



**Taller de validación
ante actores clave**

**Diseño de un Sistema de
Certificación para el Proyecto de
Innovación Institucional:**

*Diálogo entre empresas,
comunidades y Estado*



Sobre el proyecto

Sistema de certificación

Sobre el proyecto Sistema de certificación

El proyecto Institucionalidad de Diálogo Territorial es coordinado por Alianza Valor Minero y cuenta con aportes del Fondo de Inversión Estratégica del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, los cuales son administrados por CORFO.

Se busca el diseño de una política pública que establezca una institucionalidad de diálogo permanente que ordene la relación entre las comunidades, las empresas y el Estado en torno a los grandes proyectos de inversión.

Se licitaron cuatro estudios en donde el Centro de Políticas Públicas UC se adjudicó el **“Diseño de un Sistema de Certificación para el Proyecto de Innovación Institucional: Diálogo entre empresas, comunidades y Estado y gestión pública de grandes proyectos”**.

La presente consultoría tiene como objetivo diseñar, a través de un proceso participativo que involucre a los actores clave, un sistema de certificación que permita garantizar que las personas o profesionales de las empresas que participen como facilitadores, mediadores, árbitros o en otros roles en el sistema de diálogo permanente, cuenten con los conocimientos, competencias y habilidades necesarias para desempeñar su rol en términos imparciales, transparentes, efectivos y de acuerdo a las mejores prácticas internacionales.

Este documento recoge lo realizado en el taller de validación con actores claves, actividad que formaba parte de la tercera etapa en donde se les presentó la propuesta de sistema de certificación para que pudieran emitir comentarios y enriquecer el trabajo.

Metodología

1º ETAPA

Levantamiento y sistematización de información primaria y secundaria

- Revisión general de fuentes secundarias
- Revisión en profundidad de experiencias internacionales exitosas en la materia
- Revisión en profundidad de avances a nivel nacional
- Entrevistas con actores claves
- Elaboración de un marco teórico conceptual
- Observación de instancias de diálogo
- Sistematización de aprendizajes de casos de estudio

2º ETAPA

Diseño del sistema de certificación con análisis técnico, legal y financiero

- Revisión de fuentes secundarias
- Entrevistas con actores claves
- Análisis de factibilidad económica
- Elaboración del presupuesto
- Análisis de factibilidad legal

3º ETAPA

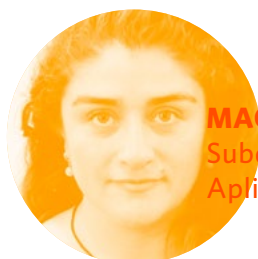
Validación de la información con actores relevantes

- Presentación del diseño final al Directorio del proyecto
- Actividad de validación del diseño final con el Comité Asesor
- Reunión con otras consultoras
- Revisión de fuentes secundarias
- Retroalimentación de Queensland
- Ajuste de la propuesta
- Planificación y convocatoria para instancia de validación social con actores claves
- **Taller de validación de la propuesta**
- Sistematización de los espacios de validación generados
- Seminario final de difusión de resultados

Equipo Centro de Políticas Públicas UC



MARÍA OLGA VALLEJOS
Coordinadora del Proyecto



MACARENA CEA
Subdirectora de Investigación
Aplicada



BÁRBARA STUBING
Investigadora



MARÍA PAZ SAGREDO
Investigadora



JUAN PABLO SCHAEFFER
Asesor del proyecto





Perfiles

Sistema de Diálogo Permanente

Facilitador

Acesor
Técnico

Agente
Local

Mediador

Procesos de diálogo

Resolución de
controversias

Presentación:
**Sistema de
Certificación**

Presentación: Sistema de Certificación

Este sistema tiene como propósito garantizar que los mediadores y facilitadores que apoyen los procesos de diálogo y resolución de conflictos en el Sistema de Diálogo Permanente, cuenten con los conocimientos, competencias y actitudes necesarias para desempeñar su rol en términos imparciales, transparentes, efectivos y de acuerdo a las mejores prácticas internacionales.

