



**APRUEBA NORMA TÉCNICA PARA EL
PROGRAMA DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL
REGIDO POR LA LEY N° 20.084**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 071

SANTIAGO, 29 ENE. 2025



VISTO: Lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Chile, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.S. N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la ley N° 18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.F.L. N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la ley N° 19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado; en la ley N° 20.084, que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal; en la ley N° 21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia; en la ley N° 21.527, que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, e introduce modificaciones a la ley N° 20.084, sobre responsabilidad penal de adolescentes, y a otras normas que indica; en la resolución exenta N° 07, que aprueba dimensiones relativas a estándares de acreditación de ejecutores y estándares de los programas relativos a la ley N° 20.084; en la resolución exenta N° 08, que formaliza acuerdo del Consejo de Estándares y Acreditación referido a la aprobación de estándares de funcionamiento para los programas relacionados con la ejecución de las medidas y sanciones de la ley N° 20.084, en los términos que indica; en la resolución exenta N° 018, que aprueba modelo de intervención especializado a que hace referencia el artículo 29 de la ley N° 21.527; en la resolución exenta N° 036, que aprueba sistema de evaluación y toma de decisiones del modelo de intervención especializado del artículo 29 de la ley N° 21.527; en la resolución exenta N° 090, que formaliza acuerdo del Consejo de Estándares y Acreditación referido a la aprobación y acreditación del diseño de los programas que indica, relacionados con la ejecución de las medidas y sanciones de la ley N° 20.084, todas de 2023, del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil; en el Decreto Exento N° 1424, de 21 de junio de 2024, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que aprueba protocolo interinstitucional que establece las condiciones personales y procesales para derivación de casos a mediación penal adolescente entre el Ministerio Público, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Defensoría Penal Pública; en el memorándum N° 02/003, de 15 de enero de 2025, de la Subdirectora Técnica; en la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de toma de razón, en las demás normas vigentes, pertinentes y aplicables, y;

CONSIDERANDO

1.- Que la ley N° 21.527 crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, en adelante también el Servicio, como un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos;

2.- Que el artículo 2° de la citada ley en cuanto a su objeto, establece que el Servicio es la entidad especializada responsable de administrar y ejecutar las medidas y sanciones contempladas por la ley N° 20.084, mediante el desarrollo de programas que contribuyan al abandono de toda conducta delictiva, a la integración social de los sujetos de su atención y a la implementación de políticas de carácter intersectorial en la materia;

3.- Que, en cumplimiento de este objeto, el Servicio deberá garantizar, dentro del ámbito de su competencia, y conforme a sus atribuciones y medios, el pleno respeto de los derechos humanos de sus sujetos de atención, reconocidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y en los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en la legislación nacional dictada conforme a tales disposiciones, incluyendo la ley N° 21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia, y proveerá las prestaciones correspondientes, asegurando la oferta pública en todas las regiones del país, directamente o a través de organismos acreditados, en conformidad a lo dispuesto por la ley N° 20.084;

4.- Que los artículos 5° y 9° de la referida ley N° 21.527 regulan el principio de especialización, conforme al cual el Servicio deberá garantizar que en la ejecución de las sanciones y medidas dispuestas en la ley N° 20.084 se cumpla con la especialización que las diferencia del régimen previsto en la ley penal común, y el principio de innovación, en virtud del cual en el desarrollo de los programas para la ejecución de las medidas y sanciones el Servicio buscará integrar de manera permanente la innovación que provenga de su propio ejercicio y de la iniciativa pública y privada, a objeto de ampliar y mejorar sostenidamente la calidad de los programas, enriqueciéndolos con las mejores prácticas e iniciativas desarrolladas, a través de la investigación y sistematización de experiencias;

5.- Que el literal f) del artículo 13 de la ley dispone que corresponderá al Servicio dictar las normas técnicas necesarias para la implementación del modelo de intervención regulado en el Título II de esta ley, a partir de los estándares aprobados señalados en la letra precedente, las que deberán ajustarse a lo dispuesto en la ley N° 21.430 y a los principios y estándares del Sistema de Garantías de los Derechos de la Niñez;

6.- Que, a su turno, el literal b) del artículo 15 de la ley, establece como una de las atribuciones del Director/a Nacional del Servicio el dictar las resoluciones e instrucciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del Servicio;

7.- Que, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 29 de la ley, el Servicio establecerá un modelo de intervención de aplicación nacional y vinculante para la ejecución de las sanciones y medidas, entendiéndose por tal un conjunto estructurado de acciones especializadas basadas en prácticas efectivas orientadas a modificar la conducta delictiva y a incidir en la plena integración social de los sujetos de atención del Servicio, el que deberá constar en una resolución dictada por el Director/a Nacional del Servicio;

8.- Que, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 35 de la ley, el sistema de ejecución de programas contemplará un conjunto de estándares que se aplicarán a la ejecución de medidas y sanciones, tanto privativas de libertad como de ejecución en el medio libre;

9.- Que, en contexto de la implementación gradual de este Servicio, se elaboró en su oportunidad una norma técnica vinculada al programa de Mediación, si bien la misma no fue formalizada;



10.- Que, posteriormente, y en función de la evaluación realizada por la Subdirección Técnica en torno al funcionamiento de los programas durante el año 2024, se advirtió la conveniencia de introducir ciertas modificaciones en las Normas Técnicas en vigencia, incluyendo además la aprobación formal del programa de Mediación Penal Juvenil;

11.- Que, mediante su Memorándum N° 02/003, de 15 de enero de 2025, la Subdirectora Técnica ha solicitado la aprobación formal de la Norma Técnica en comento;

12.- Que, revisadas las Normas Técnicas propuestas, efectuadas las adecuaciones pertinentes, y conforme al artículo 3° de la ley N° 19.880, corresponde dictar el acto administrativo por medio del cual se apruebe la Norma Técnica para los programas de Mediación Penal Juvenil;

RESUELVO

ARTÍCULO PRIMERO: APRUÉBESE la Norma Técnica para el programa de Mediación Penal Juvenil, regido por la ley N° 20.084, y sus anexos, cuyo tenor es el siguiente:

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL



Normativa Técnica
**PROGRAMA DE
MEDIACIÓN PENAL
JUVENIL**

Enero, 2025

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	6
I. INTRODUCCIÓN	7
II. MARCO NORMATIVO NACIONAL	8
III. INSTRUMENTOS INTERNACIONALES	10
IV. MARCO TEÓRICO	16
4.1. Justicia Restaurativa	16
4.1.1. Relación de la justicia restaurativa con el sistema penal	19
4.2. Justicia Restaurativa Juvenil	20
4.3. El/la adolescente ofensor/a en la justicia restaurativa	21
4.4. Víctima en la justicia restaurativa	24
4.5. Mediación Penal Restaurativa Juvenil	26
V. PRINCIPIOS GENERALES DE LA MEDIACIÓN PENAL JUVENIL	31
5.1 Voluntariedad	31
5.2 Confidencialidad	32
5.3 Imparcialidad	33
5.4 Especialidad	34
5.5 Accesibilidad	35
5.6 Inclusión	37
5.7 Flexibilidad	39
VI. PROGRAMA DE MEDIACIÓN PENAL	39
VII. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL	43
VIII. RESULTADOS ESPERADOS	44
IX. FINALIDAD Y PROPÓSITO DEL PROGRAMA	46
X. EQUIPO DE INTERVENCIÓN	47
XI. ETAPAS DE LA MEDIACIÓN Y PROCEDIMIENTOS	48
Etapa 1: Derivación	49
Etapa 2: Preparación	51
Etapa 3: Sesiones de Mediación	57
Etapa 4: Seguimiento del acuerdo	62
HITO DE CIERRE	64
XII. ELEMENTOS ESPECÍFICOS PARA LA MEDIACIÓN PENAL	65
1. Criterios para el ingreso al Programa de Mediación Penal Juvenil	65
2. Rol del mediador/a	66
3. Rol de las Direcciones Regionales	70
4. Lineamientos para la convocatoria y reunión con la víctima	71
5. Lineamientos para la reunión con el/la adolescente	73
6. Lineamientos para la participación de terceros significativos	75
7. Lineamientos para la coordinación de otros servicios	77

8.	Lineamientos para la asistencia letrada	79
9.	Lineamientos para la accesibilidad del Programa de Mediación Penal Juvenil.....	80
XIII.	ESTÁNDARES DE FUNCIONAMIENTO	81
XIV.	REFERENCIAS.....	85
XVI.	ANEXOS.....	92
	Anexo N°1: Pauta para la asignación de casos	93
	Anexo N°2: Ficha de citación	95
	Anexo N°4: Acta de aceptación de la mediación del/la adolescente ofensor/a... ..	98
	Anexo N°5: Acta de aceptación de la mediación de la víctima.....	99
	Anexo N°6: Protocolo de entrevista adolescente ofensor	100
	Anexo N°7: Protocolo de entrevista víctima	102
	Anexo N°8: Pauta de evaluación inicial.....	104
	Anexo N°9: Consentimiento Informado.....	106
	Anexo N°10: Pauta para sesiones de mediación	108
	Anexo N°11: Protocolo para la derivación ofensores	111
	Anexo N°12: Protocolo para la derivación víctimas	113
	Anexo N°13: Acta de acuerdo	115
	Anexo N°14: Plan de incentivo a la participación de adolescentes ofensores o de sus familias -en caso de menores de edad-.....	117
	Anexo N°15: Protocolo de seguimiento de acuerdos.....	120
	Anexo N°16: Encuesta satisfacción usuaria	123
	Anexo N°18: Pauta de supervisión clínica	125



PRESENTACIÓN

El presente documento da cuenta de la Norma Técnica del Programa de Mediación Penal Juvenil, y contiene las directrices y orientaciones necesarias para el desempeño de los equipos de intervención a partir de lo señalado en el Modelo de Intervención Especializado en el marco del proceso de ejecución de la ley de responsabilidad penal adolescente N° 20.084.

Se comprenderá por Norma Técnica aquel documento que rige técnicamente las prácticas y maneras de abordar la intervención psicosocial de jóvenes imputados o condenados de acuerdo con lo señalado en la Ley N° 20.084, que establece el sistema de responsabilidad penal de adolescentes, por parte de los profesionales, técnicos y trabajadores involucrados en dicho proceso.

Su alcance es general para el proceso de Mediación Penal y deberá aplicarse por todos los actores del proceso.

Esta Norma Técnica contó con el aporte sustantivo de un equipo multidisciplinario liderado por la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile, en el que participaron como redactores Jorge Farah Ojeda (Trabajo Social UC); Daniela Bolívar Fernández (Trabajo Social UC); Iván Navarro Papic (Universidad Carlos III de Madrid); Daniela Escobar Pizarro (Universidad Carlos III de Madrid) y Claudia Reyes Quilodrán (Trabajo Social UC); y como expertos revisores Raúl Carnevali Rodríguez (Universidad de Talca) y Marcela Fernández Saldías (Universidad de Valparaíso).

Para la elaboración de este documento se ha tenido en cuenta el Informe Final para la elaboración de un Sistema de Supervisión para la Mediación Penal en el Marco del Nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil, del año 2018, de la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Finalmente, cabe señalar que la elaboración de esta Norma Técnica también suma el trabajo realizado desde la Subdirección Técnica del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, que implicó el levantamiento de la experiencia de implementación del programa de mediación penal en la Macrozona Norte del país con lo que se especifican algunas materias a solicitud de Mediadores/as y cuenta, además, con la revisión de los representantes de la Mesa de Mediación Penal Juvenil.



I. INTRODUCCIÓN

La Ley N° 21.527 en su artículo 1° crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil (en adelante Servicio o SRJ) como un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Este organismo es responsable de administrar y ejecutar las medidas y sanciones contempladas por la Ley N° 20.084, mediante la elaboración e implementación de políticas y programas que contribuyan a la modificación de la conducta delictiva y la reinserción social de los y las adolescentes y jóvenes.

En cuanto a su objeto, el artículo 2° de la Ley N° 21.527 establece que el Servicio es la entidad especializada responsable de administrar y ejecutar las medidas y sanciones contempladas por la Ley N° 20.084, mediante el desarrollo de programas que contribuyan al abandono de toda conducta delictiva, a la integración social de los sujetos de su atención y a la implementación de políticas de carácter intersectorial en la materia.

Son ejes rectores para el Servicio el pleno respeto de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de la República; la Convención de los Derechos del Niño; los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes y la legislación nacional dictada conforme a tales normas, y además el Servicio proveerá las prestaciones correspondientes, asegurando la oferta pública en todas las regiones del país, directamente o a través de organismos acreditados, en conformidad a lo dispuesto por la Ley N° 20.084.

El Modelo de Intervención Especializado que asume el Servicio constituye el eje rector del trabajo con adolescentes y jóvenes, y se sustenta en la intervención personalizada. A la base del modelo, se encuentran las teorías de la criminología evolutiva y del ciclo vital, las cuales comprenden la delincuencia juvenil como un aspecto de la trayectoria vital que debe abordarse en forma especializada y con miras a la promoción del desarrollo del capital humano y social. Se considera que son consistentes con esta postura las prácticas derivadas de la perspectiva de la desistencia delictiva, la psico-educación, y la justicia restaurativa, entre otras.

Se asume que la mayoría de las y los adolescentes infractores¹ no serán adultos infractores, por ello la intervención debe considerar el conocimiento de los factores criminógenos y

¹ A lo largo de esta Norma Técnica se hará referencia al sujeto de atención del Servicio como "adolescente", sin embargo, se debe precisar que incluye también a las y los jóvenes mayores de 18 años que igualmente puedan ser sujetos de atención del Servicio.



conocer y promover los factores que hacen más probable que las y los adolescentes se alejen de las conductas delictivas.

El artículo 29 de la Ley N° 21.527 señala que el Servicio establecerá un Modelo de Intervención de aplicación nacional con características flexibles que obedezcan a las necesidades socioculturales de cada territorio, y vinculante para la ejecución de las sanciones y medidas, entre las que se encuentra el Programa de Mediación Penal Juvenil.

II. MARCO NORMATIVO NACIONAL

La Ley N° 20.084 sobre Responsabilidad Penal Adolescente en su artículo 2° establece que “En todas las actuaciones judiciales o administrativas relativas a los procedimientos, sanciones y medidas aplicables a los adolescentes infractores de la ley penal, se deberá tener en consideración el interés superior del adolescente, que se expresa en el reconocimiento y respeto de sus derechos”. Esto es coherente con la Ley N° 21.430, sobre Garantías y protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, que representa el marco general en Chile de acuerdo con estatuto internacional de las Naciones Unidas sobre infancia y adolescencia.

En este contexto, para la aplicación de la Ley N° 20.084 se deben considerar todos los derechos y garantías contemplados en la Constitución Política de la República, así como también en instrumentos internacionales ratificados por el Estado de Chile de acuerdo con artículo 5° de la Carta Magna, los cuales forman parte del ordenamiento jurídico nacional y representan un imperativo para las decisiones de los operadores del sistema de administración de justicia juvenil. En tal sentido, en primer término destacan ciertos instrumentos internacionales sobre justicia juvenil, como la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (1990), Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores (Reglas de Beijing, 1985), Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de La Habana, 1990) y Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil (Directrices de Riad, 1990).

Adicionalmente, es importante mencionar ciertos instrumentos internacionales relacionados con dos temas más específicos o complementarios, que forman parte de esta norma técnica y son fundamentales para el desarrollo de la mediación en el sistema de justicia juvenil: en primer lugar, los instrumentos relacionados con justicia restaurativa, entre los cuales destaca la Observación General N° 24, de 2019, del Comité de Derechos del Niño, sobre justicia juvenil, y la Resolución N° 12, de 2002, del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, sobre Principios básicos para la aplicación de programas de justicia

restaurativa en materia penal. Y, en segundo lugar, principios e instrumentos internacionales relacionados con grupos en condición de vulnerabilidad tales como: Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad; Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer; Convenio 169 de la OIT sobre pueblos tribales e indígenas; Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanas o Degradantes; Principios de Yogyakarta y Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de grupos en condición de vulnerabilidad.

Especial relevancia tiene el derecho de la o el adolescente a la igualdad y no discriminación arbitraria, por ello se prohíben expresamente las diferencias de trato fundadas en el nacimiento, origen étnico, nacionalidad, sexo, orientación sexual, opinión política, creencia religiosa, condición socioeconómica, circunstancias personales de los padres, familiares o personas que tengan a su cuidado a la o el adolescente.

Además, se debe considerar que ningún adolescente puede ser sometido a torturas, tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Tal como indica el Reglamento de la Ley N° 20.084, el/la joven adolescente siempre tiene derecho a:

- ✓ Ser tratado de una manera que reconozca y fortalezca su respeto por los derechos y libertades de las demás personas, resguardando su desarrollo, dignidad e integración social;
- ✓ Ser informado de sus derechos y deberes con relación a las personas e instituciones que lo tuvieren bajo su responsabilidad;
- ✓ Conocer las normas que regulan el régimen interno de las instituciones y los programas a que se encuentre sometido, especialmente en lo relativo a las causales que puedan dar origen a sanciones disciplinarias en su contra o a que se declare el incumplimiento de la sanción;
- ✓ Presentar peticiones ante cualquier autoridad competente de acuerdo con la naturaleza de la petición, obtener una respuesta pronta, solicitar la revisión de su sanción en conformidad a la ley y denunciar la amenaza o violación de alguno de sus derechos ante el juez;
- ✓ Contar con asesoría permanente de un abogado;
- ✓ Confidencialidad y reserva de su información personal.

En cuanto a la mediación penal juvenil en particular a nivel nacional, esta se encuentra establecida en el párrafo 5° desde el artículo 35 ter al 35 septies y en el párrafo 7° en el



artículo 40 ter; de la Ley N°20.084, la que opera para casos derivados según los siguientes criterios legales:

- a) Las causas en que fuere procedente la suspensión condicional del procedimiento, el acuerdo reparatorio o el principio de oportunidad antes de que se declare el cierre de la investigación y que no se trate de procesos referidos a delitos dolosos contra la vida, contra la libertad ambulatoria, contra la libertad sexual cometidos contra personas menores de edad y respecto de los delitos y faltas tipificados en la Ley N°20.000, a excepción de los previstos en los artículos 4 y 50 (artículo 35 ter).
- b) **Mediación excepcional:** se podrá derivar a adolescentes cuando no se cumpla con otras exigencias, solo si es a solicitud de la víctima. La mediación podrá tener curso con consentimiento libre e informado del imputado y autorizado por el juez de garantía competente (artículo 35 quinquies)
- c) **Mediación en fase de sentencia:** cuando la condena impone la pena de reparación del daño causado o prestación de servicios en beneficio de la comunidad, se deriva a mediación para fijar una propuesta sobre las condiciones específicas de cumplimiento de dichas condenas (artículo 40 ter).

III. INSTRUMENTOS INTERNACIONALES

Convención sobre los Derechos Del Niño

La integración de la justicia restaurativa en justicia juvenil responde a normas de derechos humanos para niños, niñas y adolescentes, codificados en tratados y estándares internacionales. Una de las normas más importantes en este sentido es la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, (en adelante CDN) de 1989. Dentro sus Principios Generales se puede rescatar:

- ✓ Principio de la no discriminación: todos los derechos garantizados por el CRC deben estar disponibles para todos los niños sin discriminación de ningún tipo (Artículo 2)
- ✓ Principio del interés superior del niño: el interés superior del niño debe ser una consideración primordial en todas las acciones relacionadas con los niños (Artículo 3)
- ✓ Principio de supervivencia y desarrollo: todo niño tiene derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo (Artículo 6)
- ✓ Principio de participación infantil: la opinión del niño debe ser considerada y tenida en cuenta en todos los asuntos que le afecten (Artículo 12)

Con relación a un enfoque restaurativo, además de los derechos de protección y participación que claramente apoyan estos tipos de proceso para las y los adolescentes en

contacto con la ley (tanto el rol de ofensor, víctima o testigo), es posible encontrar artículos que se relacionan específicamente con adolescentes en conflicto con la ley (referidos como justicia juvenil) y para las víctimas, y que por ende son referencias directas a la adopción del enfoque restaurativo:

- ✓ Artículo 37: "El arresto, la detención o el encarcelamiento de un menor deben estar en conformidad con la ley y se deben utilizar solo como medida de último recurso y por el período de tiempo más corto apropiado".
- ✓ Artículo 40: los niños y niñas en conflicto con la ley tienen el derecho a ser tratados "de una manera consistente con la promoción del sentido de dignidad y valor del niño, lo que refuerza el respeto del niño por los derechos humanos y las libertades fundamentales de los demás y que tiene en cuenta la edad del niño y la conveniencia de promover la reintegración del niño y asumir que tiene un papel constructivo en la sociedad".

El Comité de los Derechos del Niño en su Observación General N° 24, del 2019, relativa a los derechos del niño en el sistema de justicia juvenil se ha referido expresamente al uso de la justicia restaurativa en el marco de las medidas extrajudiciales, indicando que "existe una amplia experiencia en el uso y la aplicación de medidas no privativas de la libertad, incluidas medidas de justicia restaurativa. Los Estados parte deben aprovechar esa experiencia y desarrollar y aplicar dichas medidas adaptándolas a su cultura y tradición".

Guías y directrices que otorgan fundamento a la justicia restaurativa

Además de la Convención (documento vinculante para los países que la ratifican), la ONU tiene algunas reglas y directrices no vinculantes con respecto a la justicia juvenil que también se refieren a la importancia de la participación y diversificación.

Las Reglas de Beijing son una norma internacional también relevante en ese contexto, especialmente en el área de justicia juvenil. Esta contiene reglas mínimas para la administración de la justicia juvenil, y señala que hay que "minimizar la necesidad de intervención por parte del sistema de justicia juvenil y, a su vez, reducir el daño que puede causar cualquier intervención" (Reglas de Beijing, p.1) Sugiere, cuando es posible, usar métodos alternativos en vez de encarcelamiento u otras reacciones punitivas. Con respecto a la participación de las y los niños en el procedimiento de justicia juvenil, la regla 14.2 introduce que "Los procedimientos deben favorecer el interés superior del menor y deben realizarse en un ambiente de comprensión, que permita al menor participar y expresarse libremente".



En 1990, se adoptaron las Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil. Con respecto a la desjudicialización, las Directrices de Riad indican en el párrafo 58 “que el personal del sistema de justicia penal debe estar al corriente de los programas y las posibilidades de remisión a otros servicios y que se debe recurrir a ellos en la medida de lo posible, con el fin de sustraer a los a al sistema de justicia penal.”

Dentro del contexto de la justicia juvenil y relacionada a aquellos adolescentes que están bajo protección, en instituciones educativas abiertas y centros de detención cerrados, las Reglas de La Habana rescata estándares mínimos para la privación de libertad.

En 1997, se adoptaron las Directrices de las Naciones Unidas para la acción en favor de los niños en el sistema de justicia penal, con el objetivo de proporcionar un marco para la aplicación de la CDN, entre otros. Las Directrices de Viena establece que:

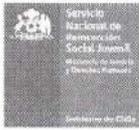
Se deben tomar medidas apropiadas para poner a disposición en todo el estado una amplia gama de medidas alternativas y educativas en las etapas previa al arresto, el juicio previo y el juicio posterior, a fin de prevenir la reincidencia y promover la rehabilitación social de los adolescentes ofensores. Siempre que sea apropiado, se deben utilizar mecanismos para la resolución informal de disputas en casos que involucren a un joven ofensor, incluyendo la mediación y las prácticas de justicia restaurativa, particularmente los procesos que involucran a las víctimas.

Consejo de Europa

Como referencia relevante, se debe rescatar el avance de ese tipo de práctica en el continente europeo, con varios documentos que norman la práctica (Council of Europe Recommendation (2008)¹¹; the Council of Europe Recommendation (2003)²⁰).

En 2010 el Consejo de Europa adoptó las Directrices sobre la justicia para niñas y niños, documento no vinculante que tuvo el objetivo de garantizar la aplicación efectiva de las normas universales y europeas vigentes que protegen y promueven los derechos de los niños, en particular la necesidad de prevenir la posible victimización secundaria de los adolescentes que entran en contacto con el sistema judicial y sus procedimientos, rescatando principios aplicables antes, durante y después de los procedimientos.

Fundamentalmente, se propone una justicia juvenil guiada por los principios de participación, adhesión al principio del interés superior del niño, dignidad, protección contra la discriminación y estado de derecho. Rescatando además la necesidad de fomentar una relación amigable entre sistema de justicia y los adolescentes, con la promoción de un trato con dignidad, respeto, cuidado y justicia. Debe ser accesible, comprensible y confiable,



escuchar a los niños, tomar en serio sus puntos de vista y asegurarse de que los intereses de quienes no pueden expresarse también estén protegidos.

Además, cualquier forma de privación de libertad de los niños, niñas y adolescentes debe ser una medida de último recurso y ser por el período de tiempo apropiado más corto. Se deben alentar alternativas a los procedimientos judiciales, como la mediación, la diversificación (de los mecanismos judiciales) y la resolución alternativa de conflictos, siempre que puedan servir mejor a los mejores intereses del niño. Por lo tanto, los procesos restaurativos se vuelven muy importantes como parte de aquellas alternativas a la justicia penal que son menos onerosas para un niño o niña y, como tales, son preferibles. Incluyen medidas de diversificación y sentencias que adoptan medidas alternativas a la custodia.

Otro documento relevante es la Recomendación 2018/8 del Comité de Ministros a los Estados miembros en materia de justicia restaurativa penal que tiene como finalidad animar a los Estados miembros a elaborar y aplicar la justicia restaurativa con respecto a sus sistemas judiciales penales. Promueve normas para la aplicación de la justicia restaurativa en el contexto del procedimiento penal y procura salvaguardar los derechos de los participantes y conseguir la máxima eficacia en el proceso de satisfacción de las necesidades de los participantes. También busca animar a que las autoridades judiciales y los organismos de justicia restaurativa y justicia penal desarrollen modelos restaurativos innovadores – que puedan quedar fuera del procedimiento penal.

En particular, establece como principios generales voluntariedad; diálogo deliberativo y respetuoso; igual preocupación por las necesidades y los intereses de las partes implicadas; equidad procesal; acuerdo colectivo y basado en el consenso; orientación hacia la reparación, reinserción y el logro de un entendimiento mutuo; y evitar la dominación.

Sobre el funcionamiento indica que los servicios de justicia restaurativa deben ser lo más inclusivos posible, y se debe aplicar cierta flexibilidad para que pueda participar el mayor número de personas posible. Además, que los facilitadores contratados deben pertenecer a todos los sectores de la sociedad y, en general, deben conocer bien las comunidades y culturales locales. Deben poseer las sensibilidades y capacidades que les permitan aplicar la justicia restaurativa en entornos interculturales.

Además la Recomendación del 2023 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre derechos, servicios y apoyo a las víctimas de delitos, menciona expresamente que la justicia restaurativa debe ser un servicio generalmente disponible; que siempre se debe brindar a las víctimas toda la información y apoyos necesarios para que puedan tomar una decisión libre e informada; que la justicia restaurativa sea un servicio que pueda otorgarse



brindado en todas las etapas del proceso de justicia penal, y que siempre se tenga en consideración las necesidades e intereses de las víctimas.

Unión Europea

Además del hecho de que todos los países de la UE han ratificado la CDN y están guiados por los principios allí consagrados, la Agenda de la UE para los Derechos del Niño (2011) también ha establecido acciones específicas dirigidas a respetar las disposiciones y los derechos de los niños (por ejemplo, la Directiva (UE) 2016/800 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2016, sobre garantías procesales para niños sospechosos o acusados en procesos penales).

Es especialmente relevante mencionar que en Europa existen marcos reguladores vinculantes centralizados en la víctima de delito y que hacen explícita la mención a justicia restaurativa y mediación penal juvenil. La Directiva de Víctimas (Directiva 2012/29/EU) destaca e indica que los Estados miembros de la Unión Europea deberán asegurar que las víctimas sean suficientemente protegidas (por ejemplo, de la victimización secundaria), establece que deben recibir el apoyo apropiado y tener suficiente acceso a la justicia, y alienta a los Estados miembros a establecer medidas que aumentan la compensación a víctimas por parte del ofensor (artículo 14 y 16).

La Directiva de Víctimas es el instrumento supranacional más importante sobre la regulación de la justicia restaurativa en la UE debido a su estado vinculante. De hecho, proporciona una definición amplia de servicios de justicia restaurativa, introduce una obligación para los Estados miembros de informar a las víctimas sobre la disponibilidad de servicios de justicia restaurativa y facilitar las derivaciones a estos servicios, y proporciona garantías para las víctimas de delitos en relación con la justicia restaurativa. La Directiva de víctimas reconoce, por un lado, los beneficios de la justicia reparadora para las víctimas de delitos y, por otro lado, se centra en salvaguardas importantes para prevenir la victimización secundaria y repetida.

La definición de justicia restaurativa en la Directiva de Víctimas permite diferentes tipos de procesos y resultados de justicia restaurativa: "Justicia restaurativa significa cualquier proceso mediante el cual la víctima y el delincuente pueden participar activamente en la resolución de asuntos que surjan de la infracción penal con la ayuda de un tercero imparcial" (artículo 2.1d). La Directiva de Víctimas también reconoce la variedad de servicios de justicia restaurativa, ya que "incluyen, por ejemplo, mediación entre víctimas y delincuentes, conferencias de grupos familiares y círculos de sentencia" (Recital 46).

Instrumentos Iberoamericanos

En nuestra región, aunque no existen normas concretas relacionadas con la justicia restaurativa Juvenil, existen documentos orientadores que han evolucionado desde la expresión de voluntad de expertos y expertas reunidas en diferentes encuentros vinculados a la temática hasta la elaboración de reglas comunes². Además, varios países han desarrollado prácticas restaurativas con adolescentes y jóvenes y/o establecido reformas legales específicas.

