectos adicionales para la mediación en el mundo indígena. Señalamos como ejemplo, la consideración de un trabajo interdisciplinario que considere a un agente intercultural en caso de conflictos con una marcada connotación étnica o cuyos intervinientes requieran el uso de su propia lengua.

En materia de salud y trabajo, dado que no hay procesos de licitación como ocurre en familia, proponemos se establezcan perfiles diferenciados, de acuerdo con la localidades o zonas donde exista mayor población indígena, lo que debe recogerse en los programas de formación ad hoc.

2.4. Aspectos ligados a la asistencia jurídica gratuita

La futura institucionalidad de asistencia jurídica gratuita –proyecto de ley que crea el Servicio Nacional de Asistencia Jurídica– debiera mantener la oferta de servicios de mediación a través de los centros ya existentes y, dentro de estos, apuntar hacia la especialización en temas indígenas de alguno o varios de sus profesionales, dependiendo del porcentaje de población indígena de cada zona. Consideramos que esta especialización debiera considerarse en la Primera, Segunda, Tercera, Quinta (en Isla de Pascua) Octava y Novena región.

2.5. Aspectos regulatorios generales de la mediación

Aunque escapa a los objetivos del estudio, consideramos necesario sistematizar toda la regulación existente en materia de mediación en un solo texto legal, con el objetivo de contar con una unidad normativa para evitar la fragmentación regulatoria que hoy existe y la dispersión de criterios y contenidos.

En efecto, la sistematización normativa en un mismo instrumento contribuiría a diseñar una política única en el tratamiento de los sistemas alternativos de resolución de conflictos, daría visibilidad e instalaría a la mediación como una instancia validada para hacerse cargo de la conflictividad en distintos espacios existiendo una unidad de criterios en los mecanismos de intervención.

VII. CONCLUSIONES FINALES

El objetivo del presente estudio fue realizar un diagnóstico sobre la conflictividad social que afecta a los pueblos indígenas y las formas de resolución de conflictos que aplican, así como de la oferta pública en esta materia, con el fin de proponer un modelo de intervención de mediación con pertinencia intercultural.

Para ello se llevó a cabo una investigación para conocer y analizar las características de los conflictos que afectan a las personas indígenas y sus formas de resolución, particularmente en asuntos de familia, vecinales, comunitarios y penales.

De acuerdo con la información recogida es posible sostener que los conflictos que afectan a los pueblos indígenas poseen algunas particularidades especiales, cuyo conocimiento resulta fundamental para su comprensión y posterior abordaje. Se trata de condicionantes socioculturales, demográficas e históricas que cruzan en forma transversal distintos ámbitos de conflictividad.

Así, podemos afirmar que la conflictividad social indígena, tanto mapuche como andina, se caracteriza por su alto nivel de complejidad y heterogeneidad. Los procesos de modernización del país, como el aumento de la escolaridad o la migración, han afectado a la población indígena, tornándola cada vez más diversificada.

En los últimos años ha surgido un movimiento indígena con una plataforma de reivindicaciones que se conectan con derechos colectivos, relacionados con la participación, inclusión política, diversos niveles de autonomía, así como la generación de políticas de educación, salud, desarrollo económico y la demanda por la recuperación de tierras.

Otro factor determinante se relaciona con la redistribución regional de la población indígena como consecuencia de la migración desde el ámbito rural al urba-

no. Esta nueva realidad afecta los vínculos de los indígenas urbanos con sus comunidades de origen, así como la forma en que esta población se inserta económica y culturalmente en la ciudad, mostrando nuevas formas de conflictividad. La propia judicialización de los conflictos parece más propia de integrantes urbanos que de los campesinos tradicionales, en especial en la población indígena andina.

Por último, la modificación de papeles de la familia indígena ha provocado una mayor participación femenina en los conflictos entre indígenas o que afectan a miembros de los pueblos indígenas. Se advierte una mayor presencia de mujeres en conflictos por herencias –en los que por tradición fueron menos consideradas que los hermanos varones u hombres integrantes de la familia–; en casos de pensiones de alimentos y de violencia intrafamiliar.

En el mundo andino se perciben, además, otros dos factores: por una parte, una tendencia a la judicialización de los conflictos, especialmente aquellos de carácter étnico que se plantean, por ejemplo, con la puesta en práctica de la Ley Indígena o conflictos de facciones comunitarias y entre comunidades; por otra, la permanencia de algunas instituciones sociales del pueblo aimara contribuye a resolver los conflictos intracomunitarios como, por ejemplo, el “perdón” y la figura de los padrinos en conflictos matrimoniales.

Atendida estas características, consideramos que la intervención de mediadores o agentes de soluciones cooperativas, cualquiera sea la naturaleza del conflicto de que se trate, debe manejar e integrar estos elementos propios de la conflictividad indígena. Deben ser incorporados en una nueva forma de resolución de conflictos que considere la diferencia cultural como la base de la construcción de una auténtica sociedad multicultural, preparada para aceptar y trabajar con la diferencia. Lo anterior, exige disponer de la información y formación adecuada y de una aproximación flexible para diseñar un modelo de intervención culturalmente pertinente.

Ahora bien, el diagnóstico de la oferta pública en materia de mediación muestra una concentración de este tipo de servicios en los ámbitos de conflictividad familiar y comunitaria, quedando fuera –por diversas razones– del campo de las atribuciones de los mediadores y agentes de soluciones cooperativas aquellos catalogados como étnicos.

Si bien existe una significativa oferta pública instalada en las grandes ciudades, que cubre importantes áreas de la conflictividad indígena, su dispersión y fragmentación sectorial –familia, laboral, salud, penal– redundan en la falta de coordinación y optimización de los recursos existentes. Esta oferta, en general, adolece de falta de especialización en relación con la forma cómo las personas indígenas viven y perciben el conflicto –por ejemplo, su dimensión colectiva–, lo que genera, en algunos casos, dificultades para el manejo del conflicto por parte de profesionales no indígenas.

En este sentido, la experiencia comparada muestra que algunos países han optado por instalar programas de mediación a cargo de mediadores indígenas o, en su caso, integrar a sus equipos personas pertenecientes a los pueblos indígenas. Esta opción, que puede resultar adecuada en algunos contextos, en el caso chileno, de acuerdo con las entrevistas realizadas, no parece ser un punto de especial

preocupación. Sí se requiere conocer la cultura y los códigos de la comunidad en que se interviene, de modo de favorecer condiciones de promoción de la interculturalidad.

En relación con la experiencia comparada, el equipo investigador constató la aplicación de una concepción amplia de mediación intercultural. Se trata de un tipo de intervención social en contextos multiculturales integrados por personas pertenecientes a distintos grupos socioculturales étnicos que comparten un mismo espacio social, especialmente en contextos con población inmigrante, indígena e, incluso, urbano-marginales. De allí, que las experiencias comparadas analizadas muestren diferencias en relación con sus objetivos, orígenes y niveles de institucionalización. Probablemente las que más se asemejan a la realidad chilena son las latinoamericanas, por razones de afinidad histórica y cultural y porque están orientadas a la población indígena y a la búsqueda de su integración a la sociedad.