Para dar cumplimiento a este objetivo

el Sistema de Certificación propuesto, debe obedecer a los principios de independencia y autonomía, transparencia, legitimidad, gradualidad en su implementación, flexibilidad y pertinencia.

En base a estas orientaciones, se espera que el sistema de certificación luego de su implementación se constituya como un ente experto en la certificación y evaluación de profesionales. Adicionalmente, se espera que

cuenta con prestigio a nivel nacional e internacional, siendo coherente con sistemas de certificación de mediación y facilitación ya existentes.

Asimismo, se espera que el sistema pueda resultar de fácil acceso y uso tanto para profesionales que se desean registrar y/o certificar, como para los equipos del Sistema de Diálogo que se encuentren en búsqueda de profesionales a incorporar en los procesos del sistema.

ETAPAS PARA CERTIFICARSE

El Sistema de Certificación propuesto, en su fase completa, está compuesto por las siguientes etapas:

1. Revisión de bases, requisitos, e inhabilidades para postular:

El postulante deberá revisar en detalle las bases del sistema, verificar si cumple con los requisitos mínimos para ingresar, y principalmente, que no se encuentre inhabilitado para postular. La principal inhabilidad a considerar en el Sistema de certificación hace referencia a no haber sido condenado por delitos que merezcan pena aflictiva. Para esto, deberán presentar el Certificado de Antecedentes Penales. Una vez aceptadas estas condiciones, puede enviar la solicitud de certificación vía plataforma web, donde señale a qué perfil se quiere certificar (facilitador y/o mediador). Cabe señalar que el postulante puede certificarse en uno o los dos perfiles señalados.

2. Solicitud e ingreso de antecedentes:

El postulante deberá subir a la plataforma web dispuesta, o en su defecto enviar de manera impresa por correo, todos los antecedentes requeridos. Estos son certificados de título y/o cursos de formación, listado de recomendaciones, además de completar su currículum de acuerdo al formato definido por el sistema, el que deberá poner foco en la experiencia en casos en los que se ha desempeñado, como alguno de los perfiles, en procesos de diálogo y/o resolución de conflictos socio-ambientales. El formato de currículum, permitirá también

identificar la experiencia de los postulantes en trabajo con comunidades indígenas y en temáticas de fortalecimiento organizacional y desarrollo comunitario, además de las distintas localidades en las que se ha desempeñado.

3. Recepción y admisibilidad:

El equipo evaluador hará la recepción y evaluación de los antecedentes recibidos, determinará la admisibilidad de los postulantes y/o solicitará antecedentes adicionales en caso de estimarse necesario.

4. Evaluación de estándar de formación:

Una vez recibidos todos los antecedentes, el sistema evaluará el estándar de formación y/ o reconocimiento de aprendizajes previos.

5. Evaluación de estándar de experiencia:

El sistema evaluará la experiencia asignará un puntaje a cada postulante, determinando la categoría en la que se ubica (senior, semi-senior o junior) y la presencia del sello indígena (según nivel y comunidad- escala). Además, se revisarán el (los) perfil(es) solicitados por el postulante al ingresar al sistema, y en caso de ser necesario, recomendar la inscripción en el perfil más acorde a sus características.

6. Evaluación de estándar de competencias:

Conocimientos, Habilidades y Actitudes. Se evaluarán en primera instancia los conocimientos mediante una prueba de conocimientos con contenidos mínimos. Luego, se evalúan las habilidades y las actitudes mediante una instancia práctica (juego de roles) donde dos observadores expertos evaluarán las competencias a través de una pauta de observación. Finalmente se realizará una entrevista para evaluar las actitudes.

7. Certificación

Una vez finalizada la evaluación de las competencias, se realizará la ponderación de los tres estándares del Sistema de Certificación. Esto se hará en base a las pautas de evaluación con puntajes y ponderaciones antes presentados, los que serán conocidos para aquellos profesionales que ingresen al sistema. En base a eso, se realiza la certificación de los actores según las siguientes categorías:

- Senior: Aquel que tiene más de diez años de experiencia en la materia, cuenta con conocimientos, habilidades y competencias para desempeñarse como responsable dentro de un proceso de facilitación/ mediación.
- Intermedio: Aquel que tiene entre tres y diez años de experiencia, cuenta con conocimientos, habilidades y competencias para desempeñarse como miembro de un equipo de facilitación/mediación.
- Junior: Aquel que tiene menos de tres años de experiencia, pero cuenta con conocimiento y competencias transversales, esta persona entraría al sistema como "asistente-aprendiz".