La Conferencia de Ministros de Justicia de Iberoamérica (COMJIB) de 2015 promueve la desjudicialización; enfatizando en el carácter educativo de las medidas a tomar respecto a los adolescentes que han infringido la ley penal; el tratamiento psicosocial de los adolescentes a través de proceso de reflexión y responsabilización individual y colectiva, y la reparación directa e indirecta del daño causado. Además, incentiva la formulación y aplicación transversal de la perspectiva de género; el enfoque de diversidad étnica; y el respeto y el trabajo conjunto con los diferentes sistemas de justicia originaria o indígena que existen en los países iberoamericanos.

El decálogo de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos (AIAMP) sobre justicia restaurativa aprobado en la XXVI Asamblea General Ordinaria del 2018 destaca la importancia de integrar la justicia restaurativa para solucionar la problemática penal juvenil, con el objetivo de que las respuestas a las infracciones cometidas por adolescentes comporten un proceso pedagógico y de responsabilización individual y colectiva con incentivo en su reparación. Y en donde el Ministerio Público debe tener un rol central en el fomento de estrategias de formación, gestión y divulgación del conocimiento en materia de justicia juvenil restaurativa.

Así mismo, la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas en su Declaración sobre justicia restaurativa en el sistema penal juvenil del año 2021, insta a el desarrollo de políticas públicas orientadas a la búsqueda de soluciones restaurativas que faciliten la comprensión y el tratamiento del hecho delictivo y sean pensadas e implementadas con perspectiva de género, diversidad étnica y diferencia etaria. Además de la importancia de fomentar el involucramiento de toda la comunidad (instituciones públicas y privadas y la sociedad civil)

²Algunas manifestaciones de la evolución son: Carta de Araçatuba (2005), Reformula la concepción de justicia e incorpora aspectos restaurativos como el respeto y el poder del cambio, señalando la importancia de relevar la reparación de las relaciones personales y la reparación del daño a todos los afectados por un hecho criminal; Carta de Recife (2006), Promueve la difusión e incorporación de valores restaurativos, manteniendo apertura en cuanto a variaciones metodológicas y procedimentales, y enfatiza el componente comunitario en las prácticas restaurativas; Declaración de Costa Rica sobre la Justicia Restaurativa en Latinoamérica (2005), Se centra en la promoción del desarrollo de políticas públicas focalizadas en justicia juvenil, estrategias de formación y capacitación, y el fomento de la desjudicialización y la creación de un Grupo de Trabajo para el desarrollo de investigaciones en materia de justicia juvenil en Iberoamérica; Declaración de Lima sobre Justicia Restaurativa Juvenil (2009), Recomienda la promoción desarrollo e implementación de un enfoque restaurativo en la Justicia Juvenil (Por ejemplo, plantea que los Estados, al implementar programas de justicia restaurativa juvenil, deben prestar especial atención a niños vulnerables, realizar capacitación adecuada a los operadores y evaluar minuciosamente los proyectos piloto.



en la construcción y ejecución de una justicia juvenil restaurativa bajo responsabilidad estatal.

La Cumbre Judicial Iberoamericana en sus recientes reglas comunes del 2023, resaltan la importancia de que las políticas públicas consideren un enfoque restaurativo en los sistemas de justicia juvenil, priorizando el principio de desjudicialización, evitando recurrir a procedimientos judiciales como respuesta primaria de los sistemas de justicia juvenil, y promoviendo la aplicación de formas de terminación anticipada del proceso y de medidas alternativas en todas sus etapas y para todo tipo de infracciones. Explicando que el enfoque restaurativo comporta un proceso de responsabilización individual de los niños, niñas y adolescentes y de corresponsabilización colectiva para la atención de las necesidades y de las consecuencias lesivas derivadas de las infracciones protagonizadas por niños, niñas y adolescentes, quienes deben participar junto con las personas víctimas, familias, referentes y la comunidad.

IV. MARCO TEÓRICO

En este apartado se encuentra el marco para comprender la propuesta global del Programa de Mediación Penal Juvenil.

4.1. Justicia Restaurativa

Se entiende la justicia restaurativa como "un enfoque que ofrece a los ofensores, las víctimas y la comunidad una vía alternativa a la justicia. Promueve la participación segura de las víctimas en la resolución de la situación y ofrece a las personas que aceptan la responsabilidad por el daño causado por sus actos la oportunidad de rendir cuentas ante aquellos a quienes han perjudicado. Se basa en el reconocimiento de que el comportamiento delictivo no sólo viola la ley, sino que también perjudica a las víctimas y a la comunidad." (ONU, 2020, p.4).

Como práctica, la justicia restaurativa ofrece un proceso comunicativo y participativo, facilitado por un tercero imparcial y neutral denominado facilitador/a, que debe involucrar a los principales afectados por el delito (víctima, ofensor/a y en ocasiones la comunidad), en el sentido de identificar los intereses de justicia, el daño causado y generar propuestas que permitan reparar dicho daño. Independiente de la modalidad de comunicación que se utilice (directa- reunión personal entre víctima y ofensor/a, y que puede ser también acompañada por miembros de la comunidad - o indirecta - cuando el facilitar transmite mensajes orales, escritos o filmadas entre las partes), las etapas de este proceso usualmente son: derivación del caso, contacto con las partes e invitación al proceso de justicia restaurativa, preparación, encuentro restaurativo (directo o indirecto), y seguimiento.

Detrás de esta definición planteada por las Naciones Unidas se encuentran dos principios fundamentales, mencionados también por esta organización internacional (ONU, 2020):

1. Por una parte, el comportamiento delictivo, que además de violar la ley, afecta a víctimas y comunidad.
2. Por otra parte, es esencial involucrar y apoyar tanto al ofensor/a como a las víctimas en la solución de los efectos causados por el delito.

Es importante relevar que en el marco de la justicia restaurativa a lo largo de esta Norma Técnica se utilizarán los términos ofensor y ofensa en vez de infractor e infracción -a partir de lo planteado por Howard Zehr (2006)- en donde de esta forma se apunta a la problemática que genera la conducta, destacando los aspectos relacionales entre las partes a partir del crimen en lugar del castigo.

Dentro de los objetivos de la justicia restaurativa, las Naciones Unidas (2020) menciona:

1. Apoyar a las víctimas, dándoles voz, escuchando su historia, animándolas a expresar sus necesidades y deseos, dándoles respuestas, permitiéndoles participar en el proceso de resolución y ofrecerles asistencia.
2. Reparar la relación dañada por el delito, en parte a través de lograr un consenso sobre cómo responder mejor a él.
3. Denunciar la conducta criminal como reprochable y reafirmar los valores de la comunidad.
4. Fomentar la asunción de responsabilidades por todas las partes implicadas, en particular por los ofensores.
5. Identificar resultados restaurativos y orientarlos al futuro.
6. Reducir la reincidencia a través de la promoción del cambio de conducta de los ofensores/as y facilitando la reinserción social.

Las Naciones Unidas también explicita una distinción entre proceso y resultado restaurativo, que se hace fundamental a la hora de pensar en mecanismos de control de calidad y supervisión. Un proceso restaurativo es aquel "en que la víctima y el ofensor/a, y cualquier otro individuo o miembro de la comunidad afectado por el delito, participan activamente en la resolución de las cuestiones derivadas en ese delito, generalmente con la ayuda de un facilitador" y el resultado restaurativo se define como "un acuerdo alcanzado como consecuencia de un proceso restaurativo e incluye respuestas y programas, como la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad, destinados a satisfacer las

necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes y a lograr la reintegración de la víctima y el ofensor (ONU, 2020).

La justicia restaurativa, al ser un enfoque que cambia la perspectiva en relación con los sistemas de justicia tradicional o denominada retributiva, modifica las preguntas que debemos hacernos, las cuales son planteadas por Calvo (2018) y se exponen a continuación:

COMPARATIVA	
JUSTICIA RETRIBUTIVA	JUSTICIA RESTAURATIVA
¿Quién es el CULPABLE del acto ilícito?	¿Quién y qué resultó DAÑADO ?
¿Quién RETRIBUIRÁ por lo que ha pasado?	¿Quién se siente OBLIGADO a restaurar?
¿Cómo le IMPUTAMOS el delito?	¿Cómo conseguimos que se RESPONSABILICE ?
¿Cómo PROBAMOS que lo hizo?	¿Cómo logramos que lo RECONOZCA ?
¿Cómo le ADJUDICAMOS la pena?	¿Cómo logramos que PARTICIPEN ?

Calvo Soler (2018)

Otro autor que contribuye a clarificar la distinción existente entre la justicia penal y la justicia restaurativa es Howard Zehr (2006) quien lo grafica en el siguiente cuadro:

DOS PERSPECTIVAS DIFERENTES	
JUSTICIA PENAL	JUSTICIA RESTAURATIVA
El crimen es una ofensa contra la ley y el estado.	El crimen es una ofensa contra las personas y las relaciones interpersonales.
Las ofensas generan culpabilidad	Las ofensas generan obligaciones
La justicia requiere que el estado determine culpabilidades e imponga castigos.	La justicia involucra a víctimas, ofensores y miembros de la comunidad en un esfuerzo por enmendar el daño.
Eje central: que los infractores reciban su justo merecido.	Eje central: las necesidades de las víctimas y la responsabilidad activa del ofensor en la reparación del daño

Howard Zehr (2006)

La justicia restaurativa tiene distintas formas de aplicación. La forma más conocida es la mediación entre víctima y ofensor, también llamada mediación penal. Luego, otras formas son las conferencias o reuniones restaurativas, donde participan, además de la víctima y el ofensor, personas importantes de su entorno familiar y/o social, por ejemplo, familiares o



amigos, o también los llamados círculos de paz, libertad condicional restaurativa y paneles comunitarios. (ONU, 2020)

En general, se ha tendido a plantear que la forma de intervención más habitualmente utilizada es la mediación (Dünkel et al., 2015), sin embargo, las estrategias pueden complementarse bien entre sí. En el caso particular de adolescentes infractores, se ha planteado que no existe un modelo definitivo que sea necesariamente más efectivo en todos los casos, sino que varía en cada persona (Strang & Sherman, 2007).

4.1.1. Relación de la justicia restaurativa con el sistema penal

Los sistemas de justicia criminal de las sociedades occidentales, basados esencialmente en un modelo retributivo, no han sido eficaces en aquello que se propone, ni en la disminución del crimen, ni en la rehabilitación de los ofensores (Braithwaite, 1999; Cohen, 2001). La justicia restaurativa surge como un movimiento en respuesta a las deficiencias³ de ese sistema penal tradicional, especialmente relacionadas a su poca capacidad de responder a las necesidades de la víctima, su efecto estigmatizador hacia el ofensor, su poca consideración de factores sociales y culturales en el proceso, y su mecanismo de marginar y desempoderar en vez de incluir a los principales afectados del delito (Bolívar et al., 2018; Carnevali, 2019).

Si bien la justicia restaurativa comenzó originalmente a ser identificada como un nuevo paradigma de justicia (que se oponía al sistema retributivo tradicional), en la actualidad se la ha definido como un mecanismo innovador de justicia (Daly, 2006). Planteado así, la justicia restaurativa complementaría la justicia penal en vez de reemplazarla. Como mecanismo innovador permite resolver varias limitaciones del sistema penal tradicional: no sólo tendría más probabilidades que el sistema penal de promover el *desistimiento* (Strang, 2002), sino que además promueve el involucramiento y participación de la víctima (Bolívar, 2014) y es coherente con el principio general de desjudicialización a través de la diversificación de medidas judiciales y la consideración de la privación de la libertad como último recurso (Duce, 2010).

Los programas de justicia restaurativa pueden implementarse tanto en la etapa pre-sentencia y post-sentencia, y también pueden ofrecer procesos pre-sentencia que terminen en recomendaciones de sentencia. De esta manera, puede ser utilizada como una estrategia de diversificación, como es el caso de España, Portugal, Finlandia, Austria

³Es ese sentido, importante enmarcar que fue dentro de un contexto en que los Estados a nivel internacional y sus sistemas penales tentaban adecuarse a la constatación de que la imposición de la pena, el surgimiento de nuevas categorías penales y el propio sistema penitenciario, no disminuyen el delito ni rehabilitan al ofensor (Varona, 1998), que la justicia restaurativa ganó fuerza y espacio.



(Aertsen, 2004; Miers & Aertsen, 2012) como un servicio complementario al procedimiento penal, donde el acuerdo puede ser tomado en cuenta por el juez, lo que sucede usualmente en casos graves, como es el caso de Bélgica, Holanda, Canadá, Estados Unidos y Nueva Zelanda.

De esta forma, la justicia restaurativa puede vincularse con la justicia penal y posicionarse en distintas formas (Soletto, 2012)⁴:

1. Se puede aplicar fuera del sistema, como alternativa a la respuesta formal del sistema de justicia. Un ejemplo de ello es la existencia, en algunos países, de mediación a nivel de la policía.
2. Además, puede ser parte de un programa formal de diversificación. Tal es el caso, por ejemplo, de las salidas alternativas o el principio de oportunidad.
3. Por último, se puede aplicar de forma complementaria a la respuesta del sistema penal, como, por ejemplo, a través de las atenuantes de responsabilidad o la suspensión de la ejecución de la sentencia. En algunos países se le ha implementado de forma complementaria promoviendo que no tenga efecto alguno en lo judicial.

4.2. Justicia Restaurativa Juvenil

Las prácticas de justicia restaurativa se han diseminado en los distintos continentes y países del mundo, contándose en la actualidad con diferentes documentos internacionales que tratan el tema, tanto con relación al sistema judicial en general como con relación al sistema juvenil en particular.

Especialmente en el contexto juvenil, estas prácticas comparten los principios y valores propuestos por los diversos instrumentos internacionales que refieren a justicia juvenil previamente citados. En este sentido, a la demanda por un sistema especializado centrado en la reinserción, se suma la necesidad de la desjudicialización, la restricción de la privación de libertad y de enfatizar el rol de la familia, fomentando la dignidad y responsabilización del joven. Además, la importancia de asegurar una debida articulación dentro del sistema general de infancia y adolescencia que incluye el sistema educacional, familiar y de protección. Y teniendo siempre en consideración de que sus objetivos son medidas orientadas a la prevención de conflictos y delitos -menor contacto posible con el sistema penal- y no solamente resolver los conflictos ya ingresados al sistema de justicia criminal.

⁴Vale la pena destacar que incluso la justicia restaurativa puede aplicarse antes de que un caso ingrese al sistema penal, ya sea en sede policial, comunitaria, escolar.

4.3. El/la adolescente ofensor/a en la justicia restaurativa

De acuerdo con los postulados de la criminología del desarrollo, se ha establecido que las y los adolescentes en conflicto con la ley son sujetos en desarrollo, por lo que se diferencian de los adultos en el contacto con el sistema penal. Deben tener un trato diferenciado porque detrás de sus comportamientos reñidos con la ley, está la fase vital en que se encuentran, y, por lo tanto, el grado de madurez y tipo de comprensión que tienen de su entorno. Entre la fase adulta o la adolescencia existen muchas diferencias, destacando el grado de autonomía para la toma de decisiones. En la adolescencia esa libertad para decidir está limitada tanto por cuestiones propias de su naturaleza (capacidad físico-orgánica, psicológica) como por factores externos e impuestos por la sociedad (marco legal, hábitos culturales, capacidad económica), situación ésta que cambia (o debería, al menos) en la edad adulta.

En este contexto, la Convención sobre los Derechos del Niño (1990) establece que en cualquier política pública orientada a sus necesidades se debe buscar la articulación intersectorial y la inclusión de las y los adolescentes en tanto sujetos de derecho en su implementación. Los programas se proponen como integrales, participativos y se orientan hacia la construcción de alianzas estratégicas para su ejecución.

Las políticas buscan favorecer la integración social de las y los adolescentes, la formación de capital humano y social, la reducción de las desigualdades, y el reconocimiento de las diversidades que caracterizan la vida adolescente.

En los últimos años han surgido dos paradigmas que intentan trabajar a partir de reconocer las capacidades de las y los adolescentes.

Uno es el que concibe a las y los adolescentes como ciudadanos y sujetos de derecho. Este enfoque se basa en la Convención sobre Derechos del Niño (1990). Las políticas que se elaboran a partir de este enfoque tienden a buscar la articulación intersectorial y la inclusión de las y los adolescentes en tanto sujetos de derecho en su implementación. Los programas se proponen como integrales, participativos, y se orientan hacia la construcción de alianzas estratégicas para su ejecución.

El segundo de estos paradigmas, que complementa y complejiza al recién mencionado, es el que asume a las juventudes como actores estratégicos del desarrollo.

Las políticas diseñadas a partir de estas dos últimas concepciones buscan favorecer la integración social de las y los adolescentes, la formación de capital humano y social, la



reducción de las desigualdades, y el reconocimiento de las diversidades que caracterizan la vida adolescente.

Sus programas se distinguen por buscar la equidad y la transversalidad institucional, incorporando distintas dimensiones y singularidades de las y los adolescentes (elementos de etnia, género, sexualidad, residencia, religión, cultura e identidad, entre otros), fomentando la participación activa y asumiendo al joven como actor estratégico para el cambio y el desarrollo social.

Es en este último universo que se enmarcan los dispositivos que imbuidos del pensamiento vinculado a las prácticas restaurativas ofrecen a las y los adolescentes la posibilidad de transitar espacios dialógicos para resolver los conflictos. Así, pues, y entendiendo que el interés superior del niño debe regir sobre cualquier otro objetivo o finalidad de intervención, se entenderá que los programas restaurativos juveniles tienen como eje principal la *promoción de los derechos*, y en ese orden deberían funcionar.

4.3.1. La responsabilización activa

Desde lo que ya fue anteriormente contextualizado, la justicia restaurativa asume una perspectiva participativa y centrada en los recursos, y que los actores tienen las capacidades para enfrentar el delito y sus consecuencias.

Desde los principios que orientan la práctica de la justicia restaurativa, hay algunos aspectos que se pueden destacar, en cuanto al entendimiento de la dinámica de participación de la figura del ofensor (visualizando así las propuestas rupturistas con relación a lo que propone el sistema penal). Dentro de un contexto juvenil, un primer elemento que se debe recalcar es el foco puesto en las competencias de la o el adolescente, con el objetivo de desarrollar un sentido de competencia en la persona adolescente como estrategia esencial para crear una narrativa de cambio que proporcione alternativas a una identidad construida a partir del delito. Además, la propuesta de la perspectiva restaurativa es sancionar el acto, los hechos ocurridos y el daño, pero no a la persona, lo que significa que, a pesar del hecho delictivo, se procura el respeto y valorización de la dignidad humana y los recursos de cada adolescente, operando, así como un catalizador de la reintegración al evitar la estigmatización⁵ y las consecuencias que se derivan de esta. Finalmente, la

⁵Dicho planteamiento teórico se basa en torno a un proceso psicosocial conocido como "categorización social" en el cual, con base en ciertos indicadores aprendidos culturalmente, se crean diferentes categorías, construidas desde lo social colectivo a través de las interacciones cotidianas, en las que se puede agrupar a las personas a través de ciertos rasgos (Ervin Goffman, 1970). Una teoría que tiene directa relación con la estigmatización, pero con relación a la conducta delictual es la teoría del "etiquetamiento social", también llamado "Labelling approach", concepción afirma que la conducta delictiva es el resultado del proceso de "rotulación" o "etiquetamiento" que efectúa la misma sociedad, y no una enfermedad o degradación de ella (Vereau, 2010).

intervención restaurativa se orienta a la responsabilización activa del joven, en un sentido de “hacerse responsable” del daño causado, entendiéndolo como un proceso que como tal puede darse en diversos grados y manifestarse de diferentes maneras.

La “responsabilización” es un proceso complejo, sobre el cual se han establecido dos grandes tipos (Bovens, 1998; Braithwaite, 2002; Walgrave, 2008; Wallis, 2014):

- ✓ Responsabilización pasiva: donde el ofensor es confrontado con sus actos y se enfoca el castigo proporcional al delito cometido, centrándose en un acto pasado.
- ✓ La responsabilización activa en cambio, es un proceso en donde el ofensor participa de manera activa y voluntaria en el reconocimiento del daño causado y en la reparación de este, centrándose en el futuro, considerando por lo tanto las necesidades presentes y futuras que surjan de la ofensa.

A diferencia del sistema penal tradicional, las intervenciones restaurativas suponen abordar ese proceso de responsabilización de carácter activo, a través de una actitud de respeto por parte del facilitador y que objeta la conducta en vez de la persona, facilitando el proceso de responsabilización del acto cometido (Koss, 2014). La posibilidad del ofensor de entender las consecuencias de sus actos y, por lo tanto, de expresar espontáneamente disculpas o muestras de remordimiento es potenciada en ese proceso.

Fundamentalmente se dispone de un espacio más acogedor y amigable para un mayor entendimiento de su propia conducta, de los factores que la influenciaron y una mayor capacidad para reflexionar sobre los planes de vida (Shapland & Bottoms 2011). En este sentido permite que la o el joven se sensibilice con la víctima, y que así mismo considere opciones para buscar una solución o algún tipo de reparación al daño causado, lo que se relaciona directamente con la responsabilización activa de la o el joven (Dandurand, 2006). La ONU (2020) reconoce que este tipo de programas permite un cambio a nivel interno de la o el joven, que le permite reflexionar, y cambios a nivel conductual, disminuyendo la conducta violenta de las o los jóvenes que participan. Lo que ha sido confirmado a través de diversos estudios (Latimer, Dowden, & Muise, 2005) (Baliga, Henry & Valentine 2017).

En ese sentido, la justicia restaurativa le otorga la oportunidad a la o el joven de una reintegración a la comunidad (Braithwaite, 2000). Sumado a lo anterior se ha planteado que el objetivo central de la justicia restaurativa no debe ser el promover la baja de reincidencia o el desistimiento, sino que estos serían beneficios secundarios (Maruna, 2016, p. 290).

Cabe destacar que disminuir la reincidencia y alcanzar el desistimiento, no son el objetivo principal de la justicia restaurativa, el cual según varios autores es reparar el daño causado



(Claessen, Zeles, Zebel & Nelen, 2015). El concepto de desistimiento se va a entender como “la ausencia de ofensa entre los individuos que previamente habían ofendido en intervalos repetidos” (Maruna, 2016, p. 289).

En el fondo, se intenta estudiar las razones o factores que influyen en que las y los adolescentes y jóvenes ofensores dejen el delito. Algunos de los factores que se han considerado como positivos para el desarrollo de desistimiento son: el acceso a educación, visualizarse fuera del delito, tener un trabajo. Otro factor que se ha estudiado como relevante son la familia, pareja, o alguna figura significativa para la o el joven, por lo que contar con un apoyo de este tipo que motive a la o el joven de desistir de la conducta delictiva se vuelve fundamental (Claes & Shapland, 2016, p.303-306). Si se consideran ahora los aspectos que podrían ser favorecedores de desistimiento en programas de justicia restaurativa específicamente mediación, se encuentran: un espacio físico cómodo para el proceso de mediación, la necesidad de verse cara a cara con la víctima, una actitud correcta del mediador, así como el que este tipo de programas potencia acciones que van orientadas a la reparación del daño causado. Los anteriores podrían facilitar el proceso pues implican un cierre de éste y un avance hacia el futuro, junto con el trabajo que se hace con emociones a nivel moral y fomento de la percepción prosocial de la persona (Lauwaert & Aertsen, 2016, p.356-363). Asimismo, Shapland, Lauwaert y Aertsen, (2017), indican que los programas de mediación entre víctima y ofensor aportan a desarrollar o reforzar procesos de desistimiento y reinserción.

4.4. Víctima en la justicia restaurativa

En Chile, han existido varias reformas legales a favor de las víctimas, garantizando sus derechos y protección, ampliando sus posibilidades de participación y de recibir reparación por el daño causado por el delito. Además, se han creado varios servicios e instituciones de asistencia y ayuda a víctimas. Díaz (2010) indica que la víctima siempre había sido “el actor olvidado” en el proceso penal, antes de estas reformas. Uno de los primeros desarrollos en esta dirección, fue la incorporación de una norma específica sobre de los derechos de las víctimas de delito en el Código Procesal Penal de 2000, que introdujo la reforma procesal penal. De esta forma, se establece (entre otros) los siguientes derechos: el derecho a ser oída por el fiscal y el tribunal y “el derecho a impugnar la sentencia absolutoria aun cuando la víctima no hubiere intervenido previamente en el procedimiento” (Díaz, 2010, p.31).

La Política Nacional de Víctimas (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2021) tiene por objeto garantizar el acceso a la justicia de las víctimas y generar mecanismos que permiten el ejercicio efectivo de los derechos consagrados. La Política indica que las víctimas requieren información, orientación y acompañamiento, junto con ser escuchadas y ser

consideradas por el sistema de justicia. En base a ello, se indica la necesidad de avanzar en la generación de nuevos mecanismos de justicia, teniendo a la vista por ejemplo el Enfoque de Justicia Restaurativa. Desde esta mirada, la víctima tiene un rol protagónico en el proceso de justicia, en donde no solo se resguardan sus derechos, sino que se busca la reparación del daño que ha sufrido.

Con lo antes indicado, la misma Política señala dentro de sus desafíos dos puntos de relevancia en el marco de la presente norma técnica:

1. Participación de la víctima: no solo desde un rol de testigos, sino como agentes participativos de sus propios procesos.
2. Justicia restaurativa: incorporación de diferentes mecanismos alternativos de justicia que tengan al centro la relación víctima-ofensor a fin de reparar el daño generado a partir de la infracción.

La evidencia internacional sustenta este cambio y desafíos planteados, aportando sustento para la idea que las personas, ante todo, ser reconocidas como víctimas, participar y ser tomadas en cuenta durante el proceso, y en algunos casos, tener la oportunidad de hacer preguntas al ofensor, ver al ofensor tomar responsabilidad, y que éste ofrezca reparación material y/o simbólica. La mediación penal puede transformarse, por lo tanto, en una manera de responder de forma adecuada, a los derechos y necesidades de las víctimas de delitos.

Los estudios sobre los beneficios para las víctimas de participar en procesos de justicia restaurativa han evidenciado que otorgan una sensación de satisfacción respecto a una experiencia flexible y de diálogo (Van Camp, 2011); permiten la vivencia de una justicia procedimental (Bolitho, 2015) (Miller, & Hefner, 2015) y en algunos casos incluso mejora su sensación de bienestar (Shapland, Robinson, & Sorsby, 2011).

Además, la reciente Recomendación del 2023 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados miembros sobre derechos, servicios y apoyo a las víctimas del delito, destaca que muchas víctimas enfrentan barreras para acceder a la justicia, por ello los Estados deben utilizar estrategias diferenciadas dirigidas a diferentes grupos de víctimas y teniendo en cuenta las distintas "vulnerabilidades" a ese respecto. Otro aspecto relevante es el derecho de la víctima de expresar voluntariamente cómo le gustaría participar en el procedimiento penal, lo cual tiene directa relación con la justicia restaurativa. La voluntariedad de la víctima para participar de la justicia restaurativa siempre tiene que asegurarse, a través de entregarle toda la información de manera oportuna y, que cuente



con la oportunidad de manifestar sus inquietudes, además de que puede retirar su consentimiento en cualquier momento.

La incorporación de la víctima en la justicia juvenil por medio de la mediación penal es de suma importancia. Por un lado, abre - por primera vez reconocido en la ley- un espacio de participación a la víctima que, según indica la evidencia, es tanto o más importante que el proceso judicial mismo. Segundo, se ha observado reiteradamente que las víctimas tienen motivaciones prosociales para participar en mediación penal, las que dicen relación con los deseos, que muchas víctimas reportan, de producir un impacto en el o la adolescente en particular y en la sociedad en general. Dicha motivación, y la posibilidad de ver en la o el adolescente alguien en proceso de cambio, pueden facilitar su consentimiento para participar en mediación y, con ello, generar un proceso de alto impacto para el o la adolescente.

4.5. Mediación Penal Restaurativa Juvenil

Mientras la mediación, en términos generales, es una estrategia para resolver colaborativamente un conflicto en distintas esferas (familiar, escolar, laboral); en el contexto penal la mediación asume un carácter específico y es determinada por principios y etapas fundamentales que rigen su práctica. En esta sección procederemos a discutir las definiciones de mediación penal para luego desarrollar una discusión sobre la noción de mediación en el contexto del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.

La mediación penal es una de las estrategias de intervención del enfoque de justicia restaurativa en que la víctima y el ofensor/a se reúnen con el apoyo de un mediador/a neutral para resolver su conflicto. "Neutral" significa que el mediador/a deberá actuar de manera justa e imparcial hacia las dos partes (Miranda, et al 2022 pág. 237). Sin embargo, se establece como punto de partida el reconocimiento del daño causado a la víctima. Es decir, la imparcialidad es entendida como, una actitud en que asumiendo el daño que se ha causado, se respeta y da valor a todos los participantes en el proceso, además de darles voz de manera equitativa, evitando la preponderancia de las necesidades de uno por sobre otro (De Mesmaecker, 2013).

El Consejo Europeo (1999) define a la mediación como un proceso en que la víctima y el ofensor están habilitados, en el caso de consentimiento libre, a participar activamente en la resolución de asuntos derivados del delito mediante la ayuda de un tercero imparcial (mediador/a). Según la ONU (2006) y Wolthuis y Berger (2017) la mediación es una de las formas más aplicadas de la justicia restaurativa.



Del mismo modo, la Organización de las Naciones Unidas define los programas de mediación penal como servicios que abordan las necesidades de las víctimas del delito, promoviendo que los ofensores/as se responsabilicen por sus delitos (ONU, 2020).

Desde estas definiciones, es posible establecer algunos elementos relevantes para la práctica: el elemento social que dice respecto a la percepción del delito como ruptura o perturbación de las relaciones humanas; el elemento participativo democrático, de acuerdo a lo que establece la Recomendación R(99)19 que concede importancia al principio de la voluntariedad, donde la participación activa fomenta la responsabilidad del ofensor/a y logra la reconciliación y reparación; y el elemento reparador como una consecuencia de los anteriores, donde específicamente se buscan medios y formas de arreglar el daño y cubrir las necesidades de la víctima (Pelikan, 2002).