Consideramos que la información recabada apoya la idea de proponer un modelo de intervención y contenidos de formación para dar más pertinencia intercultural –de acuerdo con el enfoque planteado en el marco teórico– a las intervenciones de los mediadores en los distintos contextos en que se desenvuelven. Esta afirmación se ve reforzada por la filosofía y estructura de la mediación, toda vez que la flexibilidad e informalidad que le es propia permite e incentiva la coexistencia de distintas visiones. Esto resulta más pertinente en contextos indígenas, donde sería deseable que el derecho consuetudinario y las costumbres de los pueblos indígenas fueran considerados, de acuerdo con el mandato del Convenio 169.

En materia de familia, un mediador que trabaja en contextos indígenas o en ciudades con alta población de indígenas debiera conocer y manejar estos temas de manera de abordar con mayor propiedad los códigos propios de cada cultura y tenerlos como una consideración especial durante el proceso de búsqueda de acuerdos entre las partes.

La solución de conflictos comunitarios debiera considerar la dimensión colectiva propia de la conflictividad indígena. Como hemos visto, el efecto social y familiar que tienen algunos conflictos en el mundo indígena –uso de las tierras, sucesiones hereditarias– permite hacer una homologación de algunas prácticas existentes de mediación comunitaria en nuestro país. Esta dimensión colectiva en la solución de los conflictos se asemeja a algunos mecanismos de Justicia Restaurativa en materia penal, que ponen precisamente énfasis en la participación de la comunidad como un factor preponderante en la resolución de ciertos conflictos.

En materia de formación, vemos la necesidad de entregar capacitación sobre aspectos generales de los pueblos indígenas y sus culturas –historia, geografía, organización, costumbres, creencias, entre otras– destinada a todos los operadores del sistema de justicia (jueces, abogados CAJ, mediadores, etc.). Junto con lo anterior, en un nivel más avanzado, se ve la necesidad de ofrecer formación detallada y profunda según los tipos de conflictividad detectados, destinada a mediadores de zonas de mayor población indígena, especialmente población rural.

En este ámbito, y considerando lo ya expuesto, creemos que sería adecuado buscar fórmulas para brindar una atención especializada en aquellas zonas con mayor población indígena.

Estimamos que la adopción de algunas de estas propuestas puede permitir una oferta pública de servicios de mediación con mayor pertinencia indígena, de modo de contribuir al reconocimiento y respeto de los pueblos indígenas de nuestro país.

BIBLIOGRAFÍA

I. Textos

AUGUSTA, FÉLIX JOSÉ, *Diccionario mapuche-español*, Santiago, Editorial Seneca, 1992.

AYLWIN, JOSÉ, “Derecho indígena y Derecho Estatal en Latinoamérica”, en *Resolución de Conflictos en el Derecho Mapuche*, Temuco, Escuela de Derecho, Universidad Católica de Temuco, 2002.

BENGOA, JOSÉ, *Historia del pueblo mapuche*, Santiago, Ediciones Sur, 1996.

BIBAR, JERÓNIMO, *Crónica y relación copiosa y verdadera de los reinos de Chile*, Santiago, Fondo Histórico y Bibliográfico José Toribio Medina, 1966.

COMISIÓN VERDAD HISTÓRICA Y NUEVO TRATO, *Propuestas y recomendaciones para un nuevo trato entre el Estado, los pueblos indígenas y la sociedad chilena*, segunda parte, <http://www.serindigena.org/territorios/recursos/biblioteca/monografias/historia/>

COÑA, PASCUAL, *Vida y costumbres de los aborígenes araucanos en la segunda mitad del siglo XIX*, Santiago, Imprenta Universitaria, 1936.

“Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge”, en *Bases de Licitación Pública para Estudio y Capacitación sobre Modelos y Metodologías de Intervención Intercultural en la realidad Indígena Aplicables al Sistema de Mediación en Chile*, documento interno, Santiago, Ministerio de Justicia, 2008.

GONZÁLEZ, HÉCTOR y HANS GUNDERMANN, “Acceso a la propiedad de la tierra, comunidad e identidades colectivas entre los aymaras del norte de Chile (1821-1930)”, en *Chungara, Revista de Antropología Chilena*, vol. 41, N° 1, Arica, 2009.

- GUEVARA, TOMÁS, *Costumbres Judiciales y enseñanza de los araucanos*, Santiago, Imprenta Cervantes, 1904.
- GUNDERMANN, HANS, “Las organizaciones étnicas y el discurso de la identidad en el norte de Chile, 1980-2000”, en *Estudios Atacameños*, N° 19, San Pedro de Atacama, 2000.
- GUNDERMANN, HANS, “Las poblaciones indígenas andinas en Chile y la experiencia de la ciudadanía”, en HANS GUNDERMANN, ROLF FOERSTER y JOSÉ IVÁN VERGARA (eds.), *Mapuches y aymaras. El debate en torno al reconocimiento y los derechos ciudadanos*, Santiago, Ril Editores, 2003.
- GUNDERMANN, HANS, “Inicios de siglo en San Pedro de Atacama: procesos, actores e imaginarios en una localidad andina”, en *Chungará, Revista de Antropología Chilena*, vol. 36, N° 1, Arica, 2004.
- GUNDERMANN, HANS, “Comunidad aymara y conflicto interno sobre la tierra en la Región de Tarapacá, Chile”, en *Cuadernos Interculturales*, N° 5, Valparaíso, 2005.
- GUNDERMANN, HANS, “Pueblos indígenas en la región atacameña moderna”, en *Historia Indígena*, N° 10, Santiago, 2007.
- GUNDERMANN, HANS y JORGE IVÁN VERGARA “Comunidad, organización y complejidad social andinas en el norte de Chile”, publicación aprobada para *Estudios Atacameños*, N° 39, San Pedro de Atacama, primer semestre de 2010.
- LILLO VERA, RODRIGO, “Pluralismo jurídico en Chile. Formulando un marco teórico para una investigación empírica”, en *Resolución de conflictos en el Derecho Mapuche*, Temuco, Universidad Católica de Temuco, Escuela de Derecho, 2002.
- O'DONNELL, MARG, “Mediation Within Aboriginal Communities: Issues and Challenges”, in KAYLEEN M. HAZLEHURST (ed.), *Popular Justice and Community Regeneration*, Westport, CT, Praeger Publishers, 1995. Véase <http://www.aic.gov.au/publications/proceedings/21/ODonnell.html> [Página visitada el 15 de marzo de 2009].
- NATIONAL ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION ADVISORY COUNCIL, *Indigenous Dispute Resolution and Conflict Management*, Canberra, 2006.
- PALACIOS-MAGDALENA CANDIOTI, JUAN MANUEL, *Justicia, política y derechos en América Latina*, Buenos Aires, Prometeo, 2007.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la lengua española*, 22ª ed., Madrid, Real Academia Española, 2001.
- ROSALES, DIEGO, *Historia general del reino de Chile*, Valparaíso Imprenta del Mercurio, 1878.
- SALES, DORA, “Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España”, citando a Carlos Giménez Romero, “La naturaleza de la mediación intercultural”, en *Revista de Migraciones*, N° 2, Madrid, 1997.
- VERGARA, JORGE IVÁN, HANS GUNDERMANN y ROLF FOERSTER, “Legalidad y legitimidad; ley indígena, Estado chileno y pueblos originarios (1989-2004)”, en *Estudios Sociológicos*, N° 71, México D.F., 2006.

ZAPATER, HORACIO, *Los aborígenes chilenos a través de cronistas y viajeros*, Santiago, Editorial Andrés Bello, 1973.

ZÚÑIGA, FERNANDO, *Mapudungun, El habla mapuche*, Santiago, Editorial CEP, 2006.