Además de información adicional en algunos aspectos considerados claves:

- Sello indígena: Identificación de aquellos que han trabajado en la materia con comunidades indígenas, mostrando

las comunidades con las que se ha trabajado y los años de experiencia.

- Equipos de trabajo: Identificación dentro del listado de actores, de aquellos con los cuales ha conformado equipo.
- Experiencia en procesos de habilitación: Detalle de la experiencia de los profesionales en el desarrollo de procesos de habilitación y fortalecimiento organizacional.
- Perspectiva local: Identificación de los espacios locales en los cuales ha trabajado

En caso de que el postulante no esté de acuerdo con las evaluaciones obtenidas, puede iniciar el proceso de apelación. Para ello, se considera la transparencia de pautas y rúbricas de evaluación previamente. Además, se estima necesaria la grabación de las instancias prácticas (evaluación de habilidades y actitudes) para que de esta forma se cuente con material disponible para llevar a cabo el procedimiento de re-evaluación, la pertinencia de este proceso será evaluada por el encargado del proceso de certificación en conjunto con el comité asesor de la institucionalidad que lo acoge.

8. Ingreso al registro:


Consiste en la aceptación y condiciones del registro, firma de la carta de conocimiento y cumplimiento del Protocolo de deberes y derechos; y finalmente, la inscripción en el Registro de Certificados.

9. Re-certificación:

La última etapa del Sistema de Certificación corresponde a la re-certificación, la que se sugiere se realice cada cuatro años. Los detalles de este proceso se describen en la siguiente sección.

A continuación se presenta un esquema resumen con el detalle del proceso de certificación y sus etapas:





Actividad
grupal con
actores clave

Actividad grupal con actores clave

Cumpliendo con el objetivo de construir este sistema de certificación a través de un proceso participativo, el Centro de Políticas Públicas UC le extendió la invitación a participar de este taller de validación a distintos actores clave vinculados al tema.

El objetivo era validar el modelo propuesto con representantes de gobierno local, Estado, empresa, comunidad, consultores, facilitadores y mediadores.



Grupo 1

HUGO VILLENA
Glocalminds



OMAR HERNÁNDEZ
Valor Minero



MIRTHA ULLOA
Universidad Alberto Hurtado



CAROLA BURGOS
Focus



RODRIGO MORERA
Rubik



MARÍA OLGA VALLEJOS
Moderadora
Centro de Políticas Públicas UC



Grupo 2

DANAE MLYNARZ
Valor Minero



ANGÉLICA FRANCE
Agencia de Sustentabilidad y
Cambio Climático



FRANCIA MAZZO
Glocalminds



PABLO ROSSEL
Servicio de Evaluación Ambiental



ANA MIQUEL
Casa de la Paz



BÁRBARA STUBING
Moderadora
Centro de Políticas Públicas UC



Grupo 3

PATRICIA COCQ
Instituto Nacional de Derechos
Humanos



ROSA MARÍA OLAVE
Universidad Alberto Hurtado



CLAUDIA MORALES
Valor Minero



CLAUDIO BUSTAMANTE
Agencia de Sustentabilidad y
Cambio Climático



CONSTANZA ECHEVERRÍA
Focus



MARÍA PAZ SAGREDO
Moderadora
Centro de Políticas Públicas UC



Aspectos valorados



PABLO ROSEL

Servicio de Evaluación Ambiental

“Es positiva la posibilidad de que haya un sistema que evalúa el desempeño de estos profesionales, y que haya un repositorio...”.



ANGÉLICA FRANCE

Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático

“La facilitación se ha ido haciendo en la medida que ha avanzado en el tiempo... en ese sentido, esto es un gran aporte porque le está poniendo contenido y marco”.