La especificidad de la Mediación Penal Restaurativa

La mediación penal comparte los objetivos de la mediación en general, en cuanto se orienta a propiciar un diálogo respetuoso entre las partes respecto del origen del conflicto, promover la comprensión mutua de los intereses de las partes y su integración en una solución que se considere satisfactoria subjetivamente para la pacificación de la relación conflictiva. La mediación penal también puede utilizar modelos tradicionales de mediación como es el Modelo de Harvard o el Modelo Transformativo⁶.

Sin embargo, en la mediación penal también se distinguen elementos específicos, como el objetivo que busca, el énfasis en el proceso, el reconocimiento del daño y del estatus que tienen las partes con relación a este hecho, el proceso de reparación y el estilo del mediador/a.

Considerando la particular naturaleza de la mediación penal, se deben tener en cuenta otros objetivos adicionales en este contexto que van más allá del acuerdo. Así, los principales objetivos de la mediación penal se pueden resumir en tres aspectos (Olalde, 2017; Umbreit, 2001):

1. *Promover la responsabilización activa del ofensor u ofensora y la reparación a la víctima.* En este objetivo aparece el encuadre de la mediación penal, en el sentido que el procedimiento busca catalizar ciertos procesos intrapersonales, de toma de conciencia y consideración hacia la víctima para lograr la reparación, cual

⁶El modelo de Harvard se basa en la negociación colaborativa. El conflicto, desde este modelo, se entiende como un desacuerdo entre partes que "pretenden en una relación competitiva imponer una solución que considera la satisfacción exclusiva de su propio interés" (Bolívar et al., 2017, p.74). Por otro lado, el Modelo Transformativo (Barush & Folger, 1996) no se centra principalmente en llegar a un acuerdo o resolver el conflicto, su objetivo final es "mejorar la sociedad mejorando las personas a través de la oportunidad que brinda el conflicto para el desarrollo moral" (Bolívar et al, 2017, p.75).

es el objetivo que le da sentido a la mediación penal como experiencia de justicia restaurativa.

2. *Revalorizar a la víctima permitiendo la expresión de sus necesidades de reparación.* En la mediación penal es un objetivo particular promover la reparación del daño producido, lo cual implica traer la voz de la víctima para que la experiencia del delito se haga carne en un relato, siendo su verbalización ante el ofensor/a un inicio de reparación, además de servir al ofensor/a para avanzar en el proceso de reconocimiento hacia la víctima que posibilite la reparación integral.
3. *Propiciar un espacio seguro para la comunicación entre las partes, evaluando en forma previa las consecuencias de su participación en el proceso de mediación.* Este objetivo está relacionado principalmente con la necesidad de asumir los riesgos que implica la condición psicológica de la víctima, evitando su posible revictimización o su desestabilización emocional. Es necesario verificar en forma previa al encuentro entre las partes, el estado psicológico de la víctima, los riesgos de nuevos daños, la disposición de la víctima a respetar al ofensor/a, y la disposición del ofensor/a a reparar a la víctima, ya que un discurso vengativo o reivindicatorio del daño provocado, generaría un efecto contrario a lo que se persigue con la mediación penal, pudiendo aumentar los agravios generados a partir de la experiencia del delito.

Otra característica es que la mediación penal lidia con situaciones que podrían haber causado distintos (y a veces serios) grados de daño material, emocional y social a los sujetos afectados, y donde las diferencias de poder entre los participantes es parte de la naturaleza del conflicto, dada la vulnerabilidad emocional, social o de otro tipo en que pudieran encontrarse tanto las víctimas como los propios adolescentes y jóvenes ofensores. Esto implica la imposibilidad de transferir automáticamente procesos de gestión y calidad de otros ámbitos de aplicación de la mediación al contexto de la mediación penal y obliga a generar indicadores propios de calidad, tanto en el ámbito del proceso como de resultado.

Por ello, un servicio de mediación penal que se fundamenta en la justicia restaurativa implica distanciarse de nociones como la negociación, arbitraje, la resolución alternativa de conflictos o incluso de la noción de mediación desde un sentido amplio. En ese sentido, se entiende que un proceso de mediación penal se considerará “restaurativo” cuando se orienta a la satisfacción de las necesidades de ambas partes (víctima y ofensor/a), generando una situación de beneficio para ambos (Tamarit, 2013).



La Mediación Penal Restaurativa Juvenil

Desde una perspectiva de administración de justicia la mediación puede ser entendida como una vía alternativa para la resolución del conflicto penal, orientada principalmente a lograr un acuerdo restaurativo entre víctima y ofensor, con la finalidad de evitar lo más posible el contacto con el sistema de justicia a través de una derivación temprana como medida extrajudicial y promover la selectividad del sistema de enjuiciamiento penal hacia ofensas de mayor gravedad. Sin embargo, de acuerdo con la regulación establecida en la Ley N° 21.527 en Chile, la mediación se aplicará preferentemente en el marco de un proceso judicial vigente. A pesar de aquello, es importante considerar que la mediación penal juvenil debe ser entendida, principalmente, como una metodología de abordaje de los hechos que han ocasionado un daño por parte de la o el adolescente en conflicto con la ley, que no se agota con la consecución de un acuerdo entre los afectados, sino que releva la importancia de procesos que atiendan a las necesidades, intereses y contextos de las partes implicadas.

Desde esta perspectiva, la justicia restaurativa y la mediación en contexto juvenil tienen un enorme potencial como mecanismo de prevención de las infracciones que debería ser desarrollada en ámbitos comunitarios, escolar y familiar, promoviendo un sistema integral de adolescencia que no solamente reaccione a las infracciones cuando tocan el sistema penal.

Algunos autores han puesto de relieve expresamente la coincidencia de objetivos entre la intervención social y la mediación penal como una labor orientada al cambio de las personas y a la satisfacción de sus necesidades (Olalde, 2017; Bernuz, 2014). También se le ha vinculado con las técnicas utilizadas actualmente en la intervención de adolescentes con conductas de riesgo (Pulido, 2008).

Existen múltiples experiencias comparadas que implementan la justicia restaurativa juvenil con diversos énfasis y en todas ellas podemos observar algunos elementos distintivos:

- ✓ Las prácticas de justicia restaurativa juvenil se insertan en las políticas de infancia y adolescencia considerando como sujeto de derechos a la o el adolescente debiendo el Estado asumir en el tratamiento de la infracción juvenil las particulares necesidades que ellos presentan en esta etapa de desarrollo. Este elemento en la mediación penal juvenil implica que la intervención del mediador/a estará orientada a identificar junto a la o el joven las causas de la infracción y las necesidades de la o el adolescente, activando cuando sea necesario la red de asistencia que permita a la o el joven satisfacer dichas necesidades para elaborar un proyecto.

- ✓ El foco principal de la intervención apunta a una finalidad socio-educativa, en la cual la experiencia de la responsabilización es un medio para aportar al crecimiento moral del o la joven y a su proceso de independencia y autonomización. Este elemento implica que el mediador/a no sólo promoverá la responsabilidad de la o el joven en la reparación de los daños producidos sino también considerará su autonomía para asumir y responder a un cambio de conducta. Asimismo, el proceso de responsabilización en la mediación debiera considerar un compromiso personal del joven que involucre, real o simbólicamente, su esfuerzo por reparar a la víctima y/o a la comunidad, no siendo suficiente a los objetivos de este enfoque la mera indemnización pecuniaria de los perjuicios sufridos por la víctima, los cuales podrían reclamarse en un juicio civil. Considerando este elemento, la intervención diferencia conceptualmente la responsabilización, como proceso intrapsíquico de la o el joven respecto de la consciencia de la trascendencia de su conducta de transgresión, y la reparación de los daños ocasionados, que puede ser producto de una actitud simplemente transaccional.

- ✓ Considerando las características de la o el adolescente como un sujeto en desarrollo que presenta procesos biológicos y psico-emocionales que afectan su capacidad para enfrentar de forma totalmente autónoma las consecuencias de sus actos, la familia de la o el joven, o las figuras parentales sustitutas, forman parte de la intervención. En primer lugar, la intervención de la familia u otro adulto significativo es considerada como una condición de la legitimidad de las decisiones que toma la o el adolescente en el proceso, razón por la cual debería ser partícipe en los momentos en los cuales el/la joven decide su participación en la mediación y en el acuerdo de reparación. En segundo lugar, la familia también es considerada cumpliendo un rol de acompañamiento en el proceso de responsabilización de la o el joven, como figura de autoridad ante la cual se responsabiliza y como apoyo a los compromisos de reparación y cambio conductual. Este elemento implica que los equipos profesionales deben trabajar en la identificación de las figuras parentales que serán soporte vincular de la o el joven en la intervención y definir las formas de convocatoria y momentos de participación. El desafío técnico de este elemento desde la práctica dice relación con involucrar a la familia para darle apoyo a la o el adolescente y a la vez no debilitar el necesario protagonismo que debe asumir la o el joven para un adecuado proceso de responsabilización.

V. PRINCIPIOS GENERALES DE LA MEDIACIÓN PENAL JUVENIL

A continuación, se abordan los principios fundamentales establecidos en la regulación del proceso de mediación de la Ley N° 20.084, con un énfasis en su aplicación al Programa de Mediación Penal Juvenil.

5.1 Voluntariedad

El principio de voluntariedad se encuentra establecido en el artículo 35 ter de la Ley N° 20.084. La voluntariedad es esencial para llevar a cabo procesos restaurativos porque otorga libertad para participar en un espacio diferenciado del judicial para la gestión y resolución del conflicto penal, sin ninguna presión. La voluntariedad implica el absoluto derecho de las víctimas y adolescentes en conflicto con la ley a decidir participar o no en el proceso restaurativo, es decir, a iniciar uno y a mantenerse cuando ya han avanzado, así como también a suscribir acuerdos al final.

Ni la víctima ni la o el joven ofensor deben ser obligados, presionados o inducidos a participar en procesos restaurativos o a aceptar resultados restaurativos que no se ajusten a sus intereses o al propio proceso restaurativo en que hayan participado (ONU, 2020).

Además, la voluntariedad no debe entenderse como una decisión única en un momento determinado, sino como un proceso que se manifiesta en múltiples pequeñas decisiones, por lo que se transforma en un motivador de la participación.

En el caso de las o los adolescentes (ya sea en calidad de víctima como de ofensores), éstos pueden necesitar consejos especiales y ayuda antes de poder forjar un consentimiento válido e informado. Estos consejos pueden provenir de profesionales o adultos significativos, sin embargo, el/la mediador/a debe, basado en el principio de autonomía progresiva y de derecho a ser escuchado, asegurarse que la decisión de participar (o no) del proceso de mediación penal esté efectivamente respondiendo al deseo de la o el adolescente.

En el caso de la víctima, la voluntariedad, se manifiesta, en su aceptación en participar; en la oportunidad de tomar activamente decisiones sobre el proceso; por ejemplo, dónde, cómo y cuándo reunirse con el ofensor; la posibilidad hacer preguntas al ofensor; y participar en la toma de decisiones respecto de la elaboración de un plan de reparación. Además, la voluntariedad funciona como un filtro que evita la victimización secundaria en víctimas.



La voluntariedad permite que todos los involucrados (ofensor, víctima, estado) puedan quedar satisfechos con el proceso. En el marco del principio de voluntariedad cobra relevancia la claridad de la información que brinde el/la mediador/a a ambas partes respecto al proceso de mediación, sus etapas, implicancias, derechos; de modo que tomen la decisión de participar con pleno conocimiento del proceso.

Una manera de resguardar la voluntariedad es a través de la firma del consentimiento informado⁷. Este instrumento debe manifestar la decisión voluntaria de participar luego de contar con la información completa sobre el proceso de mediación y las consecuencias de participar en él.

5.2 Confidencialidad

El principio de confidencialidad está regulado legalmente por medio del artículo 35 sexies inciso 2° de la Ley N° 20.084. Este principio es fundamental para llevar a cabo el proceso de mediación, constituyéndose en un eje rector para todas las actuaciones y un aspecto clave para brindar una integración armoniosa entre las garantías del debido proceso penal y las prácticas restaurativas. Esto contribuye a no debilitar garantías tales como la presunción de inocencia y tribunal imparcial o la asistencia letrada ya que, al articularse en función de principios generales, permite otorgar la posibilidad de participar en las prácticas restaurativas sin las limitaciones de la estrategia adversarial tradicional. Al mismo tiempo que ofrece un espacio confidencial para poder dialogar con libertad teniendo presente que, al ser voluntario, puede retornar al proceso penal con todas las garantías vigentes.

De esta forma, la confidencialidad debe ser definida en relación con toda la información producida en el proceso de mediación, lo que toma especial relevancia para el sistema de justicia, los actores institucionales vinculados a esto (fiscalía, defensoría, etc.) y las garantías del debido proceso penal. Esto significa que ni la información recibida por el mediador/a, ni ninguna de las actuaciones desarrolladas por las partes pueden ser conocidas ni utilizadas, por ningún motivo, en el proceso judicial, salvo las excepciones contempladas en la ley.

En la práctica, esto implica que el sistema judicial (fiscalía, poder judicial, defensoría, equipos técnicos), no podrá citar como testigo a un mediador/a porque está amparado legalmente en el secreto profesional y sólo podrá solicitar referencias de los contenidos del acuerdo, si lo hubiere. En consecuencia, no podrán los operadores judiciales informarse ni

⁷ A lo largo de la Norma Técnica se utiliza el concepto de consentimiento, en lugar de asentimiento, dado que, a pesar de tener menos de 18 años, su aceptación personal del proceso de mediación permite iniciarlo válidamente, independientemente de que le acompañe o no un adulto significativo. Además, dicho consentimiento es vinculante en contexto judicial en caso de que se presente un acuerdo de mediación, en conformidad con la legislación vigente.



de los contenidos del diálogo, participación, documentos aportados, las razones por las cuales no llega a término un proceso de mediación, entre otros.⁸⁻⁹

La confidencialidad debe ser salvaguardada de diferentes formas: a) de manera física, por ello el espacio de mediación debe ser un lugar seguro; b) a través de la autonomía de los procesos de trabajo de la oficina de mediación, lo que implica contar con sistema de registro propio y protegido por el deber de secreto y confidencialidad; c) a través de establecer mecanismos definidos de comunicación formal con fiscalía, poder judicial, defensoría y equipos técnicos, sobre los avances y/o resultados de la mediación, ajustando las expectativas de todos los actores.

La confidencialidad también se refiere a la información que cada parte comunica al mediador/a respecto de la otra parte. La convocatoria y las entrevistas del mediador/a con adolescentes y la víctima siempre serán confidenciales a menos que haya información que joven o víctima acuerde compartir con la otra parte para facilitar el proceso de diálogo. Además, el/la mediador/a siempre se debe asegurar que el/la joven y víctima comprendan los alcances de la confidencialidad y la forma en que será respetada.

5.3 Imparcialidad

El principio de imparcialidad puede entenderse de dos formas. Por un lado, es entendido como un proceso en que, asumiendo el daño causado, respeta y da valor a todos los y las participantes en el proceso, además de darles voz de manera equitativa, evitando la preponderancia de las necesidades de uno por sobre otro (De Mesmaecker, 2013). Por ello, el acceso a la mediación penal (tener acceso, obtener información), es percibido por las víctimas como un elemento de neutralidad (Bolívar, 2014).

Por otro, el/la mediador/a deberá desplegar una serie de competencias asociadas a la imparcialidad, tales como: escuchar a las partes sin imponer su opinión o sus valores personales; mantener una valoración neutra respecto a los planteamientos y posiciones de las partes (no emitir juicios de valor ni proponer bases de acuerdo); identificar situaciones

⁸El artículo 35 sexies inciso 2 de la Ley 20.084 indica: "Fuera de los casos mencionados en el inciso precedente, todo proceso de mediación, frustrada o exitosa, y todos los antecedentes referidos a aquél, se regirán por lo dispuesto en el artículo 335 del Código Procesal Penal. Con ello ninguna de las actuaciones o comunicaciones, verbales o escritas, de las partes que se realicen durante el proceso de mediación, podrá ser ventilada o comunicada a terceros, sin el expreso consentimiento previo y por escrito de ambas partes, encontrándose el mediador resguardado por el secreto profesional. Con todo, el mediador quedará exento del deber de confidencialidad en aquellos casos en que se constatare un riesgo inminente respecto de la integridad física y/o psíquica de niños, niñas, adolescentes o personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad".

⁹Además, es pertinente señalar la Resolución 12/2002 del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas sobre Principios básicos para la aplicación de justicia restaurativa en materia penal. En su numeral 14, señala expresamente: "Las conversaciones mantenidas en los procesos restitutivos que no sean públicos tendrán carácter confidencial y no deberán revelarse ulteriormente, salvo acuerdo de las partes o si la legislación nacional dispone otra cosa."



que afectan la igualdad de oportunidades de las partes para participar en el proceso (acceso a información jurídica, sesiones privadas, acompañamiento de asesores u otras personas) y abstenerse de tomar decisiones sobre el conflicto y la forma de reparar el daño. -o promover que otros profesionales lo hagan -, permitiendo a las partes tomar el protagonismo en estas materias.

En el artículo 35 quáter de la ley N° 20.084 inciso 2°, se indica explícitamente que el/la mediador/a deberá abstenerse de realizar el proceso de mediación si efectuase actuaciones que comprometan la debida imparcialidad o si esta se viese afectada por cualquier otra causa.

5.4 Especialidad

El Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil que se incorpora al sistema de administración de justicia a través de la Ley N° 21.527 plantea una institucionalidad especialmente dedicada a la temática, descentralizada, que asegura un mayor nivel de especialización de la justicia juvenil, colaboración intersectorial y un estructurado sistema de acreditación, monitoreo y evaluación.

La especialización está consagrada en instrumentos internacionales de derechos humanos y justicia juvenil, y se relaciona tanto con el procedimiento diferenciado de adultos como con un perfil de profesionales que gestionan casos juveniles judicialmente. De igual modo, el principio de especialización se hace necesario para:

- a) Evitar discrepancias de criterio de interpretación de la Ley N° 20.084 (LRPA) –por ejemplo, para decretar una sanción o su incumplimiento-, a la luz del derecho internacional y los principios generales del sistema penal adolescente.
- b) Necesidad de avanzar en una intervención menos adversarial que es propia de adultos, y en cambio, promover una gestión procesal basada en el interés superior de la o el adolescente y resto del estatuto de garantías y derechos del paradigma de la protección integral y responsabilidad de la Convención sobre los Derechos del Niño.

En este contexto, este principio supone como eje la calidad de la especialización del mediador/a penal como un/a profesional con experticia en la mediación de conflictos penales en el contexto juvenil. Se asume, por lo tanto, que se distingue de un/una mediador/a del área de familia, comunitaria, civil y otras materias, en tanto su trabajo se enmarca y a) en la atención tanto de población ofensora a la ley penal como de víctimas de delito, con sus características que les son propias en tanto sujetos; b) se centra en el manejo



de las consecuencias de un conflicto penal que ha causado un daño en personas en particular; c) trabaja de manera coordinada con otras instituciones o actores del sistema penal, tales como fiscalía, defensoría, poder judicial, policías, etc.; d) demanda, por lo tanto, competencias técnicas específicas en el/la mediador/a, y con conocimientos adecuados en torno a infancia, adolescencia, victimología, proceso penal juvenil, criminología y justicia restaurativa.

Por otro lado, el proceso de mediación debe ser capaz de ofrecer seguridad, eficacia, eficiencia, e infraestructura adecuada, acorde a lo establecido en la normativa vigente.

Este proceso especializado pone especial énfasis en el acceso a las prestaciones, en la oportunidad y en la continuidad en la atención, con procesos de evaluación permanentes y en un contexto de mejoramiento continuo que permita lograr resultados restaurativos esperados, y, por lo tanto, la satisfacción de las partes involucradas.

5.5 Accesibilidad

Este principio, consagrado expresamente en el artículo 35 septies de la Ley N° 20.084, hace referencia a la garantía del derecho al acceso al Programa de Mediación Penal, tanto de víctimas como adolescentes ofensores que cumplan los requisitos legales que los hacen susceptibles de propuesta y derivación para ser incluidos, en forma efectiva, llevando a cabo los procedimientos y entregando la información que corresponda, en los tiempos o plazos que proceda.

Se establece la necesidad de instituir criterios de inclusión y exclusión de casos susceptibles de ser derivados a mediación, ello con la intención de que se asocien indicadores de gestión de las instituciones involucradas. El fin es incentivar que los casos logren acceder a esta vía. Los criterios de inclusión, por tanto, deberán construirse en la perspectiva de que ninguna víctima u ofensor pueda excluirse del sistema, sin la clara y precisa indicación de "caso no susceptible derivación a mediación". Los criterios de inclusión deben garantizar la maximización del alcance. Debe evitarse, por lo tanto, restringir la selección a un tipo particular de casos o personas, según criterios meramente formales y/u opiniones personales del actor legal, pues los marcos legales no deben ser interpretados de acuerdo a preferencias individuales que restrinjan la aplicación de la práctica restaurativa. En cambio, estas deben ser pautas ajustadas a los principios de la justicia restaurativa, uniformes y transparentes para dar certidumbre a la comunidad y que faciliten el proceso de ofrecimiento, selección, derivación e implementación de la mediación, para que adolescentes y víctimas puedan decidir si quieren participar de una mediación penal. La práctica restaurativa debería ser evaluada como la vía más idónea en base al



relato de los hechos, las pruebas disponibles, el daño ocasionado, la disposición de las partes a participar, entre otros.

Respecto de criterios legales de exclusión de casos, se alude a: delitos dolosos contra la vida, delitos contra la libertad ambulatoria, delitos contra la libertad sexual cometidos contra personas menores de edad, delitos y faltas tipificados en la Ley N° 20.000 a excepción de los previstos en los artículos 4° y 50¹⁰.

Además, el principio de accesibilidad refiere a la obligación de entregar el servicio sin discriminación alguna a aquellos que, al cumplir con los requisitos para ser incluidos, no se les presenten impedimentos de orden físico (infraestructura, por ejemplo) y/o económico (lejanía de la atención, por ejemplo). La accesibilidad también se promueve a través de una estrategia de invitación proactiva por parte del o la mediadora hacia las partes, lo que significa, en la práctica, un servicio que desarrolla estrategias de acercamiento territorial.

La información es una dimensión relevante en este principio y comprende el derecho a obtener referencias claras y precisas sobre el servicio prestado, su funcionamiento, rol de mediadores y efectos de los acuerdos, así como también otros aspectos específicos que aborde el sistema. Ello debiera repercutir en:

- a) Involucramiento de los actores del sistema de justicia para dar la información oportuna y necesaria para promover el acceso a la mediación.
- b) Desarrollo de una cultura en el sistema de administración de justicia que visibilice la mediación penal como una acción efectiva de justicia y posibilidad de reinserción social.

¹⁰El artículo 4 indica: "El que, sin la competente autorización posea, transporte, guarde o porte consigo pequeñas cantidades de sustancias o drogas estupefacientes o sicotrópicas, productoras de dependencia física o química, o de materias primas que sirvan para obtenerlas, sea que se trate de las indicadas en los incisos primero o segundo del artículo 1°, será castigado con presidio menor en sus grados medio a máximo y multa de diez a cuarenta unidades tributarias mensuales, a menos que justifique que están destinadas a la atención de un tratamiento médico o a su uso o consumo personal exclusivo y próximo en el tiempo.

En igual pena incurrirá el que adquiriera, transfiera, suministre o facilite a cualquier título pequeñas cantidades de estas sustancias, drogas o materias primas, con el objetivo de que sean consumidas o usadas por otro.

Se entenderá que no concurre la circunstancia de uso o consumo personal exclusivo y próximo en el tiempo, cuando la droga poseída, transportada, guardada o portada no permita racionalmente suponer que está destinada al uso o consumo descrito o cuando las circunstancias de la posesión, transporte, guarda o porte sean indicativas del propósito de traficar a cualquier título." Hipervínculo de la disposición legal <https://bcn.cl/2jz7v>

El inciso primero del artículo 50 indica: "Los que consumieren alguna de las drogas o sustancias estupefacientes o sicotrópicas de que hace mención el artículo 1°, en lugares públicos o abiertos al público, tales como calles, caminos, plazas, teatros, cines, hoteles, cafés, restaurantes, bares, estadios, centros de baile o de música; o en establecimientos educacionales o de capacitación, serán sancionados con alguna de las siguientes penas...". Hipervínculo de la disposición legal <https://bcn.cl/3da69>

- c) Protección del principio de oportunidad (limitación en la identificación de casos, aunque la evidencia internacional sugiere acceso en todo momento del proceso penal y casos graves también).
- d) Traspaso al mediador/a de Información completa de víctimas y ofensores (datos de contacto, por ejemplo), que impidan errores a nivel operativo, desvirtuando el sistema y afectando las estadísticas.
- e) Contar con un lugar (centro de mediación) con las comodidades necesarias para ejecutar procesos de mediación y que garantice la asistencia de víctimas y ofensores.

La falta de conectividad para el desplazamiento dentro del territorio y de acceso a la red internet ha demostrado ser una limitación en la implementación de programas en el territorio (Reyes et al., 2018). También las condiciones climáticas y/o geográficas pueden resultar ser una barrera que limite el acceso a las partes a participar de una instancia de mediación.

De ahí la relevancia de la idea de proximidad del servicio y conectividad con la red pública de acceso a la justicia para favorecer la descentralización del proceso e incentivar la participación de la comunidad a nivel local, lo que permitiría disminuir las barreras de los usuarios para acudir a instancias de mediación. Esto posibilita un mayor incentivo para la participación de víctimas, ofensores y sus familiares o significativos, tanto en las etapas de convocatoria como de mediación propiamente tal, posibilitando una mejor recepción a la invitación y una mayor adherencia al proceso.

5.6 Inclusión

El Programa de Mediación Penal Juvenil requiere abordar el conflicto penal y la situación de los usuarios en particular desde una mirada integral, interseccional e intersectorial, y con especial atención a los grupos en condición de vulnerabilidad¹¹.

Debido a que cuentan con barreras para participar del sistema de justicia, estos sujetos o grupos requieren un especial apoyo para ejercer efectivamente sus derechos, lo que se traduce en medidas activas adoptadas por actores institucionales en representación del deber del Estado por brindar condiciones idóneas para el bienestar de la población. En la justicia restaurativa, esto será uno de los focos de trabajo desde el inicio, incluyendo una perspectiva de interseccionalidad para condiciones estructurales que confluyen respecto de ciertos sujetos o grupos, a efectos de viabilizar su participación de cara a lograr soluciones eficaces y justas.

¹¹Se entiende por grupos en condición de vulnerabilidad a aquellos grupos de personas quienes por su condición socioeconómica, etaria, discapacidad física o mental, neurodivergente, género o etnia requiere de atención especializada. Se utiliza este concepto en referencia a las Reglas de Brasilia (2018).



Luego, también implica convocar variadas instituciones de distintos sectores y áreas del conocimiento, que permitan responder a la multicausalidad de los complejos problemas sociales que tiene a su base la infracción juvenil y que considere las perspectivas de las víctimas, las experiencias de victimización y de desatención de sus intereses por el sistema penal, con la finalidad de que los participantes, a partir de sus propios marcos socioculturales, puedan reflexionar y expresar el impacto que han vivenciado respecto al delito, y las expectativas de reparación.

Este principio puede considerarse desde dos niveles:

1. Un nivel macro que busca la vinculación efectiva desde el intersector (ministerios, distintos organismos públicos y privados, sociedad civil, entre otros) acorde a los lineamientos de articulación en red.
2. Un nivel micro que reporta el interior del sistema y que dice relación con la vinculación e integración entre niveles de atención y gobernanza de estructuras y procesos del sistema en su conjunto; este nivel puede comprenderse desde las de redes integradas.

El trabajo en red considera diferentes necesidades:

- a) Información de los usuarios.
- b) Promover una intervención coordinada con otras instituciones que se encontrarán apoyando al joven ofensor y/o la víctima, por ejemplo, para efecto de apoyar el proceso del cumplimiento del acuerdo.
- c) Involucrar a otros profesionales en contacto con el/la joven y/o víctima como actores estratégicos del proceso de mediación, pudiendo participar junto a los usuarios que acompañan, por ejemplo, en las sesiones de pre-mediación o de mediación propiamente tal.
- d) Derivar a el o la usuaria a los servicios pertinentes cuando no es posible continuar con el proceso de mediación o cuando se detectan necesidades relevantes de satisfacer a través de otro tipo de intervenciones.

En cuanto al adolescente y considerando sus características, como un sujeto en desarrollo que presenta procesos biológicos y psico-emocionales que afectan su capacidad para enfrentar de forma totalmente autónoma las consecuencias de sus actos, la familia del o la joven, o las figuras parentales sustitutas, deben formar parte de la intervención. Este elemento implica que los equipos profesionales deben trabajar en la identificación de las figuras parentales o significativas que serán soporte vincular del/la joven en la intervención y definir las formas de convocatoria y momentos de participación.

5.7 Flexibilidad

Este principio es fundamental para la implementación del Programa de Mediación Penal, dado que los programas de justicia restaurativa son una respuesta flexible a las circunstancias del delito, el ofensor y la víctima que permite que cada caso sea considerado individualmente (ONU, 2006).

Por ello, la flexibilidad se puede manifestar en diversos aspectos. Por un lado, respecto al modelo de gestión del proceso de mediación se debe siempre considerar las características propias del caso, y adaptarse a las necesidades específicas de ofensores y víctimas. En tanto, la mediación se constituye como un espacio de participación activa y de decisión de las partes. En consecuencia, es importante considerar la flexibilidad durante la evaluación de los casos, en la convocatoria a las entrevistas, en el lugar para llevar a cabo las sesiones, en el diseño para la intervención (cómo y cuándo) y sobre todo en las medidas a considerar para lograr la reparación. Asimismo, se manifiesta en la participación durante la mediación de otros actores significativos pertenecientes a la comunidad.

Por otro lado, la flexibilidad se manifiesta en el trabajo con otras redes institucionales que, siguiendo lineamientos generales, debe desarrollarse caso a caso.

Todo esto siempre bajo el marco de referencia de lo que son los principios de la justicia restaurativa.