II. Legislación

Constitución Política del Ecuador del 5 de junio de 1998.

Constitución Política de la República de Chile de 1980.

Convenio 169, publicado el 14 de octubre de 2008.

Ley N° 17.729 sus modificaciones y reglamento, INDAP, Ministerio de Agricultura, 1979.

Ley 19.253, sobre Protección, Desarrollo y Fomento de los Indígenas, publicada el 5 de octubre de 1993.

III. Páginas web

Comisión Interamericana de Derechos Humanos <http://www.cidh.org/countryrep/Guatemala2003sp/capitulo4.html>, p. 224 y ss. del capítulo IV [Página visitada el 12 de mayo de 2009].

<http://estructuraecuador.wordpress.com/2006/06/04poblacion/>

<http://alainet.org/active/26016&lang=es> [Página visitada el 19 de mayo de 2009].

http://books.google.cl/books?id=bFuaiRE2D5IC&pg=PA74&lpg=PA74&dq=mediaci%C3%B3n+y+defensor%C3%ADa+maya&source=bl&ots=PMj-D9Oi71&sig=UYVLwu7uGzB4QpX2cnkyYTEoPQw&hl=es&ei=IIsVSuz3Hoze8wSR06HHAg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3#PPA73,M1 [Página visitada el 21 de mayo de 2009]

<http://www.abc.net.au/news/stories/2008/08/19/2340515.htm> [Visitado el 20 de mayo de 2009].

<http://www.acoge.org/> [Página visitada el 10 de marzo de 2009].

<http://www.adn.es/mundo/20070808/NWS-2293-America-Caribe-Latina-poblacion-millones.html> [Página visitada el 21 de mayo de 2009].

ASMIN, <http://www.asmin.org/> [Página visitada el 23 de marzo de 2009].

<http://www.alertanet.org/F2b-JV-Marcs-ecu.htm> [Página visitada el 10 de marzo de 2009].

<http://www.austlii.edu.au/au/journals/ILB/2002/4.html>. [Página visitada el 8 de marzo de 2009].

<http://www.bibliojuridica.org/libros/3/1333/7.pdf> [Página visitada el 12 de mayo de 2009].

- <http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=D> [Página visitada el 15 de marzo de 2009].
- <http://www.cartercenter.org/peace/index.htm>
- <http://www.cidh.org/countryrep/Guatemala2003sp/capitulo4.html> [Página visitada el 12 de mayo de 2009].
- http://www.desenvolupamentcomunitari.cat/web/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=1&lang=es_es [Página visitada el 15 de marzo de 2009].
- http://www.elpais.com/articulo/espana/poblacion/inmigrante/Madrid/alcanza/elpepuesp/20080902/elpepunac_7/Tes [Página visitada el 18 de mayo de 2009].
- <http://www.madrid.org/emsi/> [Página visitada el 18 de marzo de 2009].
- <http://medios.mugak.eu/noticias/noticia/116863> [Página visitada el 30 de marzo de 2009.]
- [http://www.nadrac.gov.au/www/nadrac/rwpattach.nsf/VAP/\(960DF944D2AF105D4B7573C11018CFB4\)~Indigenous+Dispute+Resolution+and+Conflict+Management.doc/\\$file/Indigenous+Dispute+Resolution+and+Conflict+Management.doc](http://www.nadrac.gov.au/www/nadrac/rwpattach.nsf/VAP/(960DF944D2AF105D4B7573C11018CFB4)~Indigenous+Dispute+Resolution+and+Conflict+Management.doc/$file/Indigenous+Dispute+Resolution+and+Conflict+Management.doc) [Página visitada el 20 de marzo de 2009].
- <http://www.prensalibre.com/pl/2008/noviembre/21/278472.html> [Página visitada el 21 de mayo de 2009].
- “Informe anual circunstanciado de la Procuraduría de Derechos Humanos en Guatemala”, en http://www.pdh.org.gt/index.php?option=com_content&task=view&id=40&Itemid=63, p. 315 del anexo.
- “La mediación intercultural”, en <http://www.gitanos.org/publicaciones/retoscontextos-multiculturales/mediacion.pdf> [Página visitada el 20 de marzo de 2009].
- LAGHRICH, SALOUA, “Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la comunidad valenciana”, en *Revista Electrónica de Estudios Filológicos*, N° 8, Murcia, 2004. Para mayor información véase <http://www.um.es/tonosdigital/znum8/estudios/11-Salou.htm> [Página visitada el 18 de abril de 2009].
- MINISTERIO DEL TRABAJO E INMIGRACIÓN, “Observatorio de Inmigración”, en *Boletín Estadístico de Extranjería e Inmigración*, N° 19, Madrid, 2009. http://extranjeros.mtas.es/es/InformacionEstadistica/Boletines/Archivos/boletin_19.pdf [Página visitada el 18 de mayo de 2009].
- MORENO M., JULIA, “La mediación en el ámbito de la inmigración y convivencia intercultural”, en *Revista Acciones e Investigaciones Sociales*, N° extra, Zaragoza, mayo 2006. http://www.unizar.es/centros/eues/html/archivos/temporales/Extra_Ais/Inmigracion/Comunicaciones/Moreno%20Moreno.pdf [Página visitada en 22 de marzo de 2009].
- PRITCHARD, BILL, “A Reflective Evaluation of Indigenous Mediation Services Provided by NSW Community Justice Centres”, in *Indigenous Law Bulletin*, vol. 6, N° 21, August-September 2006, véase <http://www.austlii.edu.au/au/journals/ILB/2006/48.html#Heading90> [Página visitada el 11 de marzo de 2009].
- Procuraduría de Derechos Humanos, http://www.pdh.org.gt/index.php?option=com_content&task=view&id=40&Itemid=63 [Página visitada el 7 de mayo de 2009].

SALES, DORA, “Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España”, en *Translation Journal*, vol. 9, N° 1, Nueva York, 2005. http://www.aulaintercultural.org/article.php3?id_article=1109 [Página visitada 10 de abril de 2009].

ANEXOS

ANEXO I

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

I. OBJETIVOS DEL PROYECTO

1. Objetivo general

Realizar un estudio sobre diagnóstico y análisis sobre la conflictividad social (conflictos que afectan a los pueblos indígenas definidos como tales por ellos), normas consuetudinarias de resolución de conflictos, modelos y metodologías de intervención intercultural en la realidad indígena aplicables al sistema de nacional de mediación.

Sensibilizar y capacitar a los operadores del sistema nacional de mediación, asistencia jurídica, y administración de justicia, con la finalidad de promover la incorporación de la perspectiva intercultural en los servicios.

2. Objetivos específicos

Identificar los conflictos más relevantes por localidad y etnia, especificando su origen, desarrollo, formas y vías de solución, recogiendo las normas y prácticas consuetudinarias aplicables, distinguiendo aquellos que son susceptibles de ser mediados, teniendo presente la visión y necesidades de los pueblos indígenas.

Conocer la oferta pública de servicios que brinda el sistema de mediación, observando en terreno a sus operadores con la finalidad de detectar prejuicios, ideas y valores que favorezcan o dificulten el acceso y la utilización de esta oferta.

Identificar los principales atributos, características (perfil) y conocimientos, que debieran tener los/as operadores/as del sistema de mediación para desempeñarse en la prestación de estos servicios a la población indígena. Investigar y dar cuenta de la existencia de sistemas de mediación comparados, que contengan modelos de mediación implementados con pueblos indígenas, en atención a la particularidad de su cultura y a sus diversos ámbitos de conflictividad.