FRANCIA MAZZO

Glocalminds

“El sistema permite generar una visibilidad, transparencia y una validación del rol del facilitador que hoy día no está bien clara”.

- Contar con un proceso de recertificación en esta materia es considerado central dado el requerimiento de actividad permanente de ambos perfiles.
- El sistema es muy ordenado, los pasos para la certificación están muy claros.
- Suma confianza, legitimidad y pertinencia de los actores seleccionados.
- Sistema considera retroalimentación y aspectos a mejorar de quienes no cumplen con los requisitos para certificarse.
- La consideración por parte del sistema de estándares ponderados (no todos los aspectos efectivamente tienen la misma relevancia, es clave la experiencia y la competencia de los profesionales).
- El sistema permite no solo verificar la idoneidad de los profesionales, sino que hacer un levantamiento del capital existente para trabajar temas de diálogo en el país.
- Se considera positiva la incorporación del criterio de aprendizajes previos dentro de los estándares.
- Normaliza y regula un mercado que hoy es poco claro, sobre todo en términos de tarifas y competencias.
- Mejora el proceso de selección de facilitadores y mediadores entregando criterios adicionales a la confianza de las comunidades.
- Evaluación constante a posteriori.
- Visibilidad y transparencia del registro.
- Validación de la facilitación como elemento clave del proceso.
- Macro modelo es clave para una evaluación social en la forma de concebir los proyectos, con visión sistémica.

Aspectos a mejorar



CONSTANZA ECHEVERRÍA
Focus

“Me queda un espacio ante la posibilidad de 4 personas naturales, que por ejemplo, no tienen experiencia previa [de trabajo conjunto], eventualmente puede ser un riesgo”.



CLAUDIO BUSTAMANTE
Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático

“A nosotros nos pasó [en la ASCC] y efectivamente tuvimos casos que no cuajaron y efectivamente tuvimos que desarmar los equipos”.



HUGO VILLENA
Glocalminds

“Se debe cuidar que el facilitador no sea el protagonista, sino la comunidad... Si no se logra el empoderamiento de la propia comunidad, no lograste mucho”

- Clarificar la diferenciación entre junior y senior asociada a los años y/o casos.
- Aclarar cómo se contabilizarán o qué elementos permiten al sistema aceptar una experiencia como “caso”.
- Clarificar el rol de los observadores de los juegos de roles (súper senior). Ver que tengan un rol distinto en el proceso para que no terminen siendo juez y parte.
- Clarificar los aspectos que son considerados de evaluación para salir del registro y cuáles son condiciones de expulsión inmediata.
- Clarificar el rol del agente local y cuándo tomaría un rol de facilitación que sería necesario certificar.
- Especificar cómo se hará el proceso de evaluación: ¿cuáles son los criterios? ¿quiénes evalúan?.
- Verificar el tema de lo público del registro, puede ser un desincentivo para los profesionales que quieran optar a certificación de manera voluntaria.
- Evaluar cada uno de los procesos una vez finalizados.
- Cuidar al facilitador, está muy expuesto.
- Incorporar incentivos atractivos para motivarlos a ser parte del sistema.
- Cuidar que siempre la facilitación sea grupal, al menos de dos personas.
- Tener ojo con la temporalidad del proceso, puede ser muy largo.
- Resolver el tema de los incentivos para aquellos que hoy se dedican o se han dedicado gran parte de su experiencia a estos procesos.
- Incorporar instancias para adquirir experiencia, por ejemplo co-mediación, pasantías, etc.
- Considerar un rol de aprendiz similar para generar un canal abierto en la incorporación del registro. Quizás es el co-facilitador.
- Proceso de formación flexible que permita complementar la formación ya existente en los facilitadores.

Aspectos a mejorar



ROSA MARÍA OLAVE
Universidad Alberto Hurtado

“En Chile en evaluación de procesos de mediación, los porcentajes de satisfacción por parte de los usuarios son súper altos, y eso no necesariamente implica que los procesos han sido exitosos. Aquí depende mucho quién le pide al usuario que evalúe”.