VI. PROGRAMA DE MEDIACIÓN PENAL

La Ley N° 20.084 en su artículo 35 ter indica que *“se entiende por mediación la realización de un proceso restaurativo y especializado, en virtud del cual la víctima y el imputado acuerdan determinar conjuntamente la reparación real o simbólica del daño ocasionado con la comisión del delito, asistidos por un mediador.”*

Por ello, para efectos de esta Norma Técnica se entiende la mediación penal restaurativa juvenil como una intervención especializada que consiste en un proceso de comunicación voluntario entre los involucrados en un hecho delictivo (en particular el/la joven ofensor/a, la víctima, y eventualmente, personas significativas del entorno de ambos), que es conducido por un tercero imparcial; el cual tiene por objeto promover la responsabilización activa del adolescente por su conducta delictiva, propiciando la reparación de la víctima, mediante un acuerdo o acto de reparación que considera la satisfacción de las necesidades por ella expresadas y el compromiso del o la joven ofensor para implementar dicho acto, según las necesidades por él o ella expresadas, promoviendo su reinserción social y la satisfacción de la víctima.

La mediación penal como una forma de intervención social

La mediación penal juvenil debe ser entendida como una metodología de intervención del fenómeno social de la infracción adolescente que involucra al afectado por el delito y no sólo como una vía alternativa para la resolución del conflicto penal. En esta intervención social, las personas afectadas y/o involucradas en una infracción penal tienen protagonismo y desarrollan competencias para satisfacer las necesidades derivadas del delito. Es muy importante tener en consideración que en casos juveniles la mediación tiene potencial de trabajar en el contexto escolar, familiar o comunitario, ampliando el espectro de actores en relación con conflicto subyacente al delito (asociado al daño de las relaciones).

De este mismo modo, se puede esperar que la mediación penal juvenil genere por sí misma un impacto de reparación en los afectados y de re-socialización en el o la joven participante a partir de los efectos re-vinculadores con el entramado social.

Mediación penal como un mecanismo de justicia

La mediación penal juvenil es una estrategia que permite acceder a una forma de resolver un caso judicial, es decir, es un mecanismo de justicia que permite aumentar la experiencia de acceso a la justicia y de satisfacción con la respuesta del estado frente a un delito. La mediación puede tener efectos terapéuticos para los y las participantes, pero la evidencia indica que este tipo de efectos no sucede en todos los casos; por lo tanto, no debe ser visto como una herramienta de intervención terapéutica.

Conflicto en el contexto de un delito

Desde una perspectiva de justicia restaurativa en el contexto de un delito se entiende por conflicto, el daño relacional (entre víctima y ofensor) que se produce como efecto de la infracción. Este daño se produce independiente de la relación previa existente entre víctima y joven ofensor/a, ya que incluso entre personas desconocidas, el delito puede provocar daños relacionales (por ejemplo, la víctima puede generar miedo al ofensor).

Daño producido por el delito

El daño producido por el delito se refiere a todas las consecuencias producidas por un acto (u omisión) que tengan el carácter de delito (o cuasidelito), considerándose entre ellas las consecuencias físicas, económicas, sociales y emocionales. Estas consecuencias producen necesidades emocionales, materiales y/o procedimentales (respecto a cómo el caso debe ser manejado). Este daño se puede producir en las víctimas directas principalmente, pero personas de su entorno o personas del entorno del ofensor (incluido el ofensor mismo) también pueden verse afectadas.



Víctima

El Código Procesal Penal en su artículo 108 señala:

"Se considera víctima al ofendido por el delito: En los delitos cuya consecuencia fuere la muerte del ofendido y en los casos en que éste no pudiere ejercer los derechos que en este Código se le otorgan, se considerará víctima:

- a) al cónyuge o al conviviente civil y a los hijos; b) a los ascendientes; c) al conviviente;*
- d) a los hermanos, y e) al adoptado o adoptante.*

Para los efectos de su intervención en el procedimiento, la enumeración precedente constituye un orden de prelación, de manera que la intervención de una o más personas pertenecientes a una categoría excluye a las comprendidas en las categorías siguientes".

Sobre lo anterior, es necesario tener claro que el Protocolo Interinstitucional aprobado por medio de Decreto Exento N° 1424, de 2024, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que establece las condiciones personales y procesales para derivación de casos a mediación penal adolescente entre el Ministerio Público, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Defensoría Penal Pública, fija en su cláusula quinta que la víctima no debe ser menor de 14 años, lo que se deberá respetar, salvo que exista orden en sentido diverso del Ministerio Público o del Tribunal, remitida formalmente.

La víctima es uno de los dos protagonistas del proceso de mediación penal, lo que no debe alterarse aun cuando asista acompañado/a por un familiar, adulto significativo, responsable o tutor. Dicho protagonismo debe mantenerse a lo largo de todo el proceso, participando esos terceros como apoyo.

Ofensor

En el enfoque de justicia restaurativa se prefieren los términos *ofensor* y *ofensa* en vez de *infractor* e *infracción* para referirse a la persona que ocasiona un mal y al mal cometido respectivamente, ello busca equilibrar más los aspectos restaurativos y retributivos al abordar la problemática del crimen; destacando los aspectos relacionales del crimen en lugar del elemento de castigo (Zehr, 2006).

Habiendo especificando lo anterior, la o el joven ofensor/a es quien ha cometido el acto delictivo o ha reconocido algún grado de participación en él. Es, además, el protagonista



del proceso de mediación junto con la víctima y el responsable de implementar el acto de reparación, aun cuando asista acompañado por un familiar, adulto responsable o tutor.

Caso

Se entenderá por "caso" a cada diada "víctima-ofensor" que se identifique en una situación particular. Una misma ofensa puede involucrar más de una víctima o más de un ofensor. Si consideramos la responsabilización como un proceso individual, entonces de una misma ofensa pueden derivarse varios "casos". Una o un joven ofensor que afectó a más de una víctima debería tener la posibilidad de hacer un proceso de mediación penal con cada una de ellas. La forma específica que tome cada "caso" (cuántas personas y cómo se integran) será definido por la o el mediador en cada situación particular y considerando los intereses de las personas involucradas.

Aunque la mediación identifica como protagonistas a las y los participantes víctima-ofensor, es importante considerar el rol de la comunidad, especialmente en el caso de adolescentes. Por ello, podrían participar otros actores que tengan relación con el conflicto, el daño y los intereses de la víctima o el/la ofensor.

Reparación del daño

A un nivel conceptual, la "reparación" se entiende de dos formas:

1. La reparación del daño se refiere a toda acción llevada a cabo por la o el joven ofensor/a y que es definido de mutuo acuerdo con el o la afectada (víctima) en base al proceso restaurativo y que tiene el fin de responder a una o más necesidades e intereses expresados por la víctima, en vista de disminuir su daño emocional, social y/o material o satisfacer sus necesidades procedimentales.
2. La reparación del daño se promueve al implementar mecanismos que permiten incentivar la participación de la víctima y el reconocimiento de ésta como parte afectada durante el proceso, tanto de parte de la o el mediador como por parte de la o el joven ofensor/a.

En este contexto, en la práctica, la reparación puede consistir en acciones materiales o simbólicas, es decir, en cuestiones objetivas como la entrega de una cosa o dinero, realizar determinadas actividades, o también unas que representen un significado especial para la víctima en el marco de su proceso de victimización, como, por ejemplo, poder realizar ciertas preguntas que en sede judicial no son relevantes, recibir una explicación por lo ocurrido o asumir ciertos compromisos pro-sociales.



VII. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL

El Programa de Mediación Penal Juvenil forma parte de la oferta del Servicio, y busca contribuir a la reinserción social de adolescentes y jóvenes mediante la implementación de un mecanismo innovador que puede tomar lugar en dos momentos: en primer lugar (y principalmente) como una tercera salida alternativa, y en segundo lugar, como intervención complementaria al proceso penal, a través de la figura de la mediación excepcional, en fase de sentencia o en fase de ejecución, a petición de la víctima de delito y de acuerdo con la normativa legal vigente.

Objetivo General:

Promover la responsabilización activa de adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley, a través de la reparación del daño ocasionado a las víctimas por medio de la participación directa y personal de ambos actores en procesos de mediación especializados. Dichos procesos deben responder a sus intereses y necesidades, adecuarse al marco legal vigente y guiarse por los principios de la justicia restaurativa, adoptando en su implementación los enfoques de género, interculturalidad, Derechos Humanos, grupos en condición de vulnerabilidad e interseccionalidad.

Objetivos Específicos:

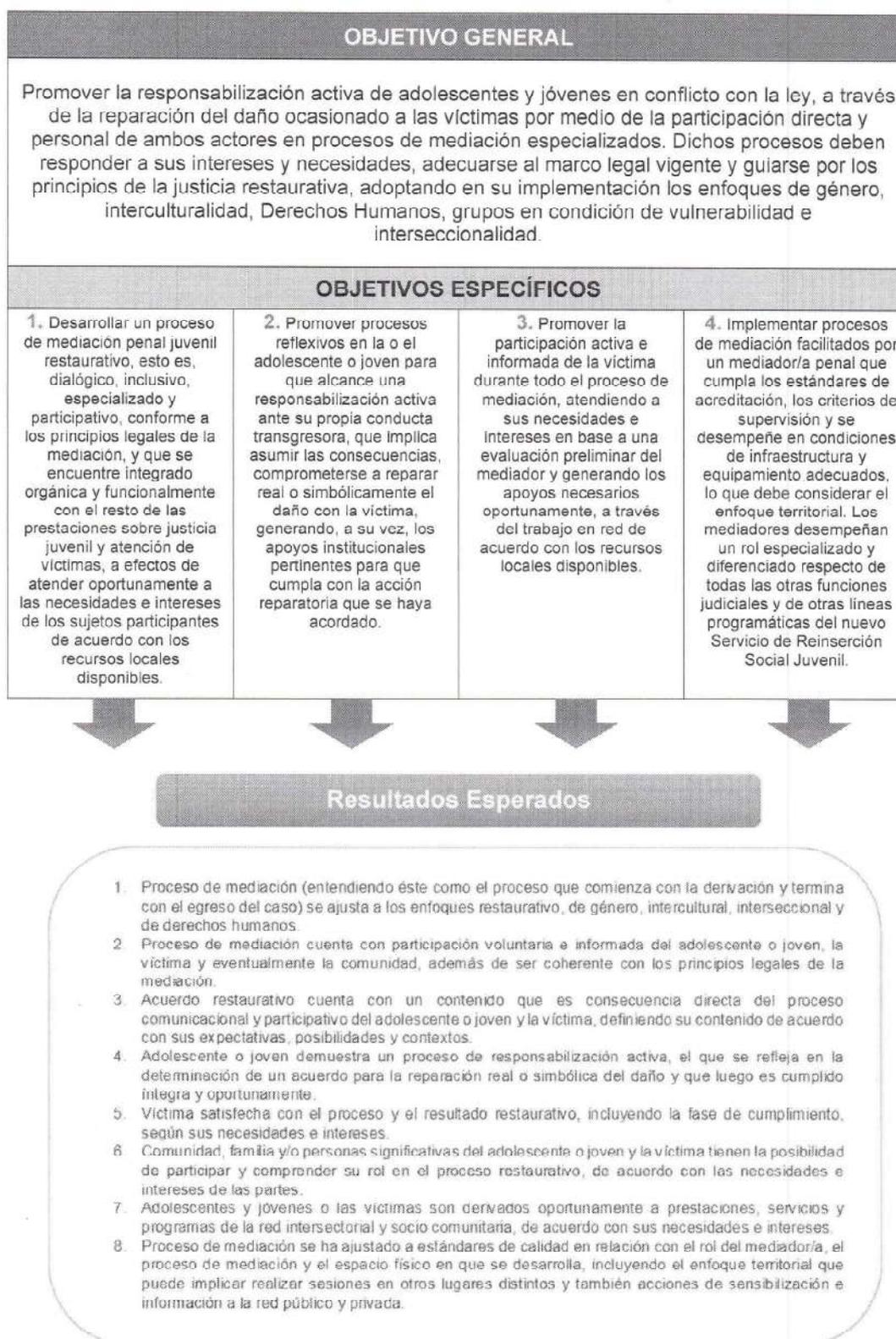
1. Desarrollar un proceso de mediación penal juvenil restaurativo, esto es, dialógico, inclusivo, especializado y participativo, conforme a los principios legales de la mediación, y que se encuentre integrado orgánica y funcionalmente con el resto de las prestaciones sobre justicia juvenil y atención de víctimas, a efectos de atender oportunamente a las necesidades e intereses de los sujetos participantes de acuerdo con los recursos locales disponibles.
2. Promover procesos reflexivos en la o el adolescente o joven para que alcance una responsabilización activa ante su propia conducta transgresora, que implica asumir las consecuencias, comprometerse a reparar real o simbólicamente el daño con la víctima, generando, a su vez, los apoyos institucionales pertinentes para que cumpla con la acción reparatoria que se haya acordado.
3. Promover la participación activa e informada de la víctima durante todo el proceso de mediación, atendiendo a sus necesidades e intereses en base a una evaluación preliminar de la o el mediador y generando los apoyos necesarios oportunamente, a través del trabajo en red de acuerdo con los recursos locales disponibles.
4. Implementar procesos de mediación facilitados por una o un mediador penal que cumpla los estándares de acreditación, los criterios de supervisión y se desempeñe en condiciones de infraestructura y equipamiento adecuados, lo que debe considerar el enfoque territorial. Los mediadores desempeñan un rol especializado

y diferenciado respecto de todas las otras funciones judiciales y de otras líneas programáticas del nuevo Servicio.

VIII. RESULTADOS ESPERADOS

- ✓ Proceso de mediación (entendiendo este como el proceso que comienza con la derivación y termina con el egreso del caso) se ajusta a los enfoques restaurativo, de género, intercultural, interseccional y de derechos humanos.
- ✓ Proceso de mediación cuenta con participación voluntaria e informada del adolescente o joven, la víctima y eventualmente la comunidad, además de ser coherente con los principios legales de la mediación.
- ✓ Acuerdo restaurativo cuenta con un contenido que es consecuencia directa del proceso comunicacional y participativo del adolescente o joven y la víctima, definiendo su contenido de acuerdo con sus expectativas, posibilidades y contextos.
- ✓ Adolescente o joven demuestra un proceso de responsabilización activo, el que se refleja en la determinación de un acuerdo para la reparación real o simbólica del daño y que luego es cumplido íntegra y oportunamente.
- ✓ Víctima satisfecha con el proceso y el resultado restaurativo, incluyendo la fase de cumplimiento, según sus necesidades e intereses.
- ✓ Comunidad, familia y/o personas significativas de la o el adolescente o joven y la víctima tienen la posibilidad de participar y comprender su rol en el proceso restaurativo, de acuerdo con las necesidades e intereses de las partes.
- ✓ Adolescentes y jóvenes o las víctimas son derivados oportunamente a prestaciones, servicios y programas de la red intersectorial y socio comunitaria, de acuerdo con sus necesidades e intereses.
- ✓ Proceso de mediación se ha ajustado a estándares de calidad en relación con el rol de la o el mediador, el proceso de mediación y el espacio físico en que se desarrolla, incluyendo el enfoque territorial que puede implicar realizar sesiones en otros lugares distintos, además de acciones de sensibilización e información a la red público y privada.

Figura 1: Objetivo General, Objetivos Específicos y Resultados Esperados del Programa de Mediación Penal Juvenil

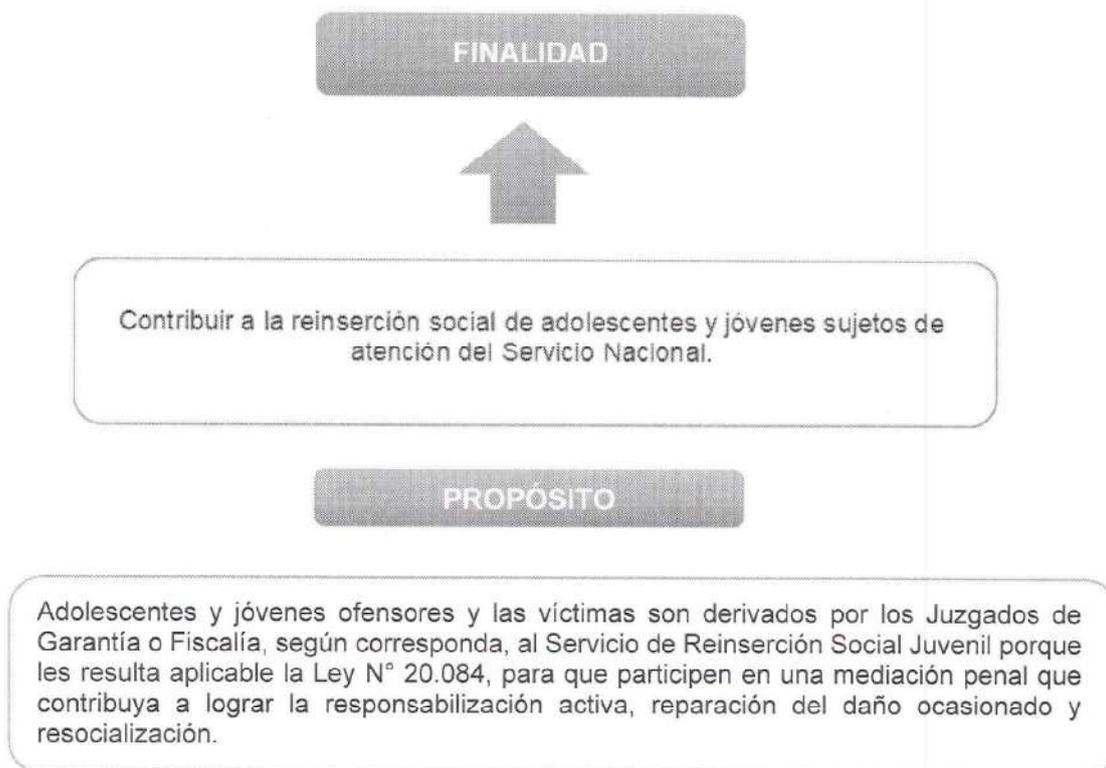


Fuente: Elaboración propia.

IX. FINALIDAD Y PROPÓSITO DEL PROGRAMA

La **finalidad** y el **propósito** del Programa de Mediación Penal Juvenil se especifican en Figura 2:

Figura 2: Finalidad y el propósito del Programa de Mediación Penal Juvenil



Fuente: Elaboración propia.

X. EQUIPO DE INTERVENCIÓN

El cuadro detallado a continuación da cuenta del equipo de mediación que se requiere para una implementación adecuada del Programa, según los estándares aprobados por medio de la resolución exenta N°90/2023 del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil. Independiente de esto, el Programa de Mediación Penal Juvenil, contempla una implementación progresiva. En su instalación comenzará con una primera fase en la que el servicio de mediación dependerá directamente de la Dirección Regional. En su segunda fase, se contempla la posibilidad de que esté licitado, por tanto, sea implementado por un organismo acreditado.

Cuadro 1: Resumen Mediación Penal Juvenil

CARGO	ESTÁNDAR	PERFIL PROFESIONAL
Mediador/a acreditado	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posee título profesional de una carrera universitaria de las ciencias sociales, humanidades, jurídicas o de la salud, que tenga, al menos, ocho semestres de duración, otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste. 2. Acredita formación especializada en mediación y en materias de infancia, adolescencia, victimología, proceso penal juvenil, criminología y justicia restaurativa. La formación debe ser acreditada a través de un curso o postgrado otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste. Dicho título o diploma deberá acreditar estudios de, a lo menos, 150 horas teóricas. 3. No ha sido condenado o condenada por crimen o simple delito, por maltrato constitutivo de violencia intrafamiliar, en conformidad a lo dispuesto por el artículo 8° de la Ley N°20.066, o sancionada por la Ley N° 20.609. 4. No se encuentra inhabilitado/a para trabajar con menores de edad en conformidad a lo dispuesto en la ley N°20.594. 5. Conoce la normativa legal chilena y las orientaciones y directrices internacionales aplicables a la justicia juvenil (Convención de Derechos del Niño, Directrices de Riad, Reglas de Beijing, Reglas de La Habana, entre otros). 6. Conoce la institucionalidad relacionada con la administración de justicia juvenil de Chile y la oferta programática del servicio de reinserción social y gestión de casos en mediación penal juvenil. 7. Conoce instrumentos internacionales más relevantes sobre grupos en condición de vulnerabilidad, como, por ejemplo, Convención sobre derechos de personas con discapacidad, Convención sobre eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, Reglas de Brasilia; Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. 8. Debe estar acreditado en un Registro de Mediadores Penales (art. 35 septies de la ley N° 20.084).
Asistente administrativo/a	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posee título técnico profesional de nivel medio o de nivel superior otorgado por institución de educación superior del Estado o reconocida por éste. 2. Experiencia y/o formación en atención al público(adolescentes y jóvenes, familias, otros). 3. Experiencia y/o formación ofimática.

CARGO	ESTÁNDAR	PERFIL PROFESIONAL
Apoyo Jurídico	1	1. Posee título profesional de abogada/o 2. Experiencia de al menos 3 años en brindar orientación jurídica a ciudadanos y ciudadanas, en el ámbito público y/o privado. 3. Deseable que cuente con formación y/o experiencia en materias de justicia juvenil, derecho de familia, derecho penal, derecho de infancia, Derechos Humanos, atención de víctimas.

XI. ETAPAS DE LA MEDIACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

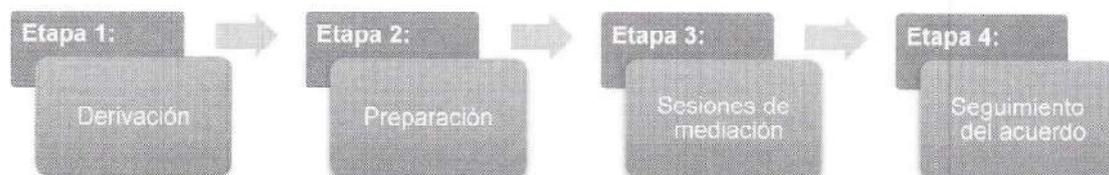
Es necesario entender el proceso de Mediación penal como una secuencia evolutiva de fases, donde se supone que se van produciendo cambios tanto en la víctima como en el ofensor/a durante todas las etapas, en función de la reflexión, información e interacción con el mediador/a y de las partes entre sí. La presente norma técnica entiende que ese proceso no sólo toma lugar “dentro de la sala de mediación” sino que comienza con los procesos orientados a gestionar la selección, derivación y ofrecimiento de mediación a los casos y termina con la culminación del seguimiento, luego de implementados los acuerdos o “planes de reparación” (Bolívar, 2014).

De acuerdo con lo indicado en el artículo 35 ter de la ley 20.084, el proceso de mediación tendrá una duración de 90 días contados desde su derivación, pudiendo prorrogarse hasta por el mismo término a solicitud fundada del mediador.

A continuación, se dará cuenta de cada una de las etapas que conforman la secuencia evolutiva del proceso de mediación penal juvenil:

1. Derivación
2. Preparación
3. Sesiones de mediación
4. Seguimiento del acuerdo

Figura 3: Etapas del Programa de Mediación Penal



Fuente: Elaboración propia.

Etapa 1: Derivación

Esta etapa tiene por objetivo hacer la derivación de un caso desde el sistema judicial hacia el Programa de Mediación Penal Juvenil.

Se inicia cuando -desde el tribunal o fiscalía- es remitida la derivación al Programa de Mediación Penal Juvenil (según si el imputado está o no formalizado) a solicitud de una de estas partes o de manera excepcional cuando es requerido por la víctima (artículo 35 quinquies ley N°20.084), debiendo ceñirse a lo indicado en el Protocolo Interinstitucional aprobado por el Decreto Exento N° 1424 de 2024¹². Dicho programa de mediación podrá ejecutarse por parte de la Dirección Regional o en dependencias de centros de cumplimiento de Servicio en Beneficio de la comunidad o Reparación del Daño.

Para ello, la Unidad de Coordinación judicial gestionará la solicitud de ingreso al programa de Mediación Penal Juvenil que corresponda. De este modo, a nivel general, las derivaciones serán remitidas al Programa de Mediación Penal Juvenil dependiente de la Dirección Regional y en el caso de jóvenes que deban hacer su ingreso a centros de cumplimiento de Servicios en Beneficio de la Comunidad – Reparación del Daño (artículo 40 ter de la ley N°20.084), las derivaciones se harán a estos centros de cumplimiento **solo si cuentan con Mediador/a en la conformación de su equipo; en caso contrario, la solicitud de ingreso deberá remitirse al Programa de Mediación de la Dirección Regional desde donde deberán brindar esta prestación en consideración del proceso de instalación gradual del Servicio.**

Figura 4: Flujo de derivación a Mediación Penal



Fuente: Elaboración propia.

¹² Decreto Exento N° 1424/2024 Aprueba Protocolo Interinstitucional que establece las condiciones personales y procesales para derivación de casos a Mediación Penal Adolescente entre el Ministerio Público, el Ministerio Público, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Defensoría Penal Pública.



En base a lo señalado previamente, en términos generales, profesional de la Unidad de Coordinación Judicial de la Dirección Regional enviará la solicitud de ingreso al Programa de Mediación Penal Juvenil según el artículo de la ley que origine su derivación. Será en dicho espacio (programa regional o del centro de cumplimiento según corresponda) quien revisará que se contenga la información de contacto necesaria y aquellos requisitos señalados en los artículos 35 ter, 35 quinquies; y para el caso de determinación de condiciones específicas de cumplimiento de condenas para el caso del artículo 40 ter.

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos, la Dirección Regional remitirá los antecedentes al Programa de Mediación Penal Juvenil mediante sistema de registro y trazabilidad.

El Programa de Mediación Penal recibirá los antecedentes y el/la mediador/a ingresará la derivación en el sistema de registro que se determine por el Servicio. En caso de que la información no sea suficiente para contactar a el/la adolescente o joven, se deberá indicar a fiscalía o juzgado para solicitar mayores antecedentes.

Tabla 1: Síntesis de la Etapa¹³

ETAPA DE DERIVACIÓN	
Momento	Se inicia cuando es recibida la derivación de fiscalía o una orden judicial de ingreso al programa, según corresponda. Una u otra institución emitirá una solicitud de ingreso al programa, que será recepcionada.
Objetivos	Hacer efectiva la derivación de un caso desde el sistema judicial hacia el programa de mediación.
Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Unidad de coordinación judicial. - Equipo del programa de Mediación
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección regional recepciona la derivación. • Dirección regional revisa requisitos formales de la derivación. • Dirección regional remite antecedentes al programa de mediación a través de sistema de registro y trazabilidad. • Programa de Mediación recibe antecedentes. • Mediador/a acepta o rechaza la derivación en sistema de registro y trazabilidad.

Fuente: Elaboración propia.

¹³ La síntesis de cada una de las etapas del programa de mediación, se encuentran aprobadas a partir de Resolución Exenta N°090/2023 del 29 de diciembre de 2023 donde se *Formaliza acuerdo del Consejo de Estándares y Acreditación referido a la aprobación y acreditación del diseño de los programas que indica, relacionados con la ejecución de las medidas y sanciones de la ley N°20.084.*

Etapa 2: Preparación

Esta etapa comienza cuando el Programa de Mediación Penal Juvenil recibe y aprueba la derivación del caso. Lo anterior, indistintamente si el proceso es llevado acá por programa de mediación de la dirección regional o por mediador/a del centro de cumplimiento SBC-RD. Por ello, en ambos espacios, las tareas serán las mismas y se señalan a continuación.

La etapa de preparación tiene por objetivos los siguientes:

- ✓ Convocar directa y proactivamente a la víctima y adolescente o joven al proceso de mediación.
- ✓ Realizar una evaluación de riesgo para las partes respecto del proceso a través de pauta dispuesta en Anexo n°8.
- ✓ Promover la participación voluntaria e informada de cada una de las partes.
- ✓ Evaluar la viabilidad de la mediación.
- ✓ Evaluar la disposición del adolescente o joven a reparar el daño.
- ✓ Evaluar la disposición de la víctima a participar y eventualmente ser reparada.

Esta etapa es donde ocurre el contacto inicial con los usuarios de la mediación para convocarles a participar, poniendo en juego la participación de ambos en el proceso. En todo momento la o el mediador actuará de manera cálida utilizando la escucha activa.

Para efectos de la presente normativa técnica, se entenderá que las preguntas de escucha activa se basan en la actitud empática, aceptación incondicional y congruencia establecidas por Carl R. Rogers en 1961. Las personas necesitan ser escuchadas, y nada como la escucha para producir una nueva realidad personal (...) Si la actitud empática es una disposición interior que ha de traducirse en habilidades de comunicación. La persona que está en disposición empática, bien adiestrada, será capaz de escuchar activamente, porque sólo así podrá tener acceso a la comprensión de la experiencia de la persona que acude a mediación (Munuera, 2007).

Considerando lo anterior, en esta instancia la o el mediador deberá efectuar una convocatoria directa y proactiva hacia la víctima y joven. Para ello tendrá que buscar el contacto con las partes por diferentes medios y en diferentes ocasiones, considerando contactos telefónicos, cartas certificadas, visitas domiciliarias, entre otras.

La o el mediador realizará entrevistas individuales, por separado, para conocer las experiencias personales en torno al hecho ocurrido (explicaciones y emociones), explicando en qué consiste el proceso restaurativo en detalle y orientando a ambas personas para que puedan tomar la decisión de continuar participando o no de dicho espacio.



En la entrevista con la o el joven, la o el mediador explora la existencia de las tres condiciones -señaladas a continuación- que se exigen para poder participar del proceso:

- 1- Algún grado de reconocimiento de participación en los hechos.
- 2- Voluntariedad para participar en la mediación.
- 3- Capacidad para llevar a cabo un proceso dialogado hacia la reparación efectiva del daño.

El o la mediador/a deberá evaluar en dicha entrevista con el o la adolescente/joven las expectativas en relación con la comunicación y/o encuentro con la víctima, la posibilidad de reparar el daño, el grado de conocimiento de sus derechos y escenarios judiciales y la pertinencia de que asista en compañía de un tercero significativo.