Contar con modelos de intervención en mediación por ámbito de conflictividad (familia, patrimonial, comunidad y penal) que contemplen las cosmovisiones, necesidades y diferenciaciones culturales y de género detectadas en el estudio. Los modelos deben contener instrumentos de registro y pautas de trabajo, e indicadores de calidad que evalúen la pertinencia cultural de la prestación y la satisfacción usuaria.

Sensibilizar por medio de capacitaciones sobre la importancia de incorporar la perspectiva intercultural en los servicios, difundiendo y capacitando sobre el modelo de intervención propuesto y efectuando análisis sobre la factibilidad de su implementación con los operadores del sistema de mediación, asistencia jurídica y administración de justicia.

3. Metodología

De acuerdo con los objetivos de la investigación y a los requerimientos metodológicos planteados en las bases de licitación por la entidad licitante, el estudio fue de tipo descriptivo y se utilizó un diseño metodológico en fases progresivas con técnicas fundamentalmente cualitativas y apoyadas por datos cuantitativos de recolección de información.

Se trabajó con dos fuentes de información:

- Primarias, a través de entrevistas en profundidad a informantes claves:
 - Sabios indígenas: se entrevistó a cuarenta y dos sabios indígenas en la zona norte, seis en la Región Metropolitana y setenta y dos en la zona sur. Total: ciento veinte.
 - Mediadores y otros operadores de formas cooperativas de solución de conflictos: se entrevistaron once profesionales de esta categoría en la zona norte, ocho en la Región Metropolitana y once en la zona sur. Total: treinta.
 - Facilitadores en temas de interculturalidad del sistema de justicia, salud y educación: se entrevistaron ocho en la zona norte, tres en la Región Metropolitana y seis en la zona sur. Total: diecisiete.
 - Actores relevantes del sistema de administración de justicia: Se entrevistaron cinco en la zona norte y siete en la zona sur. Total: doce.
- Secundarias, a través:
 - Revisión bibliográfica de estudios sobre conflictividad indígena y sobre sistemas tradicionales de resolución de conflictos. Se recopiló el material disponible en instituciones, tanto públicas como privadas,

por ejemplo, la CONADI, MIDEPLAN, el Observatorio de Derechos de los Pueblos Indígenas y el Informe de la Comisión sobre Verdad y Nuevo Trato de los Pueblos Indígenas, entre otros.

Revisión bibliográfica de legislación y experiencias comparadas en mediación con metodologías para pueblos indígenas. Se recopiló y analizó el material disponible sobre legislación y experiencias de mediación intercultural en un sentido amplio (contacto interracial y contacto interétnico) de los casos de España, Australia, Ecuador y Guatemala.

ANEXO II

CATASTRO NORMATIVO

SOBRE SISTEMAS ALTERNATIVOS

DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

I. NORMAS QUE REGULAN LA FIGURA DE LA MEDIACIÓN

1. Ley de Tribunales de Familia (artículo 103 y ss).
2. Reglamento de la Ley N° 19.968, que crea los tribunales de familia y deroga Decreto N° 957, que aprueba normas reglamentarias necesarias para la ejecución de la Ley N° 19.968.
3. Ley N° 19.966, que establece Garantías Explícitas en Salud (artículo 43 y ss.).
4. Reglamento de la Ley N° 19.966 (Decreto Supremo N° 47, del Ministerio de Salud).
5. *Código del Trabajo*:
 - a. Mediación en procesos de negociación colectiva (artículo 352 y ss.).
 - b. Mediación en procedimiento de tutela de derechos (artículo 486).

II. NORMAS QUE REGULAN LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN

1. Ley Indígena N° 19.253 (artículo 55 y 56).
2. *Código del Trabajo* (artículo 497): conciliación ante la Dirección del Trabajo en el nuevo procedimiento monitorio.
3. Decreto con fuerza de ley N° 164 de 1991 del Ministerio de Obras Públicas (artículo 36 y ss.): comisiones conciliadoras - Ley de Concesiones de Obras Públicas.

4. Conciliación judicial. Se da tanto en el procedimiento civil ordinario como en aquellos especiales –familia, laboral, policía local– donde no exista prohibición.

III. OTRAS MANIFESTACIONES LEGALES

DE PROCEDIMIENTOS COLABORATIVOS

1. Ley N° 19.537 sobre Copropiedad Inmobiliaria: procedimiento de solución de controversias entre los copropietarios o entre estos y el administrador.
2. Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: establece mecanismo alternativo para solucionar controversias de este tipo, en forma pacífica y sin forma de juicio.
3. Decreto con fuerza de ley N° 2 sobre Organización y Funciones de la Dirección del Trabajo (1967): facultad de la Dirección del Trabajo y los inspectores del trabajo para citar a los empleadores, trabajadores, directores sindicales o a los representantes y buscar soluciones.
4. *Código de Procesal Penal*. Acuerdos reparatorios (artículo 241 y ss.)
5. Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Juvenil: sanciones de reparación del daño y trabajos en beneficio de la comunidad (artículos 10 y 11)
6. *Código del Trabajo*: buenos oficios en procesos de negociación colectiva (artículo 374 bis).
7. Ley N° 18.175 de Quiebras: acuerdos extrajudiciales (artículo 169 y ss.) y figura del experto facilitador (artículo 177 ter).

ANEXO III

PAUTA ENTREVISTA A SABIOS INDÍGENAS

INTRODUCCIÓN

- Agradecer tiempo y disposición para realizar la entrevista.
- Presentación personal
- Explicar que se trata de un estudio que está realizando la Universidad Diego Portales por encargo del Ministerio de Justicia, para indagar sobre los conflictos más frecuentes de las personas pertenecientes a la etnia y las formas de solución.
- Se trata de una entrevista confidencial y la información será usada solo para este estudio y sin identificar al entrevistado.
- Informar que los resultados del estudio serán publicados.
- Explicar que la entrevista será grabada como ayuda de memoria, para facilitar el diálogo, pero que su uso es absolutamente personal y que podrá expresarse en castellano, en aimara o mapudungun.
- Solicitar autorización para fotografiar al entrevistado/a y hacer uso de la imagen.

CONSIDERACIÓN PRELIMINAR

Como una forma de respetar las diversas formas de ser indígena y su tradición oral, es que, a diferencia de los demás entrevistados, hemos puesto especial cuidado en

no estructurar las entrevistas a los sabios, de manera de evitar coartar su fuerza expresiva, evitando, asimismo, perder la riqueza de sus relatos.

Como de ello deviene el riesgo de no tener, con posterioridad, la claridad suficiente para trabajar la vasta información entregada, es que, a partir de un pre-testeo de las entrevistas a realizar, se trabajará en la construcción de una matriz que permita definir los criterios de selección y de orden de la información recopilada.

PRECISIÓN

Se indagará en dos ámbitos: personal y comunitario, por lo que todo ítem debe ir seguido de esa precisión: ¿y en el ámbito individual recuerda algún conflicto de esta naturaleza?