SOBRE EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN:

- Una vez que el sistema de diálogo esté andando y los profesionales que participen en él estén certificados, ¿cómo se incentiva la incorporación de nuevos actores?
- Se podría incorporar un sistema de mentoría para incentivar que nuevos actores usen el sistema.
- En relación a la evaluación de la experiencia: ¿Cómo se sabe si la persona tuvo un buen desempeño en sus trabajos anteriores?
- En evaluación de formación: Reconocimiento de aprendizajes previos se puede confundir con experiencia. ¿Cómo se garantiza que la persona tenga un mínimo de conocimientos técnicos?
- ¿Quién certifica que la persona cuenta con los conocimientos específicos? Evaluar vinculación con otras instituciones, por ejemplo, INDH, que garanticen presencia de conocimientos.
- ¿Cómo se acredita la calidad de las capacitaciones a las que acceden los profesionales que están en proceso de certificación?

SOBRE EL REGISTRO:

- ¿Cuánta información será de carácter público? La publicación de los resultados de pruebas (de conocimientos, juegos de roles) y de las evaluaciones hechas por las partes, puede ser un desincentivo a la facilitación.
- Lo que sí es clave que sea público es en qué tipo de proyectos tiene experiencia.
- Se sugiere considerar la complejidad, envergadura y niveles de impacto de los proyectos de los casos en los que se tiene experiencia.

SOBRE RE-CERTIFICACIÓN:

- Se debe especificar mejor la evaluación que hacen las partes: ¿quiénes específicamente evalúan? ¿qué se evalúa?
- ¿Cuál es el indicador de buen desempeño? No debiese ser sólo el resultado del proceso de diálogo o mediación. Separar evaluación del proceso de la del resultado del proceso.
- En evaluaciones de mediadores de familia, se suele tener muy buenas percepciones del desempeño de los mediadores, por lo que puede que esto no sea un buen indicador.
- Es importante que si una persona es mal evaluada, eso sea suficiente para no obtener la re-certificación.
- Inactividad puede no depender de los profesionales, sino que de que no haya proyectos. Revisar si es que esta razón es suficiente para no obtener re-certificación.

Otras consideraciones



RODRIGO MORERA
Rubik

“El estar en el registro te genera un cierto estatus, lo que te otorga visibilidad... te otorga un estándar superior”.



MIRTHA ULLOA
Universidad Alberto Hurtado

“Es bueno que el sistema considere la validación de la experiencia previa, no es todo los estudios previos que se puedan tener”

- Cuidar que el sistema termine siendo un sistema de formación de una elite y no traspase capacidades a otros.
- Incorporar algún tipo de beca para que las comunidades con experiencia puedan optar a certificarse (ver con el fondo).
- Dentro del código de ética y competencias del facilitador debe estar muy claro la necesidad de instalación de capacidades en los grupos con los que se trabaja.
- Sistema podría incluir un rol centrado en el aprendizaje.
- Definir temporalidad del flujo
- Cooperación entre servicios públicos que tienen competencias
- ¿Cómo puede este proceso expandirse a otras necesidades de asesores, mediadores y facilitadores?
- Cuidar que el proceso no se demore excesivo tiempo. 2 meses se consideró apropiado.
- La difusión del sistema es un aspecto clave, sobre todo en la etapa piloto de la nómina, ya que el desconocimiento o percepción negativa, pueden implicar que no se continúe con el desarrollo del sistema.
- Considerar la opción de que se certifiquen grupos/ equipos que hayan trabajado juntos anteriormente y así no tener que conformar nuevos equipos para cada proyecto. La conformación de equipo para cada proyecto puede implicar el riesgo que los equipos no se afiaten bien. Es clave que se previsualice como un riesgo del sistema. Nómina de consultoras de las ASCC considera especificar el equipo con el que se va a trabajar.
- El proceso de selección posterior a la certificación también se considera un aspecto clave del proceso.
- Clarificar que la certificación internacional de los primeros evaluadores, es un costo de instalación del sistema.
- El sistema de diálogo debiese ir haciendo accountability respecto al sistema de certificación. Transparentar funcionamiento a la opinión pública.

Centro UC

Políticas Públicas