De igual modo, la o el mediador le informará a la o el adolescente las características del programa, los principios de la mediación, el rol de la o el mediador, las alternativas de atención que ofrece el programa, el derecho a la asistencia letrada, la posibilidad de asistir en compañía de un adulto significativo y las posibles consecuencias jurídicas.

En esta etapa es importante **contactar con un adulto o persona significativa para la o el adolescente o joven**, sin embargo, no se debe obviar la importancia de establecer una instancia de vinculación individual entre la víctima y el ofensor, con el fin de promover el reconocimiento del daño por parte de la o el joven. Es necesario señalar que la incorporación del adulto o persona significativa es una **condición deseable pero no obligatoria**, por cuanto la o el joven ofensor es penalmente responsable.

En la entrevista con la víctima la o el mediador explora las expectativas que tiene en relación con la denuncia y la intervención de la justicia; su versión de los hechos, las vivencias que le han generado y sus consecuencias a nivel personal, familiar, económico, emocional; la definición que hace del problema y la dimensión que le otorga en su vida; cómo valora la información que se le da sobre el procedimiento en que está implicada y sobre la o el joven ofensor/a; y cuáles son sus demandas para sentirse reparada. Además, la o el mediador proporcionará información detallada sobre el programa, sus principios, el rol de la o el mediador, las alternativas de atención del programa, el derecho a la asistencia letrada, la posibilidad de asistir en compañía de un tercero significativo y las consecuencias jurídicas del proceso.

Posterior a la entrevista, que puede consistir en una o más reuniones individuales según sea el caso, el mediador/a evaluará las condiciones de la víctima para la viabilidad del proceso, respecto de:



- 1- Voluntariedad para participar en la mediación.
- 2- Expectativas y necesidades del proceso.
- 3- Conocimiento de sus derechos y escenarios judiciales.
- 4- Conveniencia de asistir en compañía de un tercero significativo.

En el evento que durante las entrevistas preparatorias, una o ambas partes expresen dudas legales sobre el proceso judicial y sus consecuencias en relación con el proceso de mediación en el caso particular, siendo necesaria mayor información jurídica para adoptar la decisión de participar, la o el mediador deberá derivar a una o ambas partes al equipo de apoyo jurídico de la dirección regional del Servicio u a otros servicios de asistencia letrada que estén disponibles en el territorio para que reciban asesoría legal¹⁴.

Una vez finalizadas ambas entrevistas, y no habiendo manifestado las partes en ellas su rechazo a participar en el proceso, la o el mediador deberá realizar una **evaluación de riesgos** (físicos y/o emocionales) para las partes, ya sea para **evaluar la viabilidad** de la mediación, o para identificar medidas o estrategias para abordarles en el proceso, como por ejemplo la vinculación con otros servicios o profesionales, o el acompañamiento de una o ambas partes con figuras de apoyo durante la mediación.

Cuando se detecte la necesidad de realizar vinculaciones con otros servicios de la red pública o privada, es necesario tener en consideración que el Programa de mediación se encuentra alojado en el funcionamiento de cada Dirección Regional del SRJ, por lo que él o la mediador/a se podrá coordinar con otras unidades y/o profesionales de la dirección regional que manejen información relativa al funcionamiento de las redes locales.

Respecto de las coordinaciones con otras instituciones a partir de la identificación de requerimientos o necesidades de urgencia por parte de el o la adolescente o joven, es necesario señalar que el proceder antes indicado será aplicable de manera transversal a las diferentes etapas del proceso de mediación, no correspondiente dicha acción a una etapa específica.

En los casos mediación en contexto de centro de cumplimiento SBC-RD¹⁵, el o la mediador/a deberá brindar información de los requerimientos detectados a Gestor de Caso para que sea este Profesional quien efectúe las coordinaciones en el marco del desarrollo de la sanción.

¹⁴ Aplica tanto para mediación en programa dependiente de la Dirección Regional como para labor de mediación en Centro de Cumplimiento SBC-RD.

¹⁵ Artículo 40 ter de Ley N°20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente.



También evaluará el formato que se estime más adecuado para las reuniones, según criterios técnicos y considerando la voluntad manifestada por las partes, pudiendo decidir si la mediación se realizará a través de uno o más encuentros presenciales entre las partes, o bien en formato puente¹⁶. También en este momento el o la mediador/a evaluará la necesidad de convocar a otros actores al proceso, ya sean figuras significativas de apoyo para una o ambas partes, que no hayan sido consideradas en las reuniones preparatorias, o bien actores de la comunidad.

La decisión de la o el mediador sobre la **viabilidad del proceso** es un hito de cierre de esta etapa, la que se refrenda con la aceptación de la mediación por parte del ofensor y de la víctima expresada en la **firma del consentimiento informado de participar en el proceso**, con lo cual se **formaliza el inicio de la mediación**.

En el evento que la o el mediador evalúe que la mediación no es viable técnicamente deberá cerrar el caso administrativamente e informar a la Unidad de Coordinación Judicial para que informe al derivador, sin entregar ningún detalle adicional sobre las intervenciones realizadas hasta ese momento, resguardando así la confidencialidad del proceso. Para mediaciones a partir de la aplicación del artículo 40 ter, el o la mediador/a deberá además dar aviso por escrito al Centro de Cumplimiento SBC-RD para accionar la determinación de condiciones de cumplimiento de sanción a través del Tribunal correspondiente

En esta etapa, es necesario también tener en consideración la situación especial prevista en la Ley N° 20.084, referida al caso en que la mediación no puede realizarse debido a que **la víctima no ha aceptado participar en el proceso o bien no es ubicable, pero la o el adolescente demuestra voluntad de participar y de realizar alguna acción de reparación**, sobre lo cual la o el mediador, deberá dejar constancia en un acta o informe que proporcionará al derivador para que sea considerado a los efectos de atenuar la pena o como antecedente en audiencias de sustitución o remisión de la condena. Lo anterior de igual modo, implicará el cierre administrativo de la mediación en el sistema de registro del Servicio.

Todas las gestiones llevadas a cabo por la o el mediador/a deben ser incorporadas en el sistema de registro señalado por el Servicio.

¹⁶ Formato puente: reuniones individuales o mediante la comunicación indirecta por otros medios no presenciales (mensajes escritos, videos, audios, etc.).

Tabla 2: Síntesis de la Etapa

ETAPA DE PREPARACIÓN	
Momento	Esta etapa se inicia una vez que el Programa recepciona y aprueba la derivación hasta que se lleven a cabo las entrevistas personales.
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Convocar directa y proactivamente a la víctima y a la o el joven, en visita domiciliaria, correo postal, correo electrónico o teléfono; cumpliendo con los parámetros de calidad en este contacto (aproximación adecuada que permita abordar necesidades y expectativas de las partes, formalidad, accesibilidad, efectividad y oportunidad). • Ejecutar una evaluación de riesgo para las partes, ya sea para definir la viabilidad de la mediación como para identificar medidas o estrategias a abordar durante el proceso. • Constatar que la participación es voluntaria, informada y confidencial. • Evaluar viabilidad de la mediación en función de los principios de la mediación restaurativa (voluntariedad, algún grado de reconocimiento en el infractor/a de ley, resultado adecuado según la evaluación de riesgo). • Evaluar la disposición de la o el adolescente a responsabilizarse activamente y reparar simbólicamente el daño, en caso de que la víctima no desee participar o no se logre ubicar. Esto último debe utilizarse como una medida de última ratio y cuando todos los esfuerzos para llevar a cabo la mediación con ambas partes han fracasado.
Instrumentos de Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de citación y convocatoria. • Pauta de evaluación inicial, que incluye riesgos.
Profesionales	Mediador /a
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • La o el mediador realizará una convocatoria proactiva, es decir, buscando el contacto con las partes por diferentes medios y en diferentes ocasiones, considerando salidas a terreno de ser necesario. • La o el mediador hará entrevistas individuales, por separado, para conocer las experiencias personales en torno al hecho ocurrido (explicaciones y emociones), explicar el proceso restaurativo en detalle y orientar a ambas personas para la decisión de continuar participando. • El mediador/a evaluará las condiciones de la o el adolescente para la viabilidad del proceso, respecto de su voluntariedad para participar en la mediación, reconocimiento de los hechos y su capacidad cognitiva para participar en un proceso restaurativo, sus expectativas en relación con la comunicación y/o encuentro con la víctima y la posibilidad de reparar el daño, su grado de conocimiento de sus derechos y escenarios judiciales y la pertinencia que asista en compañía de un tercero significativo. • El mediador/a evaluará las condiciones de la víctima para la viabilidad del proceso, respecto de su voluntariedad para participar en la

ETAPA DE PREPARACIÓN

mediación, expectativas y necesidades, conocimiento de sus derechos y escenarios judiciales y la conveniencia de asistir en compañía de un tercero significativo.

- El mediador le informará a la o el adolescente las características del programa, los principios de la mediación, el rol de la o el mediador, las alternativas de atención que ofrece el programa, el derecho a la asistencia letrada, la posibilidad de asistir en compañía de un adulto significativo y las posibles consecuencias jurídicas.
- El mediador/a identificará las necesidades e intereses de ambas partes, por separado, con especial atención por los grupos en condición de vulnerabilidad y la interseccionalidad.
- El mediador/a identificará, para cada parte, terceros significativos que puedan participar como apoyos durante el proceso de mediación y determinará la pertinencia de su invitación, así como las características de su rol.
- El mediador/a verificará si ambas partes están debidamente informadas y decidirá si resulta pertinente que una o ambas partes reciban orientación jurídica sobre la mediación y sus efectos judiciales derivando, según corresponda, al equipo de apoyo jurídico de la dirección regional del Servicio.
- Si una mediación no es viable por criterios técnicos del mediador/a, deberá cerrarlo administrativamente e informar a la unidad coordinación judicial para que informe al derivador, sin entregar ningún detalle adicional sobre el proceso restaurativo realizado.
- Si en una mediación que no es viable técnicamente, se identifica una necesidad especial en alguna de las partes que requiera atención en la red pública, la o el mediador realizará la derivación según la oferta programática local disponible directamente.
- Si la mediación no fuese posible porque la víctima no desea participar o no es ubicable, pero la o el adolescente demuestra voluntad de participar y realizar alguna acción de reparación simbólica, podría ser valorado positivamente por la o el mediador a través de un informe que proporcionará al derivador.
- Mediador/a ingresa información relevante en sistema de registro y trazabilidad.

Fuente: Elaboración propia.

Etapa 3: Sesiones de Mediación

La etapa denominada “Sesiones de mediación” tiene por objetivo, los puntos que se detallan a continuación:

- ✓ Facilitar un espacio de diálogo voluntario, especializado, confidencial y seguro entre las partes.
- ✓ Facilitar un espacio adaptado a las necesidades, intereses y preferencias de las personas
- ✓ Ofrecer un procedimiento que se adapte a las necesidades de participación de las partes y a las exigencias técnicas de la mediación.
- ✓ Promover en los y las adolescentes o jóvenes el reconocimiento del daño causado y su responsabilización mediante acciones reparatorias reales o simbólicas de acuerdo con las necesidades e intereses manifestados por las víctimas.
- ✓ Promover en los adolescentes la responsabilización por su propia conducta en relación con las causas de la infracción.

Esta etapa se inicia luego de la formalización del inicio de la mediación, mediante la convocatoria a las partes para la intervención del conflicto penal, realizando las sesiones conjuntas o individuales que la o el mediador estime necesarias para alcanzar los objetivos técnicos de la mediación. En esta etapa la o el mediador/a puede involucrar en el proceso restaurativo a otros actores, ya sea como apoyos significativos de las partes que se requieran para su adecuada participación, o bien porque también se vinculan directa o indirectamente al daño causado y se estima pertinente que el joven también se responsabilice por su reparación.

Durante el desarrollo de las sesiones, la o el mediador/a establece un proceso comunicacional, directo o indirecto¹⁷, a través del cual genera oportunidades para que los participantes expresen su vivencia del hecho ocurrido y manifiesten sus intereses y necesidades, con pleno respeto de los principios de la mediación, favoreciendo la comprensión sobre los daños producidos, la responsabilización y la reparación. Es fundamental que durante las sesiones la o el mediador/a otorgue un espacio y tiempo necesario para que la víctima de delito pueda expresar sus percepciones, opiniones, emociones y preguntas al ofensor, en un clima de respeto. Asimismo, la o el mediador/a deber otorgar espacio y tiempo adecuado para que la o el joven ofensor pueda expresar sus percepciones sobre el hecho, sus emociones y sus necesidades, debiendo mantener su imparcialidad evitando la emisión de juicios de valor u otros.

¹⁷ Se entenderá por proceso comunicacional directo, aquel que se genere de manera presencial entre las partes. Mientras que será indirecto, cuando se utilicen estrategias remotas de comunicación que no impliquen un contacto directo (ejemplo: cartas, videos, etc.)

Es importante que el/la mediador/a pueda implementar diferentes estrategias comunicacionales en las sesiones, tales como: parafraseo, reformulaciones, resúmenes, reencuadres, legitimaciones, preguntas exploratorias, preguntas transformadoras, preguntas circulares¹⁸ y reconocimiento entre otras.

El o la mediador/a -con la información recopilada en las entrevistas realizadas previamente con cada una de las partes- **diseñará una estrategia de trabajo determinando la frecuencia de las entrevistas, sus objetivos y tipo de intervención.**

La decisión del tipo de intervención que se utilizará para el proceso de mediación, se determinará a partir de la respuesta de participación de la víctima, pudiendo el procedimiento derivar en dos tipos de sesiones: mediación directa y mediación indirecta.

Mediación directa:

Se realiza a través de reuniones conjuntas entre víctima y ofensor, y eventualmente terceros significativos.

En dicha instancia ambas partes tienen el protagonismo acompañado del mediador/a para llegar a un punto de encuentro común respecto del establecimiento de condiciones para el cumplimiento de la sanción. Las entrevistas en el marco de la mediación directa entre las partes, deberán contener los siguientes elementos:

- ✓ Mediador/a deberá hacer un encuadre respecto del encuentro, explicando el rol del mediador en esta instancia, las reglas de participación y el respeto mutuo entre las partes, así como la confidencialidad.
- ✓ Permitir que la víctima sea escuchada respecto de las consecuencias y afectación en su vida, sus emociones y sus necesidades de reparación; a partir del hecho sancionado.
- ✓ Permitir que el/la adolescente o joven sea escuchado respecto de las consecuencias del hecho en su vida, sus emociones y su voluntad de responsabilizarse y reparar el daño causado -acorde al tipo de sanción determinada-.
- ✓ Promover que el/la adolescente o joven pueda reconocer a la víctima en su condición como parte del proceso de responsabilización en el marco de la justicia restaurativa.

¹⁸ Para más información, se sugiere revisar los siguientes documentos:

- Manual Nansen para facilitadores de Diálogo y transformación de conflictos (página 33): <https://nansen.peace.no/wp-content/uploads/2020/10/manual-nansen-para-dialogo-y-transformacion-de-conflictos-2020.pdf>
- El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas (página 98 a 105): <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2541476>



- ✓ Apoyar la elaboración de compromisos de reparación o servicio a prestar por parte de el/la adolescente o joven, en virtud de lo que ambas partes han manifestado.

Mediación indirecta:

A través de sesiones individuales con las partes en la cual la/ el mediador/a gestiona la comunicación de acuerdo con los objetivos del proceso restaurativo, pudiendo utilizar diferentes medios para ello (entrega de mensajes, audios, cartas, videos). De esta manera, el rol del mediador/a en esta instancia se vincula con apoyar a la víctima en la elaboración de los mensajes que se desean transmitir al adolescente/joven y las peticiones de reparación o servicio a brindar cuando corresponda a una derivación por artículo 40 ter.

En esta etapa -independiente del tipo de sesión- uno de los objetivos para la o el mediador/a es trabajar la responsabilización activa de la o el ofensor adolescente respecto de su conducta de transgresión, reconociendo el daño causado en la víctima, y las causas de la infracción, comprometiéndose a un plan de reparación que sea factible de cumplir según sus intereses y condiciones actuales.

En cuanto a el involucramiento de terceros significativos que sean importantes tanto para víctimas como para ofensores/as permite dar mayor seguridad a las partes y apoyo necesario. En el caso de adolescentes ofensores/as promueve la confianza y empatía y el logro de acuerdos significativos para los participantes (Barton, 2000).

A lo largo de las sesiones, la o el mediador identificará aquellos puntos de acuerdo generando una propuesta que cumpla con las expectativas de las partes en cuanto a reparación y responsabilización. Asimismo, en el caso de ingreso por Art. 40 ter, las sesiones irán orientadas a trabajar las condiciones de cumplimiento de sanción, a partir de los intereses y necesidades de cada una de las partes.

Según el caso concreto, una o más sesiones del proceso restaurativo podrían realizarse en lugares distintos del centro de mediación -por ejemplo, colegio o escuela, centro comunitario, sede municipal-, para promover la participación y accesibilidad.

El acuerdo puede ser material o simbólico, pero siempre debe ser viable en su realización y coherente con el proceso comunicacional restaurativo previo.

Durante el desarrollo de las sesiones se podrá trabajar en red para identificar recursos en el entorno que pueden favorecer el proceso socioeducativo conducente a la reparación y responsabilización, lo que deberá formalizarse con un acuerdo escrito consensuado entre las partes.

La formalización del acuerdo, que es el hito de cierre de esta etapa, se produce con la firma de ambas partes, el cual deberá ser enviado al Tribunal de control correspondiente. Lo mismo ocurre para el caso de acuerdos por ingresos asociados a artículo 40 ter, en donde a partir del acuerdo se establecen las condiciones de cumplimiento de sanción para SBC.

El acuerdo debe siempre estar redactado en un lenguaje claro e inclusivo, según las definiciones que hayan alcanzado las partes en el proceso restaurativo, incluyendo los contenidos mínimos y que no afecten la confidencialidad del proceso más allá de lo que las partes hayan definido en conjunto, se explicita en el acuerdo.

La o el mediador/a debe corroborar la total comprensión del contenido, sentido y alcance jurídico del acuerdo en cuanto a sus efectos judiciales posteriores, con todas las partes, antes de la firma.

Si una o ambas partes decidieran no suscribir el acuerdo, la o el mediador/a informará los efectos judiciales y redactará un acta de cierre, que podrá ser firmado por las partes. En tal caso, la o el mediador/a además informará a la unidad de coordinación judicial, para que reporte al derivador (Juez o Fiscal) del resultado, sin entregar ningún detalle adicional sobre el proceso restaurativo realizado.

Si la mediación no fuese posible porque la víctima no desea participar o no es ubicable, pero el/la adolescente demuestra voluntad de participar y realizar alguna acción de reparación simbólica, ello deberá ser informado por el o la mediador/a a través del informe que proporcionará al derivador correspondiente.

Tabla 3: Síntesis de la Etapa

SESIONES DE MEDIACIÓN	
Momento	Esta etapa comienza luego de las entrevistas personales y cuando adolescente y víctima mantienen su voluntad de participar.
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar un espacio de diálogo seguro y voluntario entre las partes, en que participen en igualdad de condiciones y donde ambos se sientan escuchados tanto por el mediador/a como por la otra parte. • Facilitar un espacio adaptado a las necesidades y preferencias de las personas, en términos de lugar, duración y características (directo o indirecto). • Promover en los adolescentes el reconocimiento del daño causado y en el establecimiento y desarrollo de acciones reparatorias reales o simbólicas que sean coherentes con los intereses de las víctimas

SESIONES DE MEDIACIÓN	
Instrumentos de Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de registro ingreso de casos • Satisfacción Usuaría
Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> • Mediador/a • Apoyo administrativo-recepcionista¹⁹
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Mediación directa a través de reuniones conjuntas entre víctima y ofensor, y eventualmente terceros significativos, o bien, mediación indirecta a través de sesiones individuales con las partes en la cual la o el mediador/a gestiona la comunicación de acuerdo con los objetivos del proceso restaurativo, pudiendo utilizar diferentes medios para ello (entrega de mensajes, audios, cartas, videos). • En el caso de participar otros significativos en la instancia de mediación, hacer cumplir el rol que previamente se acordó tendrían en esta instancia. • Dar espacio y tiempo necesario para que la víctima de delito pueda expresar sus percepciones, opiniones, y preguntas a la otra parte, en un clima de respeto. • Dar espacio y tiempo necesario para que la o el joven pueda expresar sus percepciones, y opiniones a la otra parte, en un clima de respeto. • Trabajar la responsabilización activa de la o el ofensor adolescente respecto de su conducta de transgresión, reconociendo el daño causado en la víctima y comprometiéndose a un plan de reparación que sea factible de cumplir según sus intereses y condiciones actuales. • Establecer conjuntamente, adolescente ofensor y víctima, con asistencia del mediador/a, un acuerdo específico de reparación, que puede ser material o simbólico, que sea viable en su realización y coherente con el proceso comunicacional restaurativo previo. • Establecer una agenda de cumplimiento del acuerdo si no fuese posible cumplirlo íntegramente en el momento de la firma. • Establecer el rol de terceros significativos y/o representantes de la comunidad que sean pertinentes de acuerdo con el caso concreto, en relación con el acuerdo y su forma de cumplimiento. • Redactar el acuerdo de mediación en un lenguaje claro e inclusivo, según las definiciones que hayan alcanzado las partes en el proceso restaurativo, incluyendo los contenidos mínimos, no afectando la confidencialidad del proceso. • Corroborar la total comprensión del contenido, sentido y alcance jurídico del acuerdo en cuanto a sus efectos judiciales posteriores, con todas las partes, antes de la firma.

¹⁹ Este cargo no se encuentra contemplado en la actualidad dado el proceso de implementación gradual del servicio y del programa de mediación penal.

SESIONES DE MEDIACIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la firma del acuerdo por todas las partes y el mediador/a. • Si una o ambas partes decidieran no suscribir el acuerdo, el o la mediador/a informará los efectos judiciales y redactará un acta de cierre, que podrá ser firmado por las partes. En tal caso, el mediador/a además informará a la unidad de coordinación judicial, para que reporte al derivador (Juez o Fiscal) del resultado, sin entregar ningún detalle adicional sobre el proceso restaurativo realizado. • Si en una mediación que no se logra arribar a un acuerdo, se identifica una necesidad especial en alguna de las partes que requiera atención en la red pública, el mediador/a realizará la orientación o derivación en su caso según la oferta programática local disponible directamente. • Si la mediación no fuese posible porque la víctima no desea participar o no es ubicable, pero el/la adolescente demuestra voluntad de participar y realizar alguna acción de reparación simbólica, podría ser valorado positivamente por el mediador/a a través de un informe que proporcionará al derivador. • Mediador/a ingresa información relevante en sistema de registro y trazabilidad.

Fuente: Elaboración propia

Etapa 4: Seguimiento del acuerdo

La última etapa del programa de mediación penal busca alcanzar los siguientes objetivos:

- ✓ Monitorear el cumplimiento del acuerdo durante el tiempo que se proyectan los compromisos alcanzados.
- ✓ Generar instancias para que las partes revisen los motivos del incumplimiento total o parcial en caso de que ello ocurra.
- ✓ Apoyar al ofensor en el cumplimiento del acuerdo -cuando este se relaciona con recursos o servicios de la red local- activando la oferta existente.
- ✓ Certificar e informar el cumplimiento o incumplimiento del acuerdo, en su caso.

El seguimiento implica la realización de diferentes acciones que se ejecutan cuando el acuerdo sostenido entre las partes no pudo ser cumplido íntegramente durante las sesiones de mediación. Es importante que el/la mediador promueva la revisión del acuerdo directamente con las partes en una sesión de mediación cuando existen factores externos a la o el adolescente que impiden cumplir oportunamente con el acuerdo, o bien, expresa la necesidad de plantear las nuevas condiciones.

La/el mediador/a mantendrá contacto con la víctima para dar cuenta del estado de avance del acuerdo. Las acciones de comunicación de parte de la/el mediador/a podrán implicar la



realización de visitas domiciliarias, contactos telefónicos, entrevistas presenciales, envío de cartas certificadas, entre otras que sean evaluadas por el/la profesional como pertinentes según las características de cada víctima.

Si en las acciones de seguimiento la/el mediador/a constata el cumplimiento cabal del acuerdo, convocará a cada una de las partes pudiendo efectuar un cierre mediante un acto simbólico que puede ser una sesión conjunta o comunicación formal con ambas partes, e informará por escrito al tribunal o fiscalía, según corresponda a la derivación inicial, mediante un informe que certifique el cumplimiento del acuerdo.

Si no se verificarse el cumplimiento, la o el mediador cerrará la mediación sin acuerdo e informará al derivador sin entregar detalles sobre el acuerdo inicial y situación de cumplimiento.

En el caso de la mediación por ingreso asociado a aplicación de artículo 40 ter, el o la mediador/a se coordinará con profesionales del centro de cumplimiento al que el o la joven fue derivado, para tomar conocimiento sobre el estado ejecución de las condiciones específicas de la sanción. Con dicha información, establecerá comunicación con la víctima -por la vía que estime pertinente- dando cuenta del estado de avance o cumplimiento de las condiciones acordadas en el marco de la mediación penal.

Finalmente, la o el mediador/a ingresará la información relevante en sistema de registro y trazabilidad.

Tabla 4: Síntesis de la Etapa

ETAPA DE SEGUIMIENTO DEL ACUERDO	
Momento	Esta etapa inicia cuando el acuerdo no puede ser cumplido íntegramente durante la mediación, en el momento de la firma. Se realizará un acompañamiento socioeducativo a ambas partes hasta su cumplimiento total y completo. El cumplimiento de la acción reparatoria debe darse dentro de los 90 días que estipula la ley, salvo situaciones excepcionales que se extiende a otros 90 días.
Objetivo	Monitorear el cumplimiento del acuerdo por ambas partes, según lo que hayan establecido en la fase anterior.
Instrumentos de Evaluación	Ficha de registro del seguimiento
Profesionales	<ul style="list-style-type: none">• Mediador/a• Apoyo administrativo-recepcionista

ETAPA DE SEGUIMIENTO DEL ACUERDO	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la revisión del acuerdo directamente con las partes en una sesión de mediación cuando existen factores externos al adolescente que impiden cumplir oportunamente con el acuerdo, o bien, expresa la necesidad de plantear las nuevas condiciones. • Realizar entrevistas con la víctima, informando el avance del cumplimiento y/o el total cumplimiento si procediere. • Constatado el cumplimiento del acuerdo, el mediador/a comunicará a las partes y efectuará un cierre mediante un acto simbólico e informará al tribunal o fiscalía, según corresponda a la derivación inicial, mediante un informe que certifique el cumplimiento del acuerdo. • Si no se verificare el cumplimiento, el mediador/a cerrará la mediación sin acuerdo e informará al derivador sin entregar detalles sobre el acuerdo inicial y situación de cumplimiento. • Registro de las gestiones en el sistema informático de seguimiento. • Si en una mediación que no se logra completar el acuerdo en fase de cumplimiento, se identifica una necesidad especial en alguna de las partes que requiera atención en la red pública, el mediador/a realizará la derivación oportuna según la oferta programática local disponible directamente. • Mediador/a ingresa información relevante en sistema de registro y trazabilidad.

Fuente: Elaboración propia

Hitos de cierre de cada una de las etapas

ETAPA	HITO DE CIERRE	ESCENARIOS
Derivación	Se acepta o rechaza derivación	<ul style="list-style-type: none"> → Acepta: información de contacto permite realizar acciones de convocatoria, iniciando etapa de preparación. → Rechaza: información de contacto insuficiente para iniciar convocatoria, se realizan gestiones de actualización con ente derivador. Si no es posible, se deberá realizar cierre administrativo.
Preparación	Evaluación viabilidad	<ul style="list-style-type: none"> → Hay viabilidad: inicio de etapa de sesiones de mediación. → No hay viabilidad: se informa a ente derivador y se cierra administrativamente
Sesiones de Mediación	Acuerdo de mediación	<ul style="list-style-type: none"> → Con acuerdo: firma entre las partes, lo que se informa a ente derivador, dado paso a seguimiento del acuerdo. → Sin acuerdo: Se informa a ente derivador, procediendo al cierre de la mediación. Si el/la joven ofensor se encontraba con disposición de llegar a un acuerdo, debe informarse ello a ente derivador.
Seguimiento del acuerdo	Estado del acuerdo	<p>Se informa a ente derivador el estado de ejecución del acuerdo. Como plazo se tiene el tiempo definido para el programa según la ley (90 días, ampliable a 90).</p> <ul style="list-style-type: none"> → Informa el cumplimiento del acuerdo → Informa el no cumplimiento.

XII. ELEMENTOS ESPECÍFICOS PARA LA MEDIACIÓN PENAL

1. Criterios para el ingreso al Programa de Mediación Penal Juvenil.

Los casos pueden ingresar al Programa de Mediación Penal Juvenil mediante las siguientes vías:

- a) Derivación por Ministerio Público.
- b) Derivación por Poder Judicial²⁰.
- c) Derivación vía Ministerio Público o Poder Judicial a requerimiento de la víctima.