I. Conflictos más frecuentes

1. Conflictos internos

- 1.1 Sobre la tierra: su dominio, posesión, deslindes, uso y explotación
 - Entre comunidades
 - Entre comunidades con particulares indígenas
 - Entre particulares indígenas
- 1.2 Sobre otros recursos: aguas, vegas, canteras de áridos, etc. (su uso y explotación)
 - Entre comunidades
 - Entre comunidades con particulares indígenas
 - Entre particulares indígenas
- 1.3 Sobre las relaciones intracomunitarias
 - Conflictos de convivencia
 - Atentados en contra de la propiedad
 - Atentados en contra de las personas
 - Abuso de las prácticas ancestrales (mal de ojo y otros)
- 1.4 Sobre las relaciones familiares
 - Matrimonios y convivencias (violencia intrafamiliar, separaciones, cuidado, educación y mantención de los hijos)
 - Herencias

2. Conflictos externos

- 2.1 Sobre la tierra y los territorios (su dominio, posesión, deslindes, uso y explotación)
 - Entre comunidades con particulares no indígenas
 - Entre particulares indígenas con particulares no indígenas
 - Entre comunidades con el Estado
 - Entre particulares indígenas con el Estado

- 2.2 Sobre el agua, vegas, canteras de áridos, etc. (su uso y explotación)
 - Entre comunidades con particulares no indígenas
 - Entre particulares indígenas con particulares no indígenas
 - Entre comunidades con el Estado
 - Entre particulares indígenas con el Estado
- 2.4 Sobre su identidad y cosmovisión:
 - Conflictos de salud
 - Conflictos de educación
 - Conflictos con la justicia
 - Discriminaciones
 - Entre comunidades con el Estado
 - Entre particulares indígenas con el Estado
 - Conflictos de consumo
 - Conflictos laborales
 - Inversiones hidroeléctricas, forestales, viales y mineras
 - Discriminaciones
 - Entre comunidades con particulares no indígenas
 - Entre particulares indígenas con particulares no indígenas

II. Caracterización de conflictos más frecuentes

En cada categoría indagar sobre el origen del conflicto, involucrados, su desarrollo, habitualidad, tiempo de duración.

III. Mecanismos de resolución de conflictos más frecuentes

En cada categoría indagar sobre los mecanismos de resolución propios de su cultura intentados, solicitando una breve caracterización del mismo, descripción de su funcionamiento o consignar la ausencia de ellos.

Evaluación en caso de haber existido un sistema propio de resolución de conflicto, sobre su sostenibilidad, pertinencia y efectividad.

Existencia de prácticas consuetudinarias y cómo pueden ser incorporadas al sistema nacional de justicia.

En caso de mecanismos de resolución de conflictos que se perciban como fórmulas adquiridas y no propias, solicitar caracterización del mismo (formal, participación de terceros), descripción de su funcionamiento y opinión sobre grado de validación del mecanismo en la comunidad.

ANEXO IV

PAUTA ENTREVISTA

MEDIADORES Y OTROS AGENTES

DE SOLUCIONES COOPERATIVAS

INTRODUCCIÓN

- Agradecer tiempo y disposición para realizar la entrevista
- Presentación personal
- Explicar que se trata de un estudio que está realizando la Universidad Diego Portales por encargo del Ministerio de Justicia, para indagar sobre la mediación intercultural.
- Se trata de una entrevista confidencial y la información será usada solo para este estudio y sin identificar al entrevistado.
- Informar que los resultados del estudio serán publicados.
- Explicar que la entrevista será grabada como ayuda de memoria, para facilitar el diálogo, pero que su uso es absolutamente personal.
- Solicitar autorización para fotografiar al entrevistado/a y hacer uso de la imagen.

CONTEXTO INSTITUCIONAL

1. Dentro de la institución, ¿a qué departamento, programa o área se encuentra adscrito el servicio tanto de mediación como de conciliación en el que usted trabaja? Indagar si hay conexiones con otras instituciones, convenios, trabajo interdisciplinario.

2. ¿Qué experiencia previa existía en la institución tanto en materia de mediación como de conciliación, antes de ofrecer este servicio?

3. ¿Qué objetivos tuvo la institución para ofrecer este servicio?, ¿desde cuándo se ofrece?

4. ¿Qué características tiene el servicio? (voluntario/obligatorio, gratuito/con costo, prejudicial, multimaterias/especializado, derivación judicial, redes, otras).

5. ¿Qué tipo de materias atienden en mediación, conciliación o ambas?

6. ¿Cuál es el perfil del usuario del servicio?

DESCRIPCIÓN CONFLICTIVIDAD INTERCULTURAL

7. Dentro de los usuarios atendidos por el servicio o por usted, ¿han recibido casos en que *una o ambas partes sean indígenas*? Indagar sobre si se trata de una o ambas partes, cómo son derivados estos casos y características generales de estos usuarios.

8. Si se trata de conflictos en que *ambas partes* son indígenas, indagar el número aproximado de casos, ¿de qué tipo de conflictos se trata?, ¿cuáles son los más frecuentes? Indagar habitualidad, origen del conflicto, número de involucrados y tipo de relación entre ellos, etcétera.

9. Si se trata de conflictos en que *una de las partes* es indígena, número de casos, ¿de qué tipo de conflictos se trata?, ¿qué papel tiene la persona indígena involucrada (solicitante o solicitado)? Indagar habitualidad, origen del conflicto, número de involucrados y tipo de relación entre ellos, etcétera.

10. A su juicio, en términos generales, ¿en qué porcentaje de casos atendidos participan indígenas?

11. ¿Cuenta la institución con una metodología especial para el tratamiento de casos en que participan indígenas? Indagar requisitos, perfil del tercero, tipo de intervención (por ejemplo, mediación), principales técnicas utilizadas, tratamiento diferenciado por tipo de materias, consideraciones especiales y sus fundamentos, otros.

12. ¿Cuenta su institución con evaluaciones, datos o ambos acerca de resultados de casos mediados o conciliados en general y en particular de casos en que *una o ambas partes sean indígenas*? Tipos de resolución más frecuentemente empleados, su sostenibilidad en el tiempo y efectividad en cuanto al conflicto resuelto.

EXPERIENCIA PERSONAL

13. En su experiencia profesional como mediador/a o conciliador/a, ¿le ha tocado intervenir en casos en que una o ambas partes sean indígenas?

14. ¿Qué diferencias ve usted en el tratamiento de casos con participación de indígenas respecto de los otros casos? Indagar variables sociales, culturales, lingüísticas, económicas, estrategias de intervención y factibilidad de implementar este tipo de mecanismos dirigidos especialmente a la población indígena, etcétera.

15. Con excepción de los conflictos de tierras que afectan a los indígenas, ¿cree usted posible decir que existe un tipología de “conflictos indígenas”? ¿Por qué?

16. ¿Cree que el mediador/a o conciliador/a requiere de un perfil (profesional, pertenecer a la etnia, manejo de la lengua, etc.) y formación especial para el tratamiento de estos casos? ¿Cuál y por qué?

17. Si responde afirmativamente la pregunta anterior, ¿qué temáticas o contenidos debiera tener esta formación especializada? Especificar.

18. Respecto del cuerpo docente, ¿qué perfil debieran tener los profesores?

19. ¿Qué necesidades de capacitación u otros apoyos requiere para trabajar en este campo con personas pertenecientes a etnias indígenas?

20. Solicitar información de casos con usuarios indígenas para elaborar perfil de usuarios y casos más frecuentes.

MUCHAS GRACIAS

Datos del entrevistado

Nombre

Edad

Años de experiencia en el tema

Preparación profesional

Institución a la que pertenece

ANEXO V
PAUTA ENTREVISTA
AGENTES INTERCULTURALES
*Actores relevantes en temas de interculturalidad
del sistema de justicia, salud y educación*

INTRODUCCIÓN

- Agradecer tiempo y disposición para realizar la entrevista.
- Presentación personal
- Explicar que se trata de un estudio que está realizando la Universidad Diego Portales por encargo del Ministerio de Justicia, para indagar sobre la mediación intercultural.
- Se trata de una entrevista confidencial y la información será usada solo para este estudio y sin identificar al entrevistado.
- Informar que los resultados del estudio serán publicados.
- Explicar que la entrevista será grabada como ayuda de memoria, para facilitar el diálogo, pero que su uso es absolutamente personal.
- Solicitar autorización para fotografiar al entrevistado/a y hacer uso de la imagen.

1. Cuál es el origen del programa de interculturalidad en el cual usted se desempeña? ¿Desde hace cuánto tiempo funciona?

2. ¿Cómo fue el proceso de implementación de este programa? (hitos, actores relevantes, diseño, etcétera).

3. ¿Cuál es el número de atenciones a sujetos indígenas que se realiza en la repartición en que usted trabaja?

4. ¿Qué tipo de acciones o intervenciones destinadas a indígenas realiza en este programa o repartición? Indagar sobre objetivos, perfil de los usuarios, metodologías, otros.

5. Aproximadamente, ¿cuántas acciones o intervenciones han realizado desde el comienzo del programa de interculturalidad hasta la fecha?

6. En los casos atendidos, ¿qué modelo de intervención se utiliza?

7. ¿Qué distinciones conceptuales o metodológicas deben hacerse en este tipo de intervenciones?

8. ¿Cuáles han sido los resultados de los casos atendidos?

9. De acuerdo con su experiencia, ¿qué sugerencias haría respecto del perfil que debe tener un facilitador intercultural que trabaje con personas pertenecientes a etnias indígenas?

10. ¿Cree usted que es conveniente que pertenezca a alguna de las etnias? ¿Por qué?

11. Si no pertenece a una etnia, ¿cree usted que debe, por ejemplo, tener manejo de la lengua? ¿Debe tener formación especializada en temas y cultura indígena? Indagar por otros factores.

12. Si usted tuviera que trabajar permanentemente con personas pertenecientes a etnias indígenas, ¿qué necesidades de capacitación u otros apoyos le parecen necesarios?

13. A su juicio, ¿cuáles han sido lo principales avances o logros de este programa de interculturalidad, tanto al interior de su repartición como fuera de ella?

14. A su juicio, ¿cuáles han sido las principales dificultades que ha debido sortear la implementación y desarrollo del programa de interculturalidad en el que usted trabaja?

15. A su juicio, cree que sería conveniente y pertinente ofrecer mecanismos de solución colaborativa de conflictos al mundo indígena? ¿En qué condiciones y con qué resguardos?

16. De acuerdo con su experiencia, ¿cuáles son los principales desafíos para la implementación en Chile de una política de interculturalidad?

MUCHAS GRACIAS

Datos del entrevistado

Nombre

Edad

Años de experiencia en el tema

Preparación profesional

Institución a la que pertenece

ANEXO VI
PAUTA ENTREVISTA
PERSONAS PERTENECIENTES AL SECTOR JUSTICIA
*Actores relevantes en temas de interculturalidad
del sistema de justicia*

INTRODUCCIÓN

- Agradecer tiempo y disposición para realizar la entrevista.
- Presentación personal
- Explicar que se trata de un estudio que está realizando la Universidad Diego Portales por encargo del Ministerio de Justicia, para indagar sobre la mediación intercultural.
- Se trata de una entrevista confidencial y la información será usada solo para este estudio y sin identificar al entrevistado.
- Informar que los resultados del estudio serán publicados.
- Explicar que la entrevista será grabada como ayuda de memoria, para facilitar el diálogo, pero que su uso es absolutamente personal.
- Solicitar autorización para fotografiar al entrevistado/a y hacer uso de la imagen.

1. Dentro de los usuarios atendidos por el órgano al que usted pertenece, ¿han recibido casos en que una o ambas partes sean indígenas? Si la respuesta es afirmativa, ¿podría señalar un porcentaje?

2. ¿Considera usted que estamos ante un perfil diferente de usuario cuando estamos frente a una persona perteneciente a una etnia indígena? Si es así, ¿podría caracterizarlo?

3. ¿Le parece a usted que el conflicto de las personas pertenecientes a una etnia indígena es diferente al de las personas que no lo son? Si su respuesta es afirmativa podría señalar estas diferencias (impacto, nivel de involucramiento, etc.) y cuáles serían los conflictos más frecuentes?

4. ¿Le parece a usted que el conflicto en que ambas partes son indígenas es distinto a aquel en que solo una de ellas lo es? (ámbito de enfrentamiento, de desconfianza, etc.) y ¿cuáles serían los conflictos más frecuentes?

5. ¿Le parece a usted que la forma de enfrentar el conflicto es diferente, tratándose de personas pertenecientes a una etnia indígena y de personas que no pertenecen a ella? Si su respuesta es afirmativa, ¿podría señalar en qué sentido?

6. ¿Considera usted que existe una diferencia entre las personas pertenecientes a una etnia indígena y las que no pertenecen a ella, en lo que respecta a la forma en que prefieren resolver sus conflictos. Si es así, ¿podría señalar en qué sentido?

7. ¿Le parece a usted que el nivel de cumplimiento de las personas indígenas a los compromisos que suscriben es mayor al nivel de cumplimiento de las soluciones que le impone un tercero?

8. A su juicio, cree que sería conveniente y pertinente ofrecer mecanismos de solución colaborativa de conflictos al mundo indígena? ¿En qué condiciones y con qué resguardos?

9. Dentro de la institución en que usted se desempeña, ¿existe algún programa o alguna estrategia de intervención especial hacia las personas pertenecientes a una etnia indígena?

10. Si la respuesta es afirmativa, señale cómo fue el proceso de implementación de este programa o de esa estrategia de intervención (hitos, actores relevantes, diseño, etc.) y en qué consiste.

11. Asimismo, si la respuesta a la pregunta N° 9 fue afirmativa, señale cuáles han sido lo principales avances o logros del programa o estrategia de intervención implementada y qué obstáculos se han presentado en su implementación.

12. ¿Considera que se requieren habilidades o conocimientos especiales para trabajar con personas pertenecientes a una etnia indígena? Si es así, ¿puede señalar cuáles?

13. ¿Le parece a usted que pertenecer a la etnia o, al menos, hablar su idioma y conocer su cultura, constituyen un plus a la hora de enfrentar conflictos que afectan a personas pertenecientes a una etnia indígena?

14. ¿Qué necesidades de capacitación u otros apoyos le parecen necesarios para trabajar con personas pertenecientes a una etnia indígena?

15. De acuerdo con su experiencia, ¿cuáles son los principales desafíos para la implementación en Chile de una política de interculturalidad?