La Derivación debe considerar el marco legal y los protocolos establecidos entre las instituciones, de acuerdo con el mandato legal establecido en la Ley N°20.084. De acuerdo con lo anterior se han establecido algunos criterios generales que considerar para la derivación de casos:

- ✓ La existencia de antecedentes suficientes sobre la participación de la o el adolescente en los hechos.
- ✓ Las partes de cada caso -víctima y adolescente ofensor-, deben estar individualizadas y con datos de contacto actualizados.
- ✓ Si bien es posible realizar mediaciones con personas jurídicas, en caso de delitos en contra de empresas o locales comerciales, es preferible dar prioridad a casos donde la víctima es una persona natural.
- ✓ Es relevante promover la mayor diversidad de tipos de casos para la mediación, tanto en términos de tipo de delitos como de contextos.
- ✓ Todo caso que cumpla con los requisitos legales y formales/administrativos (datos de contacto) debe ser considerado para la derivación. Esta derivación puede, desde el fiscal o juez, contemplar la consulta previa a los usuarios respecto de su disponibilidad a ser derivados. Sin embargo, aplicando el principio de accesibilidad, debe procurarse criterios amplios, y no restrictivos, a la hora de derivar el caso a mediación.
- ✓ Pese a la posible consulta previa del fiscal o juez, debe recordarse que la decisión de participar es un proceso que se inicia en los primeros contactos con la o el mediador, por lo tanto, es la o el mediador y no otros operadores quien tiene la tarea y responsabilidad de evaluar la viabilidad de un caso para mediación.
- ✓ Si la cantidad de derivaciones excede la capacidad del Programa de Mediación Penal Juvenil para atenderlos y gestionarlos oportunamente, deberán establecerse prioridades, los cuales deberán ser considerados en los protocolos regionales. Los

²⁰ Pueden ser tanto por aplicación de artículo 35 ter, 35 quinquies y 40 ter cuando el centro de cumplimiento no cuente con profesional mediador/a.

- modelos de gestión deben priorizar que los casos sean procesados oportunamente y con procesos de calidad.
- ✓ En el caso de la mediación excepcional, el requerimiento de la víctima deberá convertirse en una derivación desde fiscalía o poder judicial, según el caso, una vez que el juez haya confirmado la voluntad del adolescente ofensor, para ser derivado.
 - ✓ En caso de derivaciones de casos en que la investigación se encuentra formalizada, el defensor a cargo deberá estar informado tanto de la derivación, como del desarrollo y desenlace de la mediación.
 - ✓ Para lograr el éxito de las derivaciones, de conformidad al artículo 35 septies inciso quinto, el Programa de Mediación Penal Juvenil debe contemplar un trabajo permanente de información, difusión y sensibilización a las partes sobre su participación. Además, deberá ejecutar similares tareas con los actores del sistema, tanto fiscales, defensores, como programas de apoyo a víctima y otros servicios que puedan tener acceso a las víctimas y puedan dar información sobre las posibilidades de la mediación excepcional.
 - ✓ Por último, para establecer la cantidad de casos asignados a mediadores se debe considerar la capacidad operativa del centro que implementa se encuentre implementando el programa, fijando el número de derivaciones capaz de recibir de modo de no afectar la calidad del proceso percibido por las y los participantes. Este ejercicio debe contemplar como parámetros mínimos la disponibilidad para recibir casos, medido en la capacidad potencial de sus mediadores/as, y la consideración del tiempo que debe destinarse para labores propias del funcionamiento general del Programa (ver anexo 20).

2. Rol del mediador/a

A lo largo del documento, se han mencionado las tareas específicas que debe llevar a cabo la o el mediador. Se trata de un nuevo actor que se incorpora al sistema de justicia, junto a fiscales, defensores, jueces, equipos técnicos, etc. Debido a que es un rol legalmente establecido, debe tender a la especialización requerida por el derecho internacional de los Derechos Humanos en materia de justicia penal juvenil.

Por esencia, la o el mediador se define como un tercero neutral o imparcial respecto de las partes en conflicto, lo cual implica, en una primera lectura, que no tiene intereses propios en su resolución, ni preferencia por ninguno de los intereses de las partes.

La construcción del perfil y competencias de la o el mediador penal juvenil exige profundizar en la especialidad de la mediación como estrategia reparadora, asumiendo que la o el mediador penal debe estar habilitado con conocimientos teóricos y prácticos que son propios del enfoque restaurativo de mediación, no siendo suficientes con aquellos que se requieren para la aplicación de la mediación con enfoque “problem solving” que se identifica



con la resolución negociada de conflictos civiles o patrimoniales. Esto implica, entre otras cosas, que las y los mediadores penales conocen el contexto institucional en que se realizan los procesos restaurativos (sistema penal juvenil, sistema de reinserción social) y por tanto el marco de articulación de las mediaciones con casos judicializados penalmente.

En el ámbito de la justicia restaurativa se utiliza el término “facilitadores” para referirse a las personas que conducen los procesos restaurativos en cualquiera de sus prácticas restaurativas, como son, por ejemplo, las reuniones o conferencias juveniles o de grupo familiar, los círculos sentenciadores o pacificadores y la mediación penal o mediación víctima-ofensor. Las directrices internacionales son coincidentes en cuanto a la importancia de los facilitadores y la necesidad de que sean debidamente capacitados.

Por otra parte, considerando que la o el mediador penal en el contexto del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil realiza una intervención social especializada de la infracción adolescente en la cual subyace la noción de procesos de cambio de los involucrados, se deben considerar en su perfil las competencias particulares para la aplicación de los **modelos de mediación transformativo** (Barush y Folger, 1996) y **humanista** (Umbreit, 2001), **que comparten una concepción de la mediación como una experiencia humanizadora y de crecimiento**, que permite a las personas potenciar sus fortalezas y descubrir sus propios recursos a través del diálogo, el reconocimiento y la conexión empática entre ellas. Estos modelos se sitúan más allá del acuerdo, valorizando el proceso, la interacción positiva y la expresión emocional de las partes, más que el resultado o acuerdo propiamente tal, (Olalde, 2017) también será necesario incorporar al perfil de la o el mediador penal competencias asociadas al desarrollo de un diálogo narrativo que incluya tanto a la o el adolescente ofensor, las víctimas, los respectivos grupos de apoyo y eventualmente la propia comunidad, lo que resulta coherente con el Modelo Equilibrado de Justicia Restaurativa (University of Ulster, 2016; Chapman, Gellin & Anderson, 2015).

Las particularidades de los sujetos participantes de la mediación implican el desarrollo de habilidades especiales para trabajar, por una parte, con adolescentes, considerando las características de los procesos vivenciales propios de esta etapa de desarrollo; y por otra, con víctimas, considerando los riesgos de su condición de vulnerabilidad y la complejidad que presentan los procesos emocionales de la experiencia sufrida.

Valores de la intervención del mediador y de la mediadora:

- ✓ **Aceptación de la situación delictiva y del daño producido en la víctima:** Un elemento distintivo de la mediación penal con relación a otros tipos de mediación (familiar, comunitaria) es que la primera comienza asumiendo un punto de partida, que

debe ser el mismo para todos los participantes: la ocurrencia del hecho y el estatus de "afectado/a" de la víctima directa.

- ✓ **Foco en los recursos:** El desarrollo de un sentido de competencia en la persona adolescente es esencial para crear una narrativa de cambio que proporcione alternativas a una identidad construida a partir del delito. Así mismo, la o el mediador debe confiar en las capacidades de las víctimas de delito para tomar decisiones con relación a su participación en el proceso de mediación, cuando éstas desean involucrarse voluntariamente.
- ✓ **Foco en las necesidades de la víctima:** La dependencia de un Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil no debe obstaculizar el hecho de que el proceso sea capaz de centrarse en las necesidades de la víctima. Esto en concreto debe traducirse en procesos que consideren en primer lugar las características y necesidades de la persona afectada por el delito y que se las tome en cuenta a la hora de definir cómo el caso puede ser manejado, con qué ritmo y en qué condiciones (por ejemplo, horas y momentos de atención).
- ✓ **Capacidad para sancionar el acto, no la persona:** Significa que, a pesar del hecho delictivo, se procura el respeto y valorización de los recursos de la persona adolescente. Esta actitud ética opera como catalizador de la reintegración, al evitar la estigmatización y las consecuencias que se derivan de esta.
- ✓ **Participación:** Estudios sobre la justicia procedimental han comprobado que las personas tienden a evaluar como "justo" no aquel resultado que les beneficia, sino aquel proceso confiable y respetuoso que además les ha dado la posibilidad de participar en la toma de decisiones. Esto explicaría por qué las personas tienden a estar satisfechas con prácticas restaurativas como la mediación o las conferencias. Dicho involucramiento implica que el tercero facilitador favorece, desde una posición respetuosa, el diálogo sobre las consecuencias del delito y sobre la forma de reparar el daño ocasionado. En otras palabras, tanto víctima como adolescente ofensor deben percibir que el producto del proceso de mediación (el acuerdo) es resultado de un proceso de diálogo restaurativo y que, por lo tanto, es un acuerdo que les pertenece en su totalidad.

Considerando lo anterior el mediador/a deberá tener en cuenta los siguientes aspectos dentro de su quehacer:

- ✓ Actuar con proactividad.
- ✓ Contar con la disposición para el trabajo en terreno.
- ✓ Evaluar de manera preliminar los antecedentes, que puede tener como resultado que el caso quede como ingresado o no ingresado.

- ✓ Contactar y convocar (presencial, correo postal, teléfono, correo electrónico, WhatsApp) a primera entrevista con víctima; adolescente, y eventualmente terceros significativos.
- ✓ Realizar entrevistas individuales orientadas a la evaluación diferenciada e individual de adolescentes y víctimas, para el diseño del proceso restaurativo de acuerdo con necesidades e intereses de las partes.
- ✓ Realizar las sesiones conjuntas con la participación de adolescentes, víctimas y terceros significativos si procediere, o bien realización de mediación indirecta (por medios escritos, videograbados o simplemente a través del mediador). La cantidad de sesiones dependerá del caso concreto, siendo la referencia temporal máxima el plazo legalmente establecido (90 días, prorrogables por otros 90).
- ✓ Realizar entrevistas individuales remotas o en formato on-line a través de plataforma electrónica, o en dependencias distintas de la sede del servicio cuando sea justificada debido a las necesidades e intereses de las partes y con su aceptación previa. Asegurándose siempre que se resguarde la confidencialidad.
- ✓ Promover en la o el adolescente un alto nivel de responsabilidad mediante la participación.
- ✓ Realizar intervenciones orientadas a promover la participación protagónica de las partes propiciando el diálogo directo entre ellas, desde la expresión de sus experiencias, emociones y necesidades, siendo el mediador/a un catalizador de estos procesos evitando interferir o dirigir a las partes hacia un determinado acuerdo o resultado.
- ✓ Acompañar y orientar en cuanto a redes sociales, educativas, familiares, sanitarias y comunitarias, tanto para las y los adolescentes como las víctimas.
- ✓ Realizar la coordinación con la red pública y privada disponible en el territorio para la gestión oportuna de casos, de acuerdo con necesidades e intereses de las partes, lo que incluye la atención de grupos diferenciales o en condición de vulnerabilidad.
- ✓ Realizar el seguimiento a las coordinaciones de redes, para evaluación y mejora continua.
- ✓ Retroalimentar respecto de mediación a todas las partes que hayan participado.
- ✓ Realizar el seguimiento (presencial, telefónico, mail, según sea el caso) de los acuerdos de mediación que no se puedan cumplir al momento de la firma, lo que implica un acompañamiento técnico y directo.
- ✓ Realizar entrevista conjunta directa o indirecta en caso de incumplimiento, para revisar las condiciones de viabilidad de la mediación.
- ✓ Registrar las gestiones e información de los casos.
- ✓ Realizar reuniones periódicas de coordinación en las mesas regionales de justicia juvenil
- ✓ Realizar reuniones periódicas de coordinación para la derivación con tribunales y fiscalías.



- ✓ Realizar actividades periódicas de socialización e información sobre la mediación con actores del sistema de justicia juvenil, sistema educacional y familiar del territorio.
- ✓ Llevar un registro de un archivo documental físico de los casos gestionados.
- ✓ Llevar registro de caso para supervisión.
- ✓ Realizar reportes estadísticos periódicos (mensuales, anual), incluyendo procesos restaurativos, acciones de seguimiento de los acuerdos, actividades de sensibilización e información, coordinación de prestaciones en red.

3. Rol de las Direcciones Regionales

Las direcciones regionales son la entidad encargada de proporcionar el servicio de mediación penal juvenil establecido en la ley, a través de los equipos profesionales del propio servicio o contratados de conformidad a la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento. Asimismo, las direcciones regionales son las encargadas del desarrollo de la mediación en los planes de acción regionales de reinserción social juvenil, en concordancia con el plan nacional, a efectos que se integre eficazmente junto al resto de la oferta programática del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, tanto a nivel interno como externo en coordinación con la red pública y privada.

Por otra parte, a nivel operativo, las direcciones regionales establecerán las coordinaciones interinstitucionales para hacer efectivas las derivaciones de casos a través de la oficina de coordinación judicial, conforme a los criterios establecidos legalmente y por medio de otros acuerdos institucionales más específicos según la realidad de cada territorio.

Complementariamente, se realizarán coordinaciones a efectos de derivar a los adolescentes o víctimas de acuerdo con necesidades especiales que puedan identificarse durante los procesos de mediación como, por ejemplo, en temas de salud, educación o protección, o también por pertenecer a uno de los denominados grupos en condición de vulnerabilidad.

En cuanto al trabajo técnico de mediación, las direcciones regionales están encargadas de proporcionar condiciones para la formación continua y especializada de los mediadores a través de cursos, talleres, entrenamientos y asistencia profesional para ir adquiriendo los conocimientos teóricos y prácticos que les permita desarrollar procesos restaurativos de calidad. Además, las direcciones regionales deberán supervisar técnicamente el trabajo de los mediadores, estableciendo procedimientos claros y especializados, así como también proporcionar espacios para la supervisión clínica de los casos²¹, destinando los recursos

²¹ Acciones serán de manera gradual a la implementación del Servicio y en la medida que se cuente con los recursos monetarios para ello.



suficientes para que se haga efectivo periódicamente, deberán además generar De este modo, las direcciones regionales son garantes de la calidad de los servicios de mediación penal, conforme los estándares aprobados por el CEA.

Finalmente, las direcciones regionales tienen un rol de difusión e información a la ciudadanía sobre el servicio de mediación penal juvenil, otorgando los medios necesarios para la entrega permanente y actualizada de información a través de canales y medios tanto presenciales como electrónicos o virtuales.

4. Lineamientos para la convocatoria y reunión con la víctima

La convocatoria a la víctima suele ser un nudo crítico de la implementación de mediación penal especialmente cuando el Programa de Mediación Penal Juvenil se encuentra en un contexto institucional que tiene como principal usuario al ofensor/a de ley, lo que es el caso.

En la práctica, los programas de justicia restaurativa pueden fallar sistemáticamente en desarrollar mecanismos adecuados de convocatoria, limitando así las oportunidades de las partes a participar en el proceso y disminuyendo la cobertura de la mediación penal.

Algunos de los obstaculizadores más importantes que la evidencia ha identificado en el proceso de convocatoria de la víctima son:

- ✓ Falta de formación y entrenamiento de mediadores penales en temáticas victimológicas
- ✓ Implementación de modelos de gestión que prioriza la rapidez por sobre la calidad, imponiendo ritmos que no coinciden con los tiempos necesarios para los usuarios que han sufrido los delitos.
- ✓ La pasividad del proceso de convocatoria.
- ✓ Un sistema de creencias por parte de los operadores institucionales que visualiza a la víctima como un sujeto vulnerable que requiere protección, sin capacidades ni competencias para decidir sobre la mediación.
- ✓ Falta de claridad desde los operadores institucionales (incluidos los mediadores) sobre los beneficios de la mediación para las víctimas, por lo que la convocatoria se realiza desde el convencimiento de un proceso dirigido especialmente a los ofensores.
- ✓ Manifestaciones explícitas (aunque a veces menores) de falta de neutralidad por parte del mediador/a.

Principios de la convocatoria

La convocatoria debe ser proactiva. La evidencia indica que ofrecer la mediación penal y justicia restaurativa en general no genera daño a las personas y que, además, las víctimas de delito prefieren ser consultadas explícitamente sobre esta posibilidad en vez de que los servicios esperen pasivamente que la víctima se manifieste y lo solicite.

El/la mediador/a y eventualmente otros actores que apoyen en el proceso de convocatoria deben partir dicha invitación con el convencimiento que las víctimas de delito, aun cuando se las vea emocionalmente dañadas, tienen aspectos resilientes y que pueden decidir lo que desean hacer. Es un principio básico de la justicia restaurativa que sea la persona usuaria quien pueda decidir y no el profesional quien decida por ella.

El/la mediador/a y eventualmente otros actores que apoyen en el proceso de convocatoria deben iniciar dicha invitación con el convencimiento que el proceso puede ser de beneficio para ellas. En este sentido, el ofrecimiento de mediación no debe centrarse en “este es un servicio para lograr un acuerdo” sino en *“este es un servicio que busca evaluar si lo que nosotros ofrecemos puede coincidir con sus necesidades”*, pudiendo el acuerdo formar parte de esas necesidades o no.

El/la mediador/a debe cuidar su lenguaje y comportamiento para que este sea concordante con el principio de imparcialidad que debe mantener durante todo el proceso. Ello dado que las víctimas podrían tomar cualquier señal como una mayor cercanía o preferencia por la persona ofensor/a. Por ejemplo, el/la mediador/a, en la sesión inicial de convocatoria, puede preguntar a la víctima cómo le gustaría referirse a la persona ofensora en esta primera conversación. El objetivo es evitar que el/la mediador/a imponga un método (por ej. llamarle por el nombre, lo que puede causar la impresión de familiaridad).

¿Quién debe o puede hacer la convocatoria?

Es el mediador/a quien tiene la principal responsabilidad en la convocatoria a la víctima. Muchas veces será la primera persona en contactar a la víctima de todo el sistema penal y esta posibilidad debe ser tomada en cuenta.

A pesar de lo anterior, el/la mediador/a puede contar con el apoyo de otros agentes del sistema de justicia o de profesionales de apoyo a víctimas para poder complementar su labor. En este sentido es importante **hacer la diferencia entre primer contacto y convocatoria. El primer contacto es la primera llamada o conversación orientada a informar de la existencia del programa, en cambio la convocatoria es la primera entrevista**, quien tiene como meta explorar las necesidades de la persona y evaluar la viabilidad de avanzar en el proceso. El contacto puede hacerlo el mediador/a o cualquier

otro profesional que se estime pertinente. Por ejemplo, si un fiscal ya está teniendo contacto con la víctima podría ser éste quien realice el primer contacto. La reunión de convocatoria, dado que requiere poner en prácticas habilidades de facilitación, debe hacerse preferentemente por el mediador/a.

Una situación particular, sin embargo, se puede dar en el caso de la mediación excepcional, dado que esta figura permite la mediación a solicitud de la víctima en casos que estén en etapa de investigación. En ese escenario se requerirá una colaboración activa y permanente entre funcionarios de programas a víctimas y unidades regionales de víctimas y testigo de la fiscalía con el/la mediador/a. Serán estos profesionales, quienes, en el marco de su labor podrán mencionar a las víctimas la mediación penal como mecanismo, explorando la alternativa de manera proactiva.

5. Lineamientos para la reunión con el/la adolescente

Uno de los objetivos de la mediación penal restaurativa es que el/la ofensor/a pueda reconocer el daño realizado (¿Qué hizo?) y que lo repare (¿Qué es lo que debe hacer?). También se espera que esta sea una **instancia de aprendizaje en el o la adolescente por lo que este proceso restaurativo implica encuentros entre las partes involucradas**, reparación del daño causado, reintegración social del individuo y participación tanto de las partes como la comunidad donde se encuentran insertos (Naciones Unidas, 2006).

Como se mencionó previamente, el **proceso restaurativo sanciona el acto y no a la persona**, lo que significa que, a pesar del hecho delictivo, se procura el respeto y valorización de los recursos del adolescente, de tal forma que se focaliza en lo que el o la adolescente hizo, de modo de prevenir la estigmatización y así prevenir la fijación de conductas delictivas.

El proceso de mediación penal restaurativa implica que el/la adolescente debe cumplir con las siguientes fases:



Fuente: Elaboración propia

Basado en lo anterior, el objetivo de la instancia de la **primera reunión** con el o la adolescente ofensor es conocer respecto a las motivaciones para participar del proceso restaurativo y determinar el nivel de compromiso del o la adolescente en participar en este proceso restaurativo. Con lo anterior, en esta primera instancia se debe:

- Constatar la voluntariedad del o la adolescente en participar de la mediación penal restaurativa.
- Identificar las condiciones que motivaron al o la adolescente a involucrarse en el acto delictivo.
- Evaluar si efectivamente el/la adolescente manifiesta reconocimiento de los hechos.
- Identificar la presencia de trastornos de salud mental en el o la adolescente que limiten su participación en la mediación penal, y que pueda replicar daño en él o ella misma y/o víctima.
- Indagar respecto a los recursos psicosociales con que cuenta el o la adolescente para participar en una mediación de carácter restaurativa, como su capacidad de comunicar y escuchar a la contraparte. Esto permitirá mediador/a adoptar estrategias que ayuden a la comunicación entre las partes durante la reunión de conciliación.
- Informar sobre la confidencialidad del proceso al o el adolescente, de manera de crear un espacio de confianza entre las partes. Para ello también es relevante contar con un espacio físico que otorgue privacidad a las partes participantes del proceso de mediación penal.
- Conocer la presencia de algún tercero significativo que pueda apoyar en el proceso de mediación penal. Este significativo puede tener o no una relación de parentesco con el/la adolescente. Es relevante destacar que la presencia de pares como parejas (novia/o, pololo/a o convivientes) pueden ser considerado un tercero significativo dado al tipo de relación establecida por los/las jóvenes (Reyes, 2014; Van Hoorn, 2016).
- Informar de cada una de las etapas en que consiste la mediación penal y cuáles son las implicancias de incumplir con los compromisos adquiridos. El/la adolescente debe tener pleno conocimiento de las acciones a realizar de modo de que concretamente conozca que se espera de él o ella en cada instancia y particularmente en la reunión de mediación con la víctima.
- Indagar sobre información de contacto tanto del o la adolescente como el significativo o los, si lo hubiese, de modo de convocarlos/as a la reunión informativa para participar en la mediación.

- Elaborar un plan de acción junto al o la adolescente que refiera a las distintas etapas del proceso restaurativo. Tales como:



Fuente: Elaboración propia

En este proceso pueden realizarse varias reuniones preliminares con el /la adolescente y/o significativas previas a la reunión de conciliación con la víctima.

Si el resultado de la evaluación indica la inviabilidad de la realización de la mediación penal, el/la mediador/a deberá informar al Juzgado de Garantía en cuestión y al gestor/a de caso -cuando se trate de mediación por aplicación de artículo 40 ter- las razones por las cuales no se lleva a cabo el proceso de mediación penal. En este punto, también se debe considerar que alguna de las partes puede desistir de la mediación penal en cualquiera de sus etapas, por lo que el mediador/a deberá informar a la instancia judicial y gestor/a de caso.

6. Lineamientos para la participación de terceros significativos

En la mediación penal juvenil es fundamental la exploración de los terceros significativos que puedan apoyar y participar del proceso. Los acompañantes o "comunidad de cuidado", como se le ha llamado en la literatura, tiene un doble rol: por un lado, acompañar y apoyar a la parte respectiva a lo largo del proceso de mediación y en la etapa del cumplimiento del acuerdo, y por otro, participar como parte afectada por lo vivido.

En este ámbito es relevante hacer la distinción sobre posibles acompañantes de cada una de las partes.

Posibles acompañantes en el proceso

- ✓ **Adolescente ofensor/a.** La inclusión de los adultos responsables del o la adolescente es muy importante y deseable. Sin embargo, en caso de no existir acompañantes adecuados, el o la mediador/a puede buscar otro adulto significativo que pueda acompañar el proceso. En esta búsqueda, el mediador/a debe explorar la opción de involucrar especialmente aquellos adultos que son de relevancia para el o la adolescente y que pueden influenciar su decisión de participar y/o de reparar o ejecutar el plan de reparación del daño. Esta exploración puede incluir padres, madres, cuidadores, otros familiares, pero también personas de la comunidad. La

exploración debe hacerse caso a caso. Contar con un adulto responsable del entorno del adolescente no es una condición sine qua non para continuar en el proceso. Es condición deseable pero no un requisito imprescindible.

- ✓ **Víctima de delito.** Como parte de un proceso sensible a las necesidades de las víctimas de delito, la mediación penal puede ofrecer a la víctima la oportunidad de incorporar a alguien en el proceso, si lo desea. Esta persona puede ser cualquiera de la red cercana de la víctima.

En términos generales, cuando se habla de acompañantes se hace referencia a personas significativas de la red cercana de cualquiera de las partes. Es importante, sin embargo, mencionar que también pueden participar profesionales como acompañantes (por ejemplo, el psicólogo de la víctima). Lo relevante en este caso, es que la inclusión sea el resultado de un proceso de búsqueda conjunta entre la parte en cuestión y el o la mediadora.

Rol de los acompañantes

Los acompañantes en el proceso pueden tener un rol relevante durante todo el proceso de mediación, entendiendo éste como un espacio compuesto por convocatoria, preparación, sesiones de mediación y seguimiento. En la literatura se ha descrito este rol como de "comunidad de cuidado" dado que son las personas que apoyarán a víctima y/o ofensor/a de ley en el proceso de responsabilización y reparación del daño.

Desde esta perspectiva, los acompañantes deben mantener un papel secundario en la reunión restaurativa, el cual será previamente clarificado y definido en el proceso de preparación de la mediación. Además, las personas que asistan a la mediación en calidad de acompañantes deben haber sido confirmadas con anticipación y ambas partes deben estar en conocimiento de la asistencia de acompañantes de la otra parte.

Es importante relevar, en caso de que víctima o joven concurren con acompañante, estos podrán participar en espacios de trabajo individuales y no en espacios propiamente tal de mediación entre las partes.

7. Lineamientos para la coordinación de otros servicios

El trabajo de articulación de las redes institucionales y actores intervinientes resulta ser un elemento clave en el éxito de un programa especializado en justicia restaurativa con adolescentes. Particularmente, cuando un programa es implementado en un sistema de justicia penal, dadas las implicancias judiciales y lo multifactorial de las motivaciones y desistimiento de la conducta ofensora en los jóvenes adolescentes. Por lo tanto, por ser este un programa innovador en el sistema de justicia penal juvenil requiere no sólo de la participación activa de cada uno de los actores involucrados en los servicios, sino que también de que ellos conozcan la naturaleza del programa, los flujos de derivación, el rol que se espera de ellos, y que distingan buenas prácticas de aquellas no tan favorables para poder implementar mejoras en forma inmediata.

Los recursos tanto públicos como privados suelen ser limitados y las realidades regionales diversas, por lo que se requiere que los servicios involucrados focalicen esfuerzos previniendo la duplicidad de intervenciones o bien efectuando derivaciones inadecuadas que puedan redundar en mayor daño, revictimización y/o desmotivación en las partes involucradas (adolescentes ofensores y víctimas).

El Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil (SRJ) es la instancia a nivel nacional y regional responsable de la coordinación institucional en el marco general de la ley de garantías y derechos. Por lo que su labor de articulación de servicios aborda a la justicia juvenil, y también debe integrar la perspectiva institucional pública en atención a las víctimas de delitos. Por lo tanto, SRJ es llamado a coordinar con los servicios externos a través de los niveles nacional y regional.

Nivel Nacional

La mediación penal juvenil se encuentra concebida dentro del marco de la justicia restaurativa. Este aspecto implica que ahora no sólo participan los actores del sistema de justicia tradicionalmente presentes en materia penal adolescente, como lo son las jefaturas del Poder Judicial, Defensoría Penal Pública, Fiscalía Nacional, Policías y Servicio Nacional de Menores, sino que el llamado es a involucrar la participación activa de actores comunitarios que pueden ser parte de un proceso restaurativo.

En este marco, -según indica el Decreto N° 1424/2024- bajo el alero de la Subcomisión de Responsabilidad Penal Adolescente de la Comisión de Coordinación del Sistema de Justicia, continuará funcionando la Mesa Nacional de Mediación Penal Juvenil, cuyo objeto será promover la efectiva implementación de la justicia restaurativa a través de la mediación penal juvenil; y de la cual el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil es parte. Lo anterior implicará el seguimiento de la implementación de la mediación penal juvenil, generando acciones para la difusión y/o capacitación de los actores interesados.



Es de responsabilidad nacional divulgar las directrices respecto a la implementación de la mediación penal adolescente en el territorio y capacitar a sus funcionarios y actores en lo que refiere a la mediación penal adolescente propiamente tal de acuerdo con la Ley N°21.527. Se hace presente que la experiencia internacional y nacional (por medio de pilotos) refieren a que las capacitaciones en conjunto con los distintos servicios favorecen el proceso de implementación de la mediación penal adolescente, y no así las capacitaciones por estamentos o instituciones por separado.

El nivel nacional también será responsable de realizar la difusión y divulgación de la mediación penal juvenil de carácter restaurativo, a través de medios de comunicación masivos de modo de educar a la ciudadanía respecto a los programas.

Nivel Regional

Cada Dirección Regional del SRJ será responsable de liderar las acciones de mediación penal adolescente con la red regional, y encabezar las coordinaciones institucionales en forma dinámica y pertinente al enfoque restaurativo. Cada región contará con una **Mesa Regional de Mediación Penal Juvenil** al alero de la Subcomisión Regional de Responsabilidad Penal Adolescente de la Comisión Regional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal (Decreto Exento N° 14242024). Esta Mesa será integrada por los representantes regionales conforme lo establecido por la Ley N°21.527. Estas instancias serán responsables de:

- ✓ **Convocar y coordinar la capacitación en mediación penal juvenil de carácter restaurativo** para los miembros de la mesa y otros actores comunitarios, en forma periódica a través de un **plan anual de capacitación regional**.
- ✓ Difundir a nivel regional en qué consiste la mediación penal juvenil de carácter restaurativo y el rol de los distintos actores intervinientes, de modo de sensibilizar a la comunidad y sus distintos actores claves respecto a la mediación penal juvenil.
- ✓ Definir protocolos de atención y procedimientos respecto a la derivación y atención de adolescentes ofensores/as y víctimas que respondan a las necesidades socioculturales y territoriales de cada región y a la oferta programática disponible.
- ✓ Derivación del o la adolescente al gestor de caso del programa de Servicios en Beneficio a la Comunidad si corresponde.
- ✓ Convocar a expertos u otros actores participantes en la mediación penal restaurativa para profundizar temáticas específicas en esta materia.
- ✓ Promover instancias de capacitación y diálogo a nivel regional que incorpore a actores comunitarios de la región.