MUCHAS GRACIAS

Datos del entrevistado

Nombre

Edad

Años de experiencia en el tema

Preparación profesional

Institución a la que pertenece

ANEXO VII

NÓMINA DE ENTREVISTADOS

I. ENTREVISTAS A SABIOS INDÍGENAS

Zona Norte

1	Santiago Ramos	Tchecar	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
2	Leonardo Reyes	Coyo	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
3	Eduardo Álvarez	Solor	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
4	Luciano Carpanchay	Solor	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
5	Félix Ramos	Solor	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
6	Gerardo Ramos	Solor	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
7	Elvira Ramos	Solor	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
8	Jacinto Ramos	Tchecar	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
9	Vicente Consué	Peine	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
10	Sótero Armella	Talabre	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
11	Teodoro Mondaca	Toconao	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
12	Misael Mondaca	Toconao	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
13	Margarita Chocobar	Toconao	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
14	Honorio Ayabire	Aiquina	Enero-febrero 2009	Calama
15	Aníbal Cruz	Quitor	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama

16	Apolinario Coca	Solcor	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
17	Marta Medalla	Séquitior	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
18	Eleodoro Moscoso	Chijo	Enero-febrero 2009	Colchane
19	Eugenio Challapa	Chulluncane	Enero-febrero 2009	Colchane
20	Ambrosio Condori	Enquelga	Enero-febrero 2009	Colchane
21	Manuel García	Pisiga	Enero-febrero 2009	Colchane
22	Pablo Chambe	Villablanca	Enero-febrero 2009	Colchane
23	Ángel Flores	Ancullo	Enero-febrero 2009	Colchane
24	María Tejerina	San Pedro	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
25	Elvira Tito	San Pedro	Enero-febrero 2009	S.P. Atacama
26	Rolando Manzano	Visviri	Enero-febrero 2009	G. Lagos
27	Germán Flores	Cosapilla	Enero-febrero 2009	G. Lagos
28	Adanto Nina	Tacora	Enero-febrero 2009	G. Lagos
29	Antonio Marca	Tacora	Enero-febrero 2009	G. Lagos
30	Antonio Mamani	Cariquima	Enero-febrero 2009	Colchane
31	Celinda Castro	Sitani	Enero-febrero 2009	Colchane
32	Isidro Flores	Huayancallane	Enero-febrero 2009	G. Lagos
33	Celestino Flores	Huayancallane	Enero-febrero 2009	G. Lagos
34	Alberto Medina	Putre	Enero-febrero 2009	Putre
35	Loves Calle	Caquena	Enero-febrero 2009	Putre
36	Silverio Blanco	Caquena	Enero-febrero 2009	Putre
37	Francisco Gaspar	Putre	Enero-febrero 2009	Putre
38	Clemente Mamani	Cuisama	Enero-febrero 2009	Camiña
39	Daniel Supanta	Camiña	Enero-febrero 2009	Camiña
40	Felipe Caqueo	Moquella	Enero-febrero 2009	Camiña
41	Javier Vilca	Lirima	Enero-febrero 2009	Pozo Almonte
42	Fresia Vilca	Pica	Enero-febrero 2009	Pica

Zona Sur

1	José Quidel	Itininto	Padre Las Casas
2	Javier Quidel	Itininto	Padre Las Casas
3	Tránsito Marilao		Cañete
4	Manuel Manquepi		Temuco

5	Rosendo Huisca		Temuco
6	Juan Carlos Domihual	Wenu Calivante	Lonquimay
7	Mario Nahuelcura		Lonquimay
8	Juan de Dios Painemal		Chol-Chol
9	Carmen Gloria Aillañir		Padre Las Casas
10	Eusebio Reuman		Lumaco
11	Joana Huenchun		Lonquimay
12	Jorge Cheuquian		Osorno
13	José Nahuelpi		Lautaro
14	Juan Pichún		Traiguén
15	Juan Licanqueo		Lautaro
16	Manuel Calfuñir		Lautaro
17	Marina Pichún		Traiguén
18	Víctor Paillacoi		Padre Las Casas
19	Patricio Coliqueo		Temuco
20	Pedro Calfuñir		Temuco
21	Sergio Treuquil		Río Negro
22	Pedro Sánchez		Toltén
23	Daniel Painequeo		Lumaco
24	Juan Huenupi		Cañete
25	Alfredo Aniñir	Antonio Aniñir	Cañete
26	Juan Viluñir	Valle de Cayucupil	Cañete
27	José Leviqueo Cayupi	Juan Caniومان - Elicura	Contulmo
28	Juan Segundo Huenupil	Monko Cumillahue	Tirúa
29	Juan Rozas Painemil	Huentelolen	Cañete
30	José Dinesio Maril	Curapaillaco	Tirúa
31	Lorenzo Neculqueo	Tralwe-Tranaquepe	Cañete
32	Saturnino Llavilao	Kellko	Tirúa
33	Jovelino Liencura	Lebu	Lebu
34	Alberto Huenupi	Antiquina	Cañete

35	José Huenupi	Pocuno	Cañete
36	Celedonio Collinao	man-tralawapi	Panguipulli
37	Francisco Huichaman	Coz Coz	Panguipulli
38	María Eugenia Calfuñanco	Likiñe	Panguipulli
39	Anselmo Nuyado		Panguipulli
40	David Rain	Tralkapulli	Panguipulli
41	Juana Mankecura		Panguipulli
42	Carlos Linkoman		San Juan de la Costa
43	Juan Huenupan Huala	lafkenmapu	San Juan de la Costa
44	Paillamanke		San Juan de la Costa
45	Antonio Alcaful Canquil		San Juan de la Costa
46	María Wuisca	Rukapiwel	San Juan de la Costa
47	Pedro Trina	Kitra kitra	San Juan de la Costa
48	Ana Painequeo	Mallay	Puerto Saavedra
49	Teodocio Painequeo	Mallay	Puerto Saavedra
50	Carlos Painen	Rucatraro	Puerto Saavedra
51	María Pavez	Collileufu Chico	Puerto Saavedra
52	Juan Silva Huenten	Rucaraqui	Puerto Saavedra
53	Jorge Vallejos	Isla Llepo	Puerto Saavedra
54	Sigifredo Painemilla	Piedra Alta	Puerto Saavedra
55	Braulio Ancan	Puaicho	Puerto Saavedra
56	Sergio Huaracan	Collico	Puerto Saavedra
57	Germán Arias	San Gastón	Carahue
58	Patricia Quilapi	Wedakintue	Puerto Saavedra
59	Inés Carmona	Oñoico	Puerto Saavedra
60	Rosa Alonso	Oñoico	Puerto Saavedra
61	Aída Huechumpan	Leufuche	Puerto Saavedra
62	Candelaria Perquilaf	Huenchul	Puerto Saavedra
63	Alicia Deumacan	Millahueco	Puerto Saavedra
64	Mariela Huaiquil		Lonquimay

65	Evaristo Curical		Lonquimay
66	Sofía Painequeo		Lumaco
67	Adelaida Martínez	Loncoyán Grande	Purén
68	Marcelino Colipi		Lumaco
69	José Ñanculeo		Lumaco
70	Manuel Curin		Lumaco
71	Julio Painequeo	Chanco	Lumaco
72	Pedro Pichincura		Traiguén

Región Metropolitana

1	M. Jesús Lizama Lefimir	Profesional independiente
2	M. Teresa Hueche Fuentes	Contadora, Maipú
3	Rodrigo Collipal	Funcionario público
4	Mariela Huaiquil Ranquilche	Asesora del hogar
5	José Nauhuel Marileo	Dirigente Puente Alto
6	Carmen Gloria Aillañir	Profesora básica

II. ENTREVISTAS A ACTORES RELEVANTES DEL SISTEMA DE JUSTICIA

Zona Norte

1	Alejandro Vicencio	Abogado jefe CAJ Calama
2	Elena Cotapos	Jueza de Familia de Calama
3	Guillermo Rodríguez	Juez oral en lo penal de Arica
4	Anita Vallet	Jueza de Policía Local de Iquique
5	Dorama Acevedo	Jueza de Policía Local de Antofagasta