- ✓ Analizar los lineamientos y directrices otorgadas por el nivel nacional y su implementación en la región acorde a las características propias de ésta.
- ✓ Detectar elementos facilitadores y obstaculizadores en la implementación de la medición penal juvenil, a fin de generar mejoras en forma rápida y eficiente.
- ✓ Contar con un registro estadístico actualizado del número de casos derivados para mediación penal juvenil, mediación frustrada en cualquiera de sus etapas y cumplimiento de acuerdos.
- ✓ Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación periódica de la mediación en el marco del sistema de justicia juvenil regional.

Si bien los actores del sistema de justicia directamente involucrados en las prácticas restaurativas deberán desarrollar sus propias mesas de trabajo y capacitación a los actores locales. Complementariamente, deberán articular mesas de trabajo con las instancias comunitarias colaboradoras en el cumplimiento de las salidas alternativas y fundaciones o corporaciones que directamente otorgan servicios a los y las adolescentes en conflicto con la ley.

8. Lineamientos para la asistencia letrada

La asistencia letrada es uno de los principios consagrados en la Convención sobre Derechos del Niño y, en el caso de la justicia restaurativa, específicamente en la Resolución 12/2002 de las Naciones Unidas, y representa un aspecto fundamental para garantizar una participación en mediación penal que no perjudique la eficacia de los derechos de las partes implicadas, consagrados legalmente en el marco del sistema penal juvenil. La Ley N°20.084 establece una aplicación intrajudicial de la mediación, es decir, que los casos derivados han ingresado previamente al sistema judicial rigiendo, en consecuencia, los estatutos de derechos establecidos tanto en leyes nacionales como en instrumentos internacionales ratificados por Chile.

En este contexto, **en los procesos de mediación se debe resguardar el acceso a una asistencia letrada especializada en cualquier momento que las partes lo soliciten o el/la mediador/a lo sugiera.** Esto debiese ser informado a todas las partes desde el inicio, cuando alguno de los operadores judiciales realice el ofrecimiento de participar en una mediación y también durante la primera entrevista inicial con el/la mediador/a. Esto permitirá clarificar dudas sobre los efectos procesales derivados de la participación en mediación, para reforzar la vigencia del principio de voluntariedad. Adicionalmente, en la fase final del proceso restaurativo, se debe considerar la posibilidad de revisar el acuerdo de mediación antes de su firma, con la asistencia de letrados especializados.



Por otro lado, en cuanto a quién realiza la asistencia letrada, debe ser prestada por personas que sean diferentes de los/las mediadores, para resguardar el principio de imparcialidad, incluso a pesar de que su profesión sea una diferente de la abogacía. En tal sentido, también debe resguardarse que se trate de asistencia letrada especializada en cuanto al conocimiento de la regulación y funcionamiento del sistema penal juvenil, dando prioridad, en el caso de los adolescentes ofensores, al contacto con un representante de la Defensoría Penal Pública.

Finalmente, la asistencia letrada debe estar orientada a proporcionar información de contexto para la toma de decisiones de las partes en la mediación, pero de manera diferenciada a la lógica judicial adversarial tradicional. Es decir, que la asistencia debiese clarificar básicamente el escenario judicial alternativo, en caso de que haya un acuerdo o no en la mediación, y proporcionar información clarificadora respecto de las mejores condiciones para el ejercicio de los derechos de cada persona.

9. Lineamientos para la accesibilidad del Programa de Mediación Penal Juvenil.

La accesibilidad consiste en proporcionar las condiciones idóneas para que las personas que están vinculadas con casos de justicia juvenil puedan tener información suficiente y oportuna para poder decidir si quieren participar o no. En consecuencia, de acuerdo con la regulación establecida en la Ley N°20.084, la accesibilidad se sitúa temporalmente antes del inicio del proceso de mediación, específicamente en sede judicial cuando los casos están siendo gestionados por fiscalía antes de la judicialización, o bien en tribunales con posterioridad.

En este contexto, la accesibilidad implica para las direcciones regionales una labor de coordinación institucional que permita disponer de rutas de atención (desde la selección y derivación hasta el cierre judicial posterior a las sesiones de mediación) claramente establecidas y socializadas con las redes institucionales a nivel regional y local. Asimismo, implica contar con equipos profesionales de operadores judiciales debidamente sensibilizados y capacitados sobre la mediación penal, para que puedan tomar decisiones y realizar el ofrecimiento de la mediación en función de sus especiales características y beneficios, y no meramente con criterios judiciales tradicionales orientados a la responsabilización y la sanción. En tal sentido, es clave que se realicen acciones periódicas de trabajo interinstitucional para que los mediadores estén en contacto con fiscales, defensores y jueces, y así tengan suficiente claridad sobre la situación de la mediación como programa de justicia juvenil, la disponibilidad para trabajar temáticas específicas y también sus límites o riesgos.



En el caso de las víctimas de delito, la Ley N° 20.084 establece expresamente la posibilidad que puedan solicitar la derivación del caso a mediación en cualquier fase del proceso. Sin embargo, resulta fundamental que se brinde información clara y oportuna para que conozcan esta posibilidad de acuerdo con sus propios procesos de victimización. En tal sentido, se deberían realizar coordinaciones con los programas de víctimas disponibles a nivel territorial –como, por ejemplo, Ministerio Público, Ministerio del Interior, Corporación de Asistencia Judicial, Municipios, Universidades-, para que conozcan la existencia de la mediación y la posibilidad de derivación.

En el caso de los/las adolescentes en conflicto con la ley, si bien la Ley N° 20.084 no establece expresamente la posibilidad señalada para las víctimas, nada obsta a que puedan solicitarlo en cualquier fase del proceso a través de la Defensoría Penal Pública o directamente en las audiencias especializadas. De esta manera, se deberían realizar las coordinaciones institucionales para que los/las adolescentes conozcan la existencia de la mediación y sus características como una de las posibilidades para gestionar el conflicto penal, y no solamente en función de la decisión de los operadores judiciales cuando estimen que un caso es susceptible de ser derivado a mediación.

XIII. ESTÁNDARES DE FUNCIONAMIENTO

El Programa de Mediación Penal Juvenil ha sido diseñado para una implementación gradual, que cuenta con **veintiún estándares acreditados por el Consejo de Estándares y Acreditación (CEA)**, que se establecen como marco técnico obligatorio para la operación.

Sumado a lo anterior, la presente norma técnica brinda un conjunto de lineamientos cuya viabilidad operacional está sujeta al marco presupuestario, así como, a las características y recursos locales de las regiones que albergan el programa; transformando el presente documento en un marco técnico deseable, que guiará el proceso de consolidación del programa de los próximos años.

Tabla de estándares acreditados:

CAPA: GESTIÓN DEL CASO	
N°	ESTÁNDAR
1	La totalidad de los mediadores que prestan servicios al programa están acreditados.
2	La cantidad de casos asignados a mediadores y a gestores de caso corresponden a lo establecido en las normas técnicas.

3	El equipo del centro de cumplimiento de medidas y sanciones, cuenta con una base de datos actualizada de las instituciones y organizaciones comunitarias disponibles para efectuar acciones de reparación en la comunidad.
4	Toda víctima y joven ofensor derivado al programa es contactado directamente por el equipo, ya sea a través de visita domiciliaria, correo electrónico o teléfono, instancia en la que se le informa el procedimiento para su ingreso al programa.
5	Víctimas y jóvenes ofensores tienen satisfacción con la convocatoria (adaptación a horarios, localización, recursos involucrados).
6	Víctimas y jóvenes ofensores cuentan con información clara y suficiente para decidir respecto a su participación en el componente de mediación del programa.
7	Víctimas y jóvenes ofensores son informados de la confidencialidad del proceso y comprenden a lo que se refiere e implica.
8	Jóvenes ofensores tienen instancias individuales de encuentro con el mediador del componente del programa.
9	Familias y/o adultos significativos son invitados a participar del proceso e informados de la importancia que tiene su apoyo para con el/la joven.
10	el Programa de Mediación establece estrategias que permiten que las víctimas puedan expresar cuáles son los elementos que para ellas constituyen componentes de reparación/reconocimiento explícito del daño causado
11	El centro de mediación establece estrategias que facilitan la participación activa y voluntaria de los y las jóvenes OFENSORES en el reconocimiento del daño causado y en el establecimiento y desarrollo de acciones reparatorias.
12	Los profesionales de los programas de mediación realizan acciones concretas enfocadas a motivar la participación de la víctima y del o la joven ofensor.
13	El programa de Mediación establece estrategias que incentivan la participación de Familias o adultos significativos en las sesiones donde el joven ofensor, cuando es menor de edad, debe comprometerse con un acuerdo de reparación.
14	la Institución garantiza que las condiciones en cuanto a la participación de la víctima y joven ofensor no fueron impuestas sino consensuadas.
15	Víctimas y jóvenes ofensores están satisfechas con el contenido de los acuerdos logrados luego del proceso de mediación.
16	Una vez establecido el acuerdo que define las condiciones de cumplimiento de la reparación y este ha sido ratificado judicialmente, cada joven ofensor cuenta con un profesional que lo orienta, acompaña y supervisa para el cumplimiento.
17	Los y las jóvenes que deben cumplir con suspensión condicional del procedimiento mantienen un trabajo individualizado con su gestor de caso en el espacio comunitario o de su domicilio para motivar y apoyar el cumplimiento de la sanción.
18	Los jóvenes que han sido sancionados, participan en intervenciones dirigidas a visualizar la responsabilización por el daño causado y a identificar alternativas de cambio conductual.
19	El programa de mediación realiza todas las gestiones para asegurar el cumplimiento de los acuerdos definidos y establecidos por la víctima y el/la ofensor/a dentro de los plazos establecidos.
20	Todo/a joven que presenta necesidades de derivación hacia la red social, es efectivamente derivado/a, acompañado/a y monitoreado/a en su ingreso.

21	En el caso de que las víctimas requieran necesidades de acceso a servicios sociales, el equipo se coordinará con la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos-URAVIT del Ministerio Público, y generará un proceso de derivación efectiva.
----	--

En este contexto, a continuación, se exponen los estándares acreditados y recomendaciones complementarias para la gestión técnica, que se consideran deseables para la implementación del programa, pudiendo transformarse en el futuro, en nuevos estándares acreditados por el CEA.

Recomendaciones complementarias para la gestión técnica del Programa de Mediación Penal Juvenil **en régimen** del Servicio

- ✓ El programa cuenta con un sistema de registro que permita realizar trazabilidad de los casos y generar información para la mejora continua.
- ✓ El programa ejecuta un plan de sensibilización/capacitación sobre mediación penal juvenil y justicia restaurativa con actores involucrados en el proceso.
- ✓ La jefatura técnica del programa supervisa/asesora el proceso de mediación y entrega una retroalimentación clara y útil a cada mediador/a.
- ✓ Todos/as los/as mediadores/as participan de instancias de supervisión clínica con un/a profesional externo/a al programa, donde reflexionan acerca de las intervenciones, abordando, a lo menos aspectos asociados a las estrategias de trabajo, a la relación terapéutica o vínculo de trabajo, y a la ética profesional, siguiendo los lineamientos que define el Programa.
- ✓ El equipo ejecuta un plan de reuniones periódicas con los actores internos -del propio Servicio Regional- y externos -del mesosistema en el territorio.
- ✓ El programa implementa un plan de mejora anual basado en los resultados que arroja la medición de los estándares de funcionamiento y otros sistemas de medición de indicadores.
- ✓ Todos los procesos de mediación se realizan dentro del plazo legal.

Requerimientos de Infraestructura del Programa de Mediación²²

A continuación, se exponen requisitos de infraestructura y otros para la sede o centro de mediación²³, orientados a contar con un espacio físico que genere un ambiente adecuado para el desarrollo de las sesiones de mediación y, en general, para la obtención de una experiencia restaurativa. Si bien deberán cumplirse todos los estándares previstos en la Resolución Exenta N° 90, de 2023, de este origen, o la que la sustituya, son especialmente atingentes los siguientes:

²² Sujeto a disponibilidad presupuestaria.

²³ Los requisitos de infraestructura forman parte del diseño del programa de Mediación Penal Juvenil aprobado por el Consejo de Estándares y Acreditación, Rex N°090/2023

- ✓ La sede del programa o centro de mediación, es decir, el espacio físico en el cual se desarrollan las acciones de mediación, debe estar localizado en una zona de fácil acceso en transporte público.
- ✓ La sede debe estar localizada próxima a otros servicios públicos relacionados con justicia juvenil y atención de víctimas, o al menos con una conectividad directa en transporte público.
- ✓ La sede no debe estar localizada al interior de dependencias judiciales (Juzgados, Fiscalía, Defensoría), ni tampoco policiales o aquellas en que se da cumplimiento a medidas o sanciones de la Ley 20.084.²⁴
- ✓ La sede debe contar con condiciones de seguridad para participantes y profesionales.
- ✓ La sede cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad. Cuenta con rampa de acceso para personas con discapacidad.
- ✓ La sala de espera equipada con mobiliario adecuado para espera con sillones, material de lectura (información estratégica para la población atendida) y panel informativo.
- ✓ Es deseable que la sala de espera cuente con carteles informativos sobre justicia juvenil, mediación y derechos, utilizando lenguaje claro e inclusivo.
- ✓ La sala para las sesiones de mediación asegura privacidad auditiva y visual, que permitan un adecuado desarrollo del proceso de mediación, y que, por tanto, impidan ver o escuchar desde el exterior, lo que sucede al interior de una sala de mediación.
- ✓ La sala para las sesiones de mediación cumple con condiciones de neutralidad adecuadas para la realización de un proceso de mediación, sin que existan objetos que puedan distraer a las partes o predisponerlas valóricamente (objetos religiosos, certificados de título o participación en seminarios, cuadros de honor, etc.).
- ✓ La sala de mediación asegura una adecuada ventilación e iluminación natural.
- ✓ La sede cuenta con formularios de ingreso, consentimiento informado, reclamaciones.
- ✓ La sede cuenta con una sala alternativa adecuada si un caso implica la participación de un número mayor de personas, que no pueda realizarse en la sala estándar previamente descrita.
- ✓ La sede cuenta con un espacio adicional en caso de que una sesión de mediación deba interrumpirse y se requiera tener entrevistas con cada parte por separado (ej. Oficina del mediador).
- ✓ La sala para las sesiones de mediación cuenta con mobiliario adecuado. En el caso de optar por sillas, éstas deberán corresponder a mobiliario de oficina (no asociadas a hogar, terraza, de material plástico u otro material similar).
- ✓ La sala de mediación cuenta con un mínimo de 10 m²
- ✓ El computador del/la Mediador/a que esté dispuesto en la sala de mediación deberá ser un equipo portátil (Notebook) y contar con cámara ya sea integrada o adicionada y conexión a internet que permita la adecuada realización de sesiones de mediación remotas mediante videoconferencia.
- ✓ Baños para el personal (hombres/mujeres) con adaptación para personas con discapacidad.
- ✓ Baño para usuarios (hombres/mujeres) con adaptación para personas con discapacidad, agua caliente y fría, con mudador.
- ✓ La sede cuenta con sistema de climatización invierno/verano.
- ✓ La sede cuenta con señaléticas y extintores (de mutualidad que corresponde a la institución).

- ✓ La sede cuenta con las certificaciones correspondientes (CESC, desratización, fumigaciones).
- ✓ La sede cuenta con un registro actualizado y visible al público, sobre la oferta programática de justicia juvenil y de atención de víctimas del territorio, utilizando lenguaje claro e inclusivo.
- ✓ El programa cuenta con un protocolo de atención disponible al público para la adaptación del proceso de mediación en cuanto a grupos diferenciales (migrantes, LGTBI, discapacidades, etc.), incluyendo la interseccionalidad.
- ✓ Todos los materiales que gestiona la sede para la atención de público, incluyendo el proceso de mediación, son elaborados con lenguaje claro e inclusivo (esto abarca, a su vez, lenguas de pueblos originarios en aquellas regiones en que exista prevalencia de acuerdo con indicaciones técnicas de CONADI; además, según la mayor representatividad de ciertas nacionalidades extranjeras en una determinada región, se deberá adaptar en el mismo sentido, como por ejemplo creole, francés o inglés).
- ✓ Todos los materiales informativos del centro de mediación, deben estar también en formato digital disponibles en el sitio web del servicio.

XIV. REFERENCIAS

Aertsen, I. & Peters, T. (1998). Mediation for reparation: the victim's perspective. *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 6 (2), 106-124.

Aertsen, I. (2004). Victim-offender mediation with serious crime. En Council of Europe (Ed.), *Crime police in Europe Council of Europe Publishing*, pp. 75-85.

Aertsen, I., Mackay, R., Pelikan, C., Willemsens, J. & Wright, M. (2004). *Rebuilding community connections: mediation and restorative justice in Europe*. Strasbourg: Council of Europe.

Baliga, S.; Henry, S.; Valentine, G. (2017). *Restorative Community Conferencing: A Study of Community Works West's Restorative Justice Youth Diversion Program in Alameda County*. Oakland, CA: Impact Justice, 2017.

Bolívar, D.; Brancher, L.; Navarro, I. & Vega, M. (2012). Conferencing in South America as an exercise of democracy? An exploration of the 'vertical' role of restorative justice. En E. Zinsstag and I. Vanfraechem (Eds.). *Conferencing and Restorative Justice: International practices and perspectives*, Oxford University Press, pp. 153-170.

Bolívar, D. (2013). For whom is restorative justice? A mixed-method study on victims and (non-) participation. *Restorative Justice*, 1(2), 190-214.

Bernuz, M.J (2014) Las posibilidades de la justicia restaurativa en la justicia de menores. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4965741>



Bolitho, J. (2015). Putting justice needs first: a case study of best practice in restorative justice. *Restorative Justice*

Bolívar, D. & Vanfraechem, I. (2015). Víctimas en justicia restaurativa: ¿Sujetos activos o en necesidad? Un estudio europeo desde la perspectiva de operadores sociales. *Universitas Psychologica*, 1437-1458. Braithwaite & Roche (2001). Responsibility and Restorative Justice. En G. Bazemore & M. Schiff (Eds.). *Restorative Community Justice. Repairing Harm and Transforming Communities*. Cincinnati, OH: Anderson, pp. 63-84.

Bolívar, D. (2012). *Victim-offender mediation and victim's restoration. A victimological study in the context of restorative justice*. PhD tesis., Lovaina: KU Leuven.

Bolívar, D. (2014). La mediación víctima-ofensor como alternativa al sistema penal: la perspectiva de las víctimas. *Sistema Penal & Violência*, 6(1), 13-30.

Bolívar, D. (2015). The local practice of restorative justice: are victims sufficiently involved? En I. Vanfraechem, D. Bolívar & Aertsen; I. (Eds.). *Victims and restorative justice*. (pp. 203-238) London: Routledge.

Bolívar, D. (2017). Deconstructing Empowerment in Restorative Justice. En I. Aertsen & B. Pali (Eds.), *Critical Restorative Justice* (pp. 29-46). Portland, USA: Hart Publishing

Bolívar, D., Ramírez, A., Baracho, B., De Haan, M., Castillo, F., Fernández, M., & Aertsen, I. (2017). Estudio Proyecto Capacitación, Asesoría y Estudio Práctico Mediación Penal Juvenil. Informe Final. Santiago: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.

Bolívar, D., Sánchez-Gómez, V., & de Haan, M. (2022). Uncovering justice interests of victims of serious crimes: A cross-sectional study. *Victims & Offenders*, 1-23.

Bovens, M. (1998). *The quest for responsibility: Accountability and citizenship in complex organisations*. Cambridge University Press. Recuperado de https://books.google.cl/books?id=f5yoDRWbsJMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Braithwaite, J. (1999). *Restorative Justice: Assessing Optimistic and Pessimistic Accounts*. En M. Tonry (ed.), *Crime and Justice: A Review of Research vol 25*, 1-127.

Braithwaite & Roche (2001). Responsibility and Restorative Justice. En G. Bazemore & M. Schiff (Eds.). *Restorative Community Justice. Repairing Harm and Transforming Communities*. Cincinnati, OH: Anderson, pp. 63-84.

Braithwaite, J. (2002). *Restorative Justice and responsive regulation*. Oxford University Press.



Brandoni, F. y Aréchaga, P. (2021) Justicia restaurativa con jóvenes: estado actual en Latinoamérica. Recuperado de:

https://revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_tapa_anterior.php?id=68https://revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_tapa_anterior.php?id=69

Capdevila, M., Ferrer, M., & Luque, E. (2005). La reincidencia en el delito en la justicia de menores. Generalitat de Catalunya departamento de justicia.

Calvo, R. (2018) Justicia Juvenil y Prácticas Restaurativas: trazos para el diseño de programas y para su implementación. NED España.

Carnevali, R. (2019). Mecanismos alternativos de solución de conflictos en materia penal en Chile. Una propuesta de lege ferenda. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122019000100415

Claes, B. & Shapland, J. (2016). Desistance from crime and restorative justice. *Restorative Justice: An International Journal*, 4(3), 302-322.

Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas [ECOSOC] (2002). Principios básicos para la aplicación de programas de justicia retributiva en materia penal; (2002); E/2002/INF/2/Add.2; recuperado de http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_1080_1.pdf

Consejo Económico y Social [ECOSOC] (2002). Principios Básicos sobre el Uso de Programas de Justicia Restaurativa en Materia Criminal.

Cohen, R. L. (2001). Provocations of restorative justice. *Social Justice Research*, 14, 209-232.

Daly, K. (2001). Sexual Assault and Restorative Justice. In H. Strang and J. Braithwaite (Eds.) *Restorative justice and family violence*. Cambridge: Cambridge University Press.

Daly, K. (2006). Restorative justice and sexual assault. An archival study of court and conference cases. *British Journal of Criminology*, 46, 334–356.

Dandurand, Y. (2006). Handbook on restorative justice programmes. United Nations; New York Recuperado de https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf

De Mesmaecker, V. (2011). *Perceptions of justice and fairness in criminal proceedings and restorative encounters: Extending theories of procedural justice*. Unpublished dissertation



- De Mesmaecker, V. (2013) Victim-offender mediation participants' opinions on the restorative justice values of confidentiality, impartiality and voluntariness. *Restorative Justice: An International Journal*, 1(3), 334-361.
- Díaz, A. & Navarro, I. (2015). Informe sobre Experiencias Nacionales de Mediación Penal y Justicia Restaurativa en Chile. Ministerio de Justicia de Chile, Santiago. Documento interno.
- Díaz, A. (2010). La experiencia de la mediación penal en Chile. *Política criminal*, 5(9), 1-67.
- Díaz, D. (2012). El desafío de la efectividad en la justicia penal juvenil. *Revista de Trabajo Social*, 82, 67-76.
- Duce, M. (2010). El Derecho a un Juzgamiento Especializado de los Jóvenes Infractores en el Nuevo Proceso Penal Juvenil Chileno. *Polít. crim.* Vol. 5, Nº 10 (Diciembre 2010), Art. 1, pp. 280-340.
- Duenkel, F., Horsfield, F. & parosanu, A. (2015). Research and Selection of the Most Effective Juvenile Restorative Justice Practices in Europe: Snapshots from 28 EU countries. International Juvenile Justice Observatory. Johnstone, G. and Van Ness, D. (Eds, 2007). *Handbook of restorative justice* Devon: Willan Publishing, pp. 5-23.
- Latimer, J., Dowden, C., & Muise, D. (2005). The effectiveness of restorative justice practices: a metaanalysis. *The Prison Journal*, 85(2), 127-144.
- Lauwaert, K. (2015). Victims and restorative justice in criminal justice policy at the European level. En I. Aertsen, I. Vanfraechem & D. Bolívar (Eds.), *Victims and restorative justice* (pp. 239-272). London: Routledge.
- Maruna, S. (2016). Desistance and restorative justice: it's now or never. *Restorative Justice: An International Journal*, 4(3), 289-301.
- Miller, S. L., & Hefner, M. K. (2015). Procedural justice for victims and offenders?: Exploring restorative justice processes in Australia and the US. *Justice Quarterly*, 32(1), 142-167.
- Miranda, P; Farah, J; Bolívar, D; Baracho, B; Fernández, M: "La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica. *Polít. Crim.* Vol. 17 Nº 33 (Julio 2022), Art. 9, pp. 229-262. Disponible: <https://www.scielo.cl/pdf/politcrim/v17n33/0718-3399-politcrim-17-33-229.pdf>
- Munuera, P. (2007). El Modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. *Portularia: Revista de Trabajo Social* 7, (1-2), 85-106. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2541476>



Naciones Unidas (2006). Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa. Series de manuales de justicia. Oficina contra la Drogas y Crimen. Viena. https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf

Organización de las Naciones Unidas [ONU] (1985). Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores. Reglas de Beijing.

Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2006). *Handbook on restorative justice programmes*. Disponible: https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/06-56290_Ebook.pdf

Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2020). *Second edition Handbook on restorative justice programmes*. Disponible: https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20-01146_Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf

Naciones Unidas (2006). Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa. Series de manuales de justicia. Oficina contra la Drogas y Crimen. Viena. https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf

Pemberton, A., (2015) Changing frames?. Restorative justice in the Netherlands. In Vanfraechem, I Bolivar D Aertsen, I (eds) Victims and restorative justice.

Pelikan, C. (2002). Victim-Offender-Mediation in Domestic Violence cases – A Comparison of the Effects of Criminal Law Interventions: The Penal Process and Mediation: Doing Qualitative Research. FQS (Forum: Qualitative Research), 3(1), Art. 16.

Ríos Martín, J. (2016). Justicia restaurativa y mediación penal. Revista Icade. Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales, [S.l.], n. 98, p. 103-126, sep. 2016. ISSN 2341-0841. Disponible en: <http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistaicade/article/view/7139>. Fecha de acceso: 20 sep. 2018 doi:<https://doi.org/10.14422/icade.i98.y.2016.004>.

Roche, D. (2003). Accountability in restorative justice. Oxford University Press; Recuperado de https://books.google.cl/books?id=DbFwOOdnPLgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Shapland, J., & Bottoms, A. (2011); Reflections on social values, offending and desistance among young adult recidivists; <C:\Users\OscarAlejandroAceved\AppData\Local\Microsoft\Windows\NetCache\Conte>



nt.Outlook\BWOUHRZ\

Recuperado

de

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1462474511404334>

Shapland, J., Robinson, G., & Sorsby, A. (2011). *Restorative Justice in practice: Evaluating what works for victims and offenders*. London and New York: Routledge Taylor & Francis Group.

Sherman, L., & Strang, H. (2007). *Restorative Justice: the evidence*; 2007; The smith Institute; Recuperado de http://www.iirp.edu/pdf/RJ_full_report.pdf

Solieto, H. (2012). La justicia restaurativa como elemento complementario a la justicia tradicional. Sobre la mediación penal: posibilidades y límites en un entorno de reforma del proceso penal español (pp 41-68) Universidad de la Rioja, Thomson Reuters Aranzadi.

Subsecretaría de Prevención de Delitos. (2021). *Política Nacional de Víctimas de Delitos*. Recuperado de: <https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2021/04/Politica-Nacional-de-Victimas.pdf>

Tamarit, J. (2013). La justicia restaurativa: conceptos, principios, investigación y marco teórico. En J. Tamarit (coord.), *La justicia restaurativa: desarrollo y aplicaciones* (pp 3-60). Granada, Editorial Comares.

Tamarit, M. & Joseph, M. (2013). *Avaluació del programa de mediació penal d'adults del Departament de Justícia*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Recuperado de http://justicia.gencat.cat/ca/ambits/formacio_recerca_documentacio/recerca/catalog_d_investigacions/per_ordre_cronologic/2014/avaluacio-del-programa-de-mediacio-penal-dadults-del-departament-de-justicia-de-catalunya-2014

Reyes Quilodrán, C. (2014). ¿Por qué las adolescentes chilenas delinquen? *Política criminal*, 9(17), 01-26. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33992014000100001>

Reyes Quilodran, C., Labrenz, C. y Donoso-morales, G. (2018). Justicia Restaurativa en Sistemas de Justicia Penal Juvenil Comparado: Suecia, Inglaterra, Italia y Chile. *Política Criminal*, 13 (25), pp.626-649. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33992018000100626>.

Umbreit, M. (2001). *The handbook of victim-offender mediation. An essential guide to practice and research*. San Francisco: Jossey Bass.

Umbreit, M., Bradshaw, W., & Coates, R. (2001). *Victim sensitive offender dialogue in crimes of severe violence. Differing needs, approaches and implications*. Recuperado https://marquette.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?context=L&vid=01MARQUETTE_INST:law&search_scope=LAW&tab=law&docid=alma991004210729708356



- Umbreit, M.; Coates, R. and Vos, B. (2004). Victim-offender mediation: Three decades of practice and research. *Conflict Resolution Quarterly*, 22 (1-2), 279-303.
- Van Hoorn, J., van Dijk, E., Meuwese, R., Rieffe, C., & Crone, E. A. (2016). Peer influence on prosocial behavior in adolescence. *Journal of Research on Adolescence*, 26(1), 90–100.
Recuperado: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1111/jora.12173>
- Van Camp, T. (2017). Understanding victim participation in restorative practices: Looking for justice for oneself as well as for others. *European journal of criminology*, 14(6), 679-696.
- Wemmers, J. A., Van der Leeden, R., & Steensma, H. (1995). What is procedural justice: Criteria used by Dutch victims to assess the fairness of criminal justice procedures. *Social Justice Research*, 8, 329-350.
- Walgrave, L. (2008). *Restorative Justice, Self-Interest and Responsible Citizenship*. Cullompton: Willan Publishing.
- Wallis, P. (2014). Restorative Justice in youth courts. Restorative Justice Council.
- Wolthuis, A. & Berger, M. (2017). Young adult offender's rights and restorative justice. *Eurovista*, 4(2)
- Zehr, H. (1990; 2005). *Changing lenses: A new focus for crime and justice* (3rd edition). Scottsdale: Herald Press, PA.
- Zehr, H. (2006). *El pequeño libro de la Justicia Restaurativa*, PA: Good Books.



XVI. ANEXOS

El conjunto de anexos que se presenta a continuación pretende orientar la acción específica para los distintos momentos del proceso de mediación penal juvenil, resguardando los elementos planteados en esta norma técnica en cuanto a sus aspectos conceptuales, principios generales y operación.

Es esperable que estos documentos sean un punto de partida para la implementación, para que, desde ahí, sean modificados -o mejorados- periódicamente de acuerdo con la planificación estratégica y plan de acción del nuevo servicio, tomando en cuenta los requerimientos que surjan de la puesta en práctica del programa.

Anexo N°1: Pauta para la asignación de casos

PAUTA PARA LA ASIGNACIÓN DE CASOS A MEDIADORES/AS PARA CASOS DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA PROPUESTA – ORIENTACIONES

Esta pauta de asignación de casos pretende una distribución equitativa y eficiente de la carga de trabajo entre los/as mediadores/as²⁵.

A su vez, busca aprovechar las habilidades de los/las mediadores/as y garantizar una atención personalizada y efectiva para cada caso en el marco de un enfoque de justicia restaurativa en mediación penal juvenil.

N°	ÁMBITO	CRITERIO / CONSIDERACIÓN	DEFINICIÓN
1	Criterios de Asignación	Rotación Equitativa	Asignar casos de manera rotativa para garantizar que todos los/las mediadores/as tengan la oportunidad de trabajar con diferentes casos y experiencias.
2		Especialización y Habilidades	Considerar la especialización o habilidades particulares de cada mediador/a, asignando casos en función de su experiencia en áreas específicas de acceso a la justicia.
3		Disponibilidad y Carga de Trabajo	Evaluar la carga de trabajo actual de cada mediador/a y asignar casos de manera que se mantenga un equilibrio justo y sostenible.
4		Capacidad de Manejar Conflictos Específicos	Considerar la capacidad de cada mediador/a para manejar situaciones particulares, como casos de violencia, abuso, o conflictos complejos.
5		Geográfica y Cultural	Tener en cuenta la ubicación geográfica de los/las mediadores/as y su familiaridad con la cultura territorial, para facilitar la conexión con las partes involucradas y tener en cuenta el contexto judicial (por ejemplo, plazos de audiencias).
6		Proceso de Asignación	Revisión de Casos Pendientes: Evaluar los casos pendientes y asignar prioridad a aquellos que requieren atención inmediata o seguimiento continuo.

²⁵ La utilización de la siguiente tabla, está contemplada para cuando el Programa de Mediación Penal Juvenil se encuentre en régimen, en aquellos casos en donde eventualmente exista más de 1 mediador/a. Todo lo anterior, estará sujeto de disponibilidad presupuestaria.

7		Revisión de Expedientes	Analizar los expedientes de los casos para comprender la naturaleza del conflicto y las necesidades específicas de las partes involucrada
8		Entrevistas Iniciales	Realizar entrevistas iniciales individuales por separado con las partes involucradas para evaluar su disposición a participar en el proceso de mediación y determinar la idoneidad del/la mediador/a.
9		Colaboración y Consulta	Fomentar la colaboración y consulta entre los/las mediadores/as para compartir información y obtener retroalimentación sobre la idoneidad de cada mediador/a para casos específicos. En casos complejos, y en la medida que la carga de trabajo lo permita, se sugiere generar procesos de co-mediación.
10	Consideraciones Éticas, de Probidad y de Confidencialidad	Manejo Ético de Conflictos de Interés	Evaluar y evitar conflictos de interés potenciales al asignar casos, garantizando que los/las mediadores/as no tengan relaciones previas que comprometan su imparcialidad (por ejemplo, relaciones laborales o profesionales).
11		Confidencialidad	Recordar la importancia de la confidencialidad y asignar casos de manera que se protejan los intereses y la privacidad de las partes involucradas.
12		Inclusión	Considerar la sensibilidad cultural, de género, discapacidad, idiomas u otras, al asignar casos para garantizar una conexión efectiva y respetuosa con las partes involucradas.
13	Evaluación Continua y Retroalimentación	Revisión Periódica	Realizar revisiones periódicas del desempeño de los/las mediadores/as y ajustar la asignación de casos según sea necesario.
14		Retroalimentación de las Partes Involucradas	Obtener retroalimentación de las partes involucradas en cuanto a la efectividad del/la mediador/a en el proceso y utilizar esta información para futuras asignaciones.
15		Flexibilidad y Adaptabilidad	Ser flexible y adaptable en el proceso de asignación, considerando las cambiantes circunstancias y necesidades de las partes involucradas.



Anexo N°2: Ficha de citación



FORMATO DE CONVOCATORIA A SESIÓN INFORMATIVA DE MEDIACIÓN PARA CASOS DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA PROPUESTA – ORIENTACIONES

Se debe llenar por separado, según corresponda, dependiendo del/a destinatario/a de la comunicación:

[Nombre de la Institución] *[Dirección de la Institución] [Ciudad, Comuna, Región] [Fecha]*
[Nombre del/la adolescente ofensor/a] [Dirección del/la adolescente ofensor/a] [Ciudad, Estado Civil,]

Nombre social

[Nombre del/la adolescente ofensor/a, si es menor de edad] [Ciudad, Estado Civil]

[Nombre de la Víctima o de la Víctima] [Dirección de la Víctima]

Estimados [Nombre del/la adolescente Ofensor/a/Víctima],

Esperamos que esta carta le encuentre bien. Nos dirigimos a usted en calidad de *[Nombre de la Institución]*, responsable de la coordinación del proceso de mediación penal juvenil en *[Ciudad/Comuna/Región]*.

En nuestro servicio, ofrecemos generar un proceso de comunicación entre las partes, orientadas a promover la reparación de la persona ofendida y la reparación de parte de quien comete la ofensa.

En el caso que este servicio pueda ser de utilidad para usted nos complace invitarle a participar en una sesión informativa sobre nuestro programa en relación con caso *[Número del Caso]*.

Detalles de la Convocatoria:

Fecha: *[Fecha]*

Hora: *[Hora]*

Lugar: *[Dirección del Centro de Mediación]*

El propósito de la sesión informativa es explicarle nuestro programa, conocer sus necesidades y evaluar si sus necesidades pueden ser satisfechas, de alguna forma, con el servicio que ofrecemos

Nuestro servicio es gratuito, voluntario y confidencial, y tenemos la flexibilidad para adaptar nuestras actividades a sus necesidades.

Si tiene alguna pregunta o inquietud, no dude en ponerse en contacto con nosotros al *[Número de Teléfono]* o *[Correo Electrónico]*.

Atentamente,

[Nombre del Coordinador de Mediación o Responsable del Programa] [Cargo] [Nombre de la Institución] [Número de Teléfono] [Correo Electrónico]



Anexo N°3: Pauta de convocatoria



PAUTA DE CONVOCATORIA PARA PARTICIPAR EN UN PROCESO DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE RESTAURATIVO PARA VÍCTIMAS Y OFENSORES PROPUESTA – ORIENTACIONES

I. Introducción:

- ✓ Esta pauta tiene como propósito informar a las partes involucradas sobre el proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo y obtener su aceptación voluntaria para participar en dicho proceso.
- ✓ Se busca garantizar que las partes involucradas comprendan completamente el proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo y participen de manera voluntaria, permitiendo así un proceso más efectivo y respetuoso.

II. Información General:

- ✓ Centro de Mediación:
- ✓ Nombre del Mediador/a:
- ✓ Fecha de la Convocatoria:

III. Descripción del Proceso de Mediación Penal Juvenil:

- ✓ Se proporcionará una explicación clara y comprensible del proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo, destacando los principios fundamentales de la justicia restaurativa.
- ✓ Se enfatizará la voluntariedad y confidencialidad del proceso.
- ✓ Se indicará que existe la posibilidad de contar con asistencia letrada, en caso de requerirlo, en cualquier momento o etapa del proceso.

IV. Objetivos del Proceso:

- ✓ Se describirán los objetivos generales del proceso de mediación penal juvenil, incluyendo la búsqueda de soluciones que promuevan la reparación, y la responsabilización y el entendimiento.

V. Roles y Responsabilidades:

- ✓ Se explicarán los roles y responsabilidades de las partes involucradas, incluyendo la participación activa en la construcción de acuerdos y el respeto mutuo durante el proceso.
- ✓ Se explicará que, en caso de que el/la adolescente o la víctima involucren a alguna persona acompañante, su rol será ser acompañante y ofrecer apoyo, pero no liderar el proceso.

- ✓ Se explicará que éste es un proceso enfocado en las personas y que, por lo tanto, si las partes quisieran asistir con profesionales, como abogados/as y psicólogos/as, su participación y eventual rol deberá ser conversado caso a caso, y siempre dando el protagonismo principal a las partes involucradas.

VI. Proceso de Acuerdo:

- ✓ Se detallará cómo se llevará a cabo el proceso y construcción de acuerdos durante la mediación.
- ✓ Se explicará la importancia de la participación activa y la expresión abierta de pensamientos y sentimientos.

VII. Confidencialidad y Seguridad:

- ✓ Se destacará la confidencialidad del proceso y la seguridad de las partes durante la mediación.
- ✓ Se explicarán las excepciones legales en las que la confidencialidad podría ser levantada.

VIII. Aceptación Voluntaria:

- ✓ Las partes serán invitadas a expresar su voluntad de participar voluntariamente en el proceso de mediación penal juvenil.
- ✓ Se proporcionará un tiempo para preguntas y aclaraciones.

IX. Declaración de Aceptación:

- ✓ Las partes serán invitadas a firmar una declaración de aceptación voluntaria indicando su compromiso de participar en el proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo.

X. Consentimiento Informado:

- ✓ Las partes serán provistas con un documento de consentimiento informado que debe ser redactado en lenguaje claro y que resume los puntos clave del proceso de mediación penal juvenil.
- ✓ Se les dará la oportunidad de hacer preguntas o expresar cualquier preocupación antes de proporcionar su consentimiento.

XI. Recursos Adicionales:

- ✓ Se proporcionarán recursos adicionales, como información de contacto para el/la mediador/a, servicios de apoyo, y cualquier otro recurso relevante para abordar preguntas o inquietudes.

XII. Agradecimiento:

- ✓ Se expresará agradecimiento a las partes por su disposición a participar en el proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo.



Anexo N°4: Acta de aceptación de la mediación del/la adolescente ofensor/a.



ACTA DE ACEPTACIÓN PARA PARTICIPAR EN UN PROCESO DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE RESTAURATIVO PARA VÍCTIMAS Y OFENSORES PROPUESTA – ORIENTACIONES

Este formato de acta, formaliza la aceptación voluntaria de las partes para participar en un proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo, estableciendo la comprensión de los principios del proceso y garantizando la confidencialidad y seguridad de las partes.

Durante la sesión informativa (o convocatoria), se proporcionaron detalles sobre el proceso y se brindó la oportunidad de hacer preguntas y aclaraciones.

- ✓ **Comprensión del Proceso:** Las partes involucradas declaran que han recibido información completa sobre el proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo, incluyendo sus objetivos, roles, responsabilidades, y la confidencialidad asociada al mismo. Además, las partes declaran entender las implicancias de la mediación en términos legales, como también el camino legal que haría el caso dentro del proceso judicial en caso de no realizarse la mediación.
- ✓ **Aceptación Voluntaria:** Las partes involucradas declaran de manera voluntaria su deseo de participar en el proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo. Comprenden que su participación es voluntaria y que pueden retirarse del proceso en cualquier momento.
- ✓ **Confidencialidad y Seguridad:** Se enfatizó la confidencialidad del proceso y la seguridad de las partes. Las partes aceptan mantener la confidencialidad de la información compartida durante la mediación, a menos que existan excepciones legales.
- ✓ **Firmas de Aceptación:** Las partes firman esta acta como evidencia de su aceptación voluntaria para participar en el proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo.
- ✓ **Consentimiento Informado:** Se proporcionó a las partes un documento de consentimiento informado que resume los puntos clave del proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo. Las partes revisarán y firmarán este documento por separado.

Fecha: [Fecha]

Participantes:

- Adolescente Ofensor/a:
 - Nombre: [Nombre del Adolescente Ofensor/a]
 - Nombre social
 - Firma: _____
 - Fecha: [Fecha]
- Mediador/a:
 - Nombre: [Nombre del Mediador/a]
 - Firma: _____
 - Fecha: [Fecha]



Anexo N°5: Acta de aceptación de la mediación de la víctima.



ACTA DE ACEPTACIÓN PARA PARTICIPAR EN UN PROCESO DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE RESTAURATIVO PARA VÍCTIMAS Y OFENSORES PROPUESTA – ORIENTACIONES

Este formato de acta formaliza la aceptación voluntaria de las partes para participar en un proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo, estableciendo la comprensión de los principios del proceso y garantizando la confidencialidad y seguridad de las partes.

Durante la sesión informativa (o convocatoria), se proporcionaron detalles sobre el proceso y se brindó la oportunidad de hacer preguntas y aclaraciones.

- ✓ **Comprensión del Proceso:** Las partes involucradas declaran que han recibido información completa sobre el proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo, incluyendo sus objetivos, roles, responsabilidades, y la confidencialidad asociada al mismo. Además, las partes declaran entender las implicancias de la mediación en términos legales, como también el camino legal que haría el caso dentro del proceso judicial en caso de no realizarse la mediación.
- ✓ **Aceptación Voluntaria:** Las partes involucradas declaran de manera voluntaria su deseo de participar en el proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo. Comprenden que su participación es voluntaria y que pueden retirarse del proceso en cualquier momento.
- ✓ **Confidencialidad y Seguridad:** Se enfatizó la confidencialidad del proceso y la seguridad de las partes. Las partes aceptan mantener la confidencialidad de la información compartida durante la mediación, a menos que existan excepciones legales.
- ✓ **Firmas de Aceptación:** Las partes firman esta acta como evidencia de su aceptación voluntaria para participar en el proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo.
- ✓ **Consentimiento Informado:** Se proporcionó a las partes un documento de consentimiento informado que resume los puntos clave del proceso de mediación penal juvenil con enfoque restaurativo. Las partes revisarán y firmarán este documento por separado.

Fecha: [Fecha]

Participantes:

- Víctima:
 - Nombre: [Nombre de la Víctima]
 - Nombre social
 - Firma: _____
 - Fecha: [Fecha]
- Mediador/a:
 - Nombre: [Nombre del/la Mediador/a]
 - Firma: _____
 - Fecha: [Fecha]



Anexo N°6: Protocolo de entrevista adolescente ofensor



PAUTA DE ENTREVISTA PARA ADOLESCENTES OFENSORES EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN PROGRAMA DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA / PROPUESTA – ORIENTACIONES

Esta pauta de entrevista busca proporcionar una guía estructurada y comprensiva para obtener información relevante de los/las ofensores/as en el contexto de la mediación penal juvenil con enfoque de justicia restaurativa.

I. Información Preliminar:

1. Fecha de la Entrevista:
2. Nombre del/la Ofensor/a:
3. Nombre social
4. Edad:
5. Nombre tercero significativo
6. Fecha de los hechos:
7. Descripción de los hechos:
8. Nombre del/la Mediador/a:
9. Nombre de persona significativa que acompaña (en caso de corresponder):
10. Vínculo de persona significativa que acompaña (si es pertinente):

II. Introducción y Propósito de la Entrevista:

1. Explicación del proceso de mediación penal juvenil y el enfoque de justicia restaurativa.
2. Descripción del propósito de la entrevista: comprender las experiencias y perspectivas del ofensor para facilitar la mediación.

III. Antecedentes y Contexto:

1. Preguntas sobre la historia personal del/la ofensor/a, su entorno familiar, educativo y comunitario y grupo de pares.
2. Exploración de cualquier elemento que pueda influir en el proceso de mediación.

IV. Percepción del Delito:

1. Invitar al/la ofensor/a a compartir su percepción de los hechos, incluyendo lo que ocurrió y por qué ocurrió.
2. Explorar los sentimientos, emociones y pensamientos asociados al hecho y contexto.

V. Responsabilidad y Reconocimiento:

1. Preguntas sobre la percepción del/la ofensor/a acerca de su responsabilidad en los hechos.
2. Explorar cualquier reconocimiento de daño causado a la víctima, a su familia y a la comunidad.

VI. Impacto de los hechos:

1. Indagar sobre la comprensión del/la ofensor/a acerca del impacto de los hechos en la víctima y en sí mismo.
2. Explorar la disposición del/la ofensor/a para abordar y reparar este impacto.

VII. Motivación para la Mediación:

1. Preguntar sobre la motivación del/la ofensor/a para participar en la mediación penal juvenil.
2. Explorar sus expectativas y objetivos en el proceso.

VIII. Habilidades y Recursos Personales:

1. Identificar las habilidades y recursos personales del/la ofensor/a que podrían contribuir al proceso de mediación.
2. Explorar las áreas en las que el/la ofensor/a puede necesitar apoyo.
3. Identificar redes de apoyo y posible adulto responsable u otro significativo

IX. Compromiso con el Cambio:

1. Indagar sobre el deseo del/la ofensor/a de cambiar comportamientos y tomar medidas para prevenir futuros delitos.
2. Explorar cualquier esfuerzo previo o interés en programas de rehabilitación.
3. Identificar junto con el/la adolescente las barreras que en el pasado han detenido el cambio y cómo se pueden lidiar con éstas en el presente.

X. Proceso de Mediación:

1. Explicar detalladamente el proceso de mediación y cómo se llevará a cabo la sesión.
2. Aclarar cualquier pregunta o preocupación del/la ofensor/a, e identificar posibles aprensiones sobre el proceso.

XI. Confidencialidad y Respeto Mutuo:

1. Asegurar la confidencialidad del proceso²⁶ y destacar la importancia del respeto mutuo durante la mediación.
2. Explorar la disposición del ofensor para participar de manera respetuosa.

XII. Preguntas Finales y Agradecimiento:

1. Preguntas finales abiertas para cualquier información adicional.
2. Expresar agradecimiento por la participación del/la ofensor/a y reiterar el compromiso con un proceso justo y restaurativo.

XIII. Consentimiento Informado:

1. Presentar y explicar el formulario de consentimiento informado.
2. Obtener la firma del ofensor como evidencia de su voluntad de participar en el proceso de mediación.

Firma del/la Adolescente:

[Firma del/la adolescente] [Fecha]

²⁶Esto teniendo en consideración el inciso segundo del artículo 35 sexies de la Ley N°20.084 que indica: "Fuera de los casos mencionados en el inciso precedente, todo proceso de mediación, frustrada o exitosa, y todos los antecedentes referidos a aquél, se regirán por lo dispuesto en el artículo 335 del Código Procesal Penal. Con ello ninguna de las actuaciones o comunicaciones, verbales o escritas, de las partes que se realicen durante el proceso de mediación, podrá ser ventilada o comunicada a terceros, sin el expreso consentimiento previo y por escrito de ambas partes, encontrándose el mediador resguardado por el secreto profesional. Con todo, el mediador quedará exento del deber de confidencialidad en aquellos casos en que se constatare un riesgo inminente respecto de la integridad física y/o psíquica de niños, niñas, adolescentes o personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad".



Anexo N°7: Protocolo de entrevista víctima



PAUTA DE ENTREVISTA PARA VÍCTIMAS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN PARA CASOS DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA PROPUESTA – ORIENTACIONES

Esta pauta de entrevista busca proporcionar una guía estructurada y comprensiva para obtener información relevante de las víctimas en el contexto de la mediación penal juvenil con enfoque de justicia restaurativa.

I. Información Preliminar:

1. Fecha de la Entrevista:
2. Nombre de la Víctima:
3. Nombre del tercero significativo
4. Asistencia letrada:
5. Relación con el/la Ofensor/a:
6. Fecha de los hechos:
7. Descripción de los hechos:
8. Nombre del/la Mediador/a:

II. Introducción y Propósito de la Entrevista:

1. Explicación del proceso de mediación penal juvenil y los principios de justicia restaurativa.
2. Descripción del propósito de la entrevista: comprender las experiencias y perspectivas de la víctima para facilitar la mediación.

III. Antecedentes y Contexto:

1. Preguntas sobre la historia personal de la víctima, su entorno familiar, educativo y comunitario.

IV. Percepción de los hechos:

1. Invitar a la víctima a compartir su percepción sobre el impacto causado por el delito.
2. Explorar sus necesidades sentimientos, emociones y pensamientos asociados con el delito.

V. Necesidades y Expectativas:

1. Preguntas sobre las necesidades y expectativas de la víctima sobre su proceso de recuperación.
2. Explorar cómo la mediación podría contribuir a satisfacer esas necesidades.

VI. Reconocimiento por parte del/la Ofensor/a:

1. Preguntar sobre la percepción de la víctima acerca del reconocimiento del daño por parte del/la ofensor/a.
2. Explorar la disposición del ofensor para reparar y asumir responsabilidad.

VII. Motivación para la Mediación:

1. Indagar sobre la motivación de la víctima para participar en la mediación penal juvenil.
2. Explorar su disposición a abrir una posibilidad de dialogo con el/la ofensor/a o preguntas relacionadas con el/la ofensor/a.

VIII. Habilidades y Recursos Personales:

1. Identificar las habilidades y recursos personales de la víctima que podrían contribuir al proceso de mediación.
2. Explorar las áreas en las que la víctima puede necesitar apoyo.
3. Explorar red de apoyo y posibles personas significativas.

IX. Confidencialidad y Respeto Mutuo:

1. Asegurar la confidencialidad del proceso²⁷ y destacar la importancia del respeto mutuo durante la mediación.
2. Explorar la disposición de la víctima para participar de manera respetuosa.

X. Proceso de Mediación:

1. Explicar detalladamente el proceso de mediación y cómo se llevará a cabo la sesión.
2. Aclarar cualquier pregunta o preocupación de la víctima.

XI. Preguntas Finales y Agradecimiento:

1. Preguntas finales abiertas para cualquier información adicional.
2. Expresar agradecimiento por la participación de la víctima y reiterar el compromiso con un proceso justo y restaurativo.

XII. Consentimiento Informado:

1. Presentar y explicar el formulario de consentimiento informado.
2. Obtener la firma de la víctima como evidencia de su voluntad de participar en el proceso de mediación.

Firma de la Víctima:

[Firma de la Víctima] [Fecha]

²⁷Esto teniendo en consideración el inciso segundo del artículo 35 sexies de la Ley N°20.084 indica: "Fuera de los casos mencionados en el inciso precedente, todo proceso de mediación, frustrada o exitosa, y todos los antecedentes referidos a aquél, se registrarán por lo dispuesto en el artículo 335 del Código Procesal Penal. Con ello ninguna de las actuaciones o comunicaciones, verbales o escritas, de las partes que se realicen durante el proceso de mediación, podrá ser ventilada o comunicada a terceros, sin el expreso consentimiento previo y por escrito de ambas partes, encontrándose el mediador resguardado por el secreto profesional. Con todo, el mediador quedará exento del deber de confidencialidad en aquellos casos en que se constatare un riesgo inminente respecto de la integridad física y/o psíquica de niños, niñas, adolescentes o personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad".

Anexo N°8: Pauta de evaluación inicial



**PAUTA PARA LA EVALUACIÓN INICIAL SOBRE LA FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTAR MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA
PROPUESTA – ORIENTACIONES**

La evaluación con ofensores/as y víctimas en un contexto de mediación penal juvenil con enfoque de justicia restaurativa es crucial para determinar la viabilidad del proceso. Por ello, a continuación, se presenta una pauta de entrevista que puede adaptarse según las necesidades específicas del programa y las circunstancias de cada caso. En su aplicación, es esencial que los/las entrevistadores/as sean sensibles, empáticos y estén capacitados para abordar situaciones delicadas durante el proceso.

N°	DIMENSIÓN	ÁMBITO	DESCRIPCIÓN
1	Información Preliminar	Datos Personales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre, edad, dirección y otra información personal relevante de la víctima y el/la ofensor/a. ✓ Información sobre la familia y el entorno de ambas partes.
2		Historial del hecho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detalles sobre el delito cometido, fecha y lugar. ✓ Impacto percibido por la víctima y reconocimiento del acto por parte del/la ofensor/a.
3	Perspectiva de la Víctima	Disposición a Participar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La víctima está dispuesta a participar en el proceso de mediación? ✓ ¿Tiene alguna preocupación o resistencia inicial?
4		Expectativas de la Víctima	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué espera la víctima lograr a través del proceso de mediación? ✓ ¿Hay necesidades específicas de la víctima que deben ser abordadas durante la mediación?
5		Preparación Emocional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cómo se siente la víctima emocionalmente en relación con la mediación? ✓ ¿Hay necesidades de apoyo emocional que deben ser consideradas?
6	Perspectiva del / la Ofensor/a	Disposición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿El/la ofensor/a reconoce y comprende el impacto de sus acciones en la víctima? ✓ ¿Cómo expresa el/la ofensor/a su responsabilidad en relación con el daño causado?
7		Disposición a Participar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿El/la ofensor/a está dispuesto a participar activamente en el proceso de mediación? ✓ ¿Tiene expectativas o inquietudes que deben ser abordadas?
8	Comunicación y Colaboración	Habilidades de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cómo describen la víctima y el/la ofensor/a sus habilidades de comunicación?

			✓ ¿Existen barreras que puedan afectar la efectividad de la mediación?
9		Historial de Colaboración	✓ ¿Ambas partes han participado en programas de colaboración o resolución de conflictos en el pasado? ✓ ¿Cómo fue su experiencia en esos programas?
10	Expectativas Compartidas	Objetivos Comunes	✓ ¿Hay objetivos comunes entre la víctima y el/la ofensor/a para el proceso de mediación? ✓ ¿Existen expectativas compartidas sobre los posibles resultados?
11		Compromiso con el Proceso	✓ ¿Ambas partes manifiestan un compromiso genuino con el proceso de mediación? ✓ ¿Están dispuestas a trabajar juntas para encontrar soluciones?
12	Evaluación de Riesgos y Necesidades	Evaluación de Riesgos	✓ ¿Se identifican riesgos potenciales para la seguridad física o bienestar emocional de ambas partes durante la mediación? ✓ ¿Existen factores que podrían afectar negativamente la efectividad del proceso? ✓
13		Necesidades de Apoyo	✓ ¿Las partes tienen necesidades específicas de apoyo durante el proceso de mediación? ✓ ¿Se requiere la participación de profesionales adicionales, como consejeros o asesores legales?
14	Evaluación Final y Consentimiento	Aceptación Voluntaria	✓ ¿Ambas partes comprenden que la participación en la mediación es voluntaria? ✓ ¿Sienten alguna presión para participar en el proceso?
15		Consentimiento Informado	✓ Obtener el consentimiento informado de ambas partes para participar en la mediación.
16	Conclusión y Preparación para la Mediación	Expectativas sobre el Proceso	✓ Aclarar las expectativas de ambas partes sobre cómo se desarrollará el proceso de mediación. ✓ Brindar información adicional sobre el proceso y responder a preguntas.
17		Compromisos Preliminares	✓ Explorar la posibilidad de acuerdos preliminares sobre la participación continua en el proceso de mediación.



Anexo N°9: Consentimiento Informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA CASOS DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA PROPUESTA – ORIENTACIONES

Por medio de la firma de este documento, expreso mi conformidad para participar del proceso de mediación al cual he sido convocado/a, declarando que el/la mediador/a me ha explicado previamente los siguientes aspectos de la mediación, que he comprendido:

1. En **qué consiste la mediación**, sus principios, características y efectos en el ámbito judicial.
2. Que la/el **mediador/a**, durante todo el proceso de mediación, desde un rol neutral será quien facilite y dirija la comunicación, pudiendo dar término al proceso si se pone en riesgo la seguridad de las partes.
3. Que se trata de un proceso en que puedo **participar libre y voluntariamente**, por lo que puedo retirarme en cualquier momento si lo estimo conveniente, y que no estoy obligado/a a suscribir acuerdos.
4. Que puedo **solicitar asesoría legal** de un abogado/a en cualquier momento de la mediación, en caso de que lo estime conveniente.
5. Que **los temas tratados en mediación son confidenciales**, por lo que ninguno de los/las participantes (incluido el/la mediador/a) podrá presentarlos o transmitirlos a terceros sin el consentimiento previo, expreso y por escrito de ambas partes.
6. Que la persona mediadora **quedará libre de la obligación de confidencialidad** si toma conocimiento de algún riesgo inminente a la integridad física y/o psíquica de las partes, un tercero vinculado a ellas o de niños, niñas o adolescentes o a personas en situación de vulnerabilidad, como lo serían personas con discapacidad o tercera edad.
7. Que la **información** que he proporcionado podrá ser utilizada para efectos estadísticos, de gestión o publicaciones respecto de este, siempre con **respeto al anonimato**.

Nombre y Apellidos	
RUT	
Firma	
Fecha de la firma	
RUC	

Autorizo a ser contactado/a para participar de estudios o mediciones asociadas a la mejora de este programa. Al momento de contactarle usted puede aceptar o declinar su participación. Sus datos personales serán protegidos y en ningún caso entregados a terceros ajenos al estudio sin su información y consentimiento previo.

Sí	
No	

Anexo N°10: Pauta para sesiones de mediación



PAUTA PARA SESIONES DIRECTAS O INDIRECTAS DE MEDIACIÓN PARA CASOS DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA PROPUESTA – ORIENTACIONES

I. BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN:

1. Saludo:

- ✓ Dar la bienvenida a todos/as los/las participantes.
- ✓ Establecer un tono respetuoso y colaborativo.

2. Presentación del Mediador/a:

- ✓ Introducirse y explicar el papel del/la mediador/a.
- ✓ Destacar la naturaleza voluntaria y confidencial de la mediación.

3. Sala de mediación²⁸:

- ✓ La sala para las sesiones de mediación asegura privacidad auditiva y visual, que permitan un adecuado desarrollo del proceso de mediación.
- ✓ La sala de mediación es neutra en cuanto a que no cuenta con símbolos religiosos, políticos o institucionales, que puedan distraer o predisponer a las partes.
- ✓ La