Zona Sur

1	Manuel Moreno	Carabinero, comuna de Padre Las Casas
2	Cristian Llevenes	General de Carabineros, Prefectura Cautín
3	Francisco Ljubetic Romero	Abogado, Fiscalía Regional Araucanía
4	Hernando Silva	Abogado del Observatorio de Derechos Indígenas, Temuco
5	Juan Jorge Faundes	Abogado, director de la Fundación Instituto Indígena, dependiente del Obispado de Temuco
6	Jaime López	Oficina Indígena de la Defensoría Penal Pública de Temuco
7	Rodrigo Lillo	Abogado, Defensoría Penal Pública de Temuco

III. ENTREVISTAS A MEDIADORES Y AGENTES DE SOLUCIONES COOPERATIVAS

Zona Norte

1	Gonzalo Ramos	Mediador familiar licitado de Arica
2	Valeska Sobrado	Mediadora CAJ de Iquique
3	Myling Chau	Mediadora CAJ de Iquique
4	Milenka Bocio	Mediadora CAJ de Iquique
5	Marcelo Cañipa	Abogado Programa Asistencia Jurídica Municipalidad de Putre
6	Nelson Campos	Abogado CONADI Arica
7	Danitza Caballero	Mediadora licitada Corporación de Asistencia de Antofagasta
8	Verónica Valenzuela	Mediadora licitada Corporación de Asistencia de Calama y móvil San Pedro Atacama
9	Eugenia Valenzuela	Mediadora licitada Corporación de Asistencia de Calama
10	Cristian Zuvic	Mediador licitado Corporación de Asistencia de Calama
11	Natalia Henríquez	Asistente Social, Programa SENAME, Municipalidad de San Pedro de Atacama

Región Metropolitana

1	Ana María Brunoud	Mediadora familiar licitada de Puente Alto
2	René Zepeda	Mediador comunitario de la Municipalidad de Recoleta
3	Magaly Cañas	Mediadora comunitaria y vecinal de la Municipalidad de El Bosque
4	Mónica Valdés	Mediadora CAJ de la Región Metropolitana
5	Paula Elgueta	Mediadora CAJ de la Región Metropolitana
6	Jorge Burgos	Mediador CAJ de la Región Metropolitana
7	Sandra Pérez	Mediadora CAJ de la Región Metropolitana
8	Ana María Rivera	Mediadora CDE

Zona Sur

1	Loengri Ascencio	Abogado conciliador CONADI de Temuco
2	Nelly Barriga	Mediadora licitada de Temuco
3	Sarvia Murillo Figueroa	Mediador CAJ de Temuco
4	Marco Antonio Romero	Mediador CAJ de Concepción
5	Fabiola Roxana Namur	Mediadora CAJ de Concepción
6	Juan Carlos Mígues	Mediador CDE de Concepción
7	Ricardo Fuentes	Mediador licitado de Lebu-Cañete
8	Eileen Dieguez	Mediador CAJ de Pto. Montt
9	Johanna Gómez	Asistente Social Municipalidad de Panguipulli
10	Evelyn Fuentealba	Profesional CONADI Panguipulli
11	Oliver Contreras	Asistente Social, Municipalidad de Lumaco

IV. ENTREVISTAS A FACILITADORES INTERCULTURALES DE SALUD, EDUCACIÓN Y JUSTICIA

Zona Norte

1	Hugo Miranda	Encargado de educación, Municipalidad de San Pedro de Atacama
2	Eward Trigo	Encargado de educación, Municipalidad de Colchane

3	Yolanda Flores	Encargada de salud, Municipalidad de Colchane
4	Soledad Cruz	Agente de interculturalidad Hospital de Calama
5	Marcelo Moraga	Unidad de Cultura y Educación Subdirección Norte de CONADI
6	Inés Flores	Facilitadora intercultural de la Defensoría Penal Pública de Tarapacá
7	Teodoro Marca	Coordinador regional EIB
8	Isabel Betancourt	Encargada programa de salud rural de Tarapacá

Región Metropolitana

1	Margarita Sáez	Encargada nacional del tema indígena del Ministerio de Salud
2	Claudio Mallecura	Subdirector nacional del tema indígena del Ministerio de Educación
3	Jorge Millaquén	Profesional Alto Comisionado para Asuntos Indígenas

Zona Sur

1	Horacio Cheuquelaf Cayul	Agente intercultural de la Oficina Indígena de la Defensoría Penal Pública de Temuco
2	Marcia Herrera	Abogada CONADI de Temuco
3	Danko Jaccard	Abogado de tierras de la CONADI de Temuco
4	María Collipal	Programa de educación Intercultural de Temuco
5	Nekul Painemal	Fondo de Educación y Cultura CONADI Nacional
6	Daniel Quilaqueo	Director Programa de Interculturalidad Universidad Católica de Temuco

ANEXO VIII

ESTADÍSTICAS UNIDAD DE CONCILIACIÓN

TEMUCO

La unidad de conciliación funciona operativamente desde mayo de 1994, en las dependencias de la CONADI Subdirección Sur y realiza su trabajo en toda la zona sur, incluyendo las regiones del Biobío, de La Araucanía, de Los Ríos y de Los Lagos.

Año	Ingresos	Conciliaciones	Porcentaje resuelto con acuerdo
1994	467	134	28,7
1995	417	80	19,2
1996	235	79	33,6
1997	235	87	37,0
1998	427	143	33,5
1999	386	258	66,8
2000	270	202	74,8
2001	466	124	26,6
2002	279	135	48,4
2003	227	60	26,4
2004	323	105	32,5

2005	461	223	48,4
2006	423	214	50,6
2007	416	226	54,3
2008	444	186 ⁹⁴	41,9
2009 ⁹⁵	235	141	60,0 ⁹⁶
TOTAL	5.711	2.397	42,0

⁹⁴ Datos sacados por aproximación, no hay datos tabulados.

⁹⁵ Datos hasta junio de 2009.

⁹⁶ Datos sacados por aproximación, no hay datos tabulados.

SIGLAS Y ABREVIATURA

AADRS	Aboriginal Alternative Dispute Resolution Service
ASMIN	Asociación de Mediadores Interculturales
AUGE	Acceso Universal para Prestaciones Integrales y Garantías Explícitas
CAJ	Corporación de Asistencia Judicial
CASEN	Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional
CD	Compact Disc
CDE	Consejo de Defensa del Estado
Cfr.	confróntese
CIDES	Centro sobre Derecho y Sociedad
CJC	Centros Comunitarios de Justicia
CONADI	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
CONAF	Corporación Nacional Forestal
DIMERCIP	Dirección de la Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas
ed.	editor <i>a veces edición</i>
EMSI	Escuela de Mediadores de la Comunidad de Madrid
<i>Ibid.</i>	allí, en ese mismo lugar.
INDAP	Instituto de Desarrollo Agropecuario

INE	Instituto Nacional de Estadísticas
INTERNET	International Network
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación y Cooperación
Nº	número
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONG	Organización No Gubernamental
<i>op. cit.</i>	obra citada
p.	página
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
pp.	páginas
S.A.	sociedad anónima
SAG	Servicio Agrícola y Ganadero
SENAME	Servicio Nacional de Menores
SNM	Sistema Nacional de Mediación
ss.	siguientes
<i>v.gr.</i>	<i>verbi gratia</i>
vol.	volumen
<i>v/s</i>	<i>versus</i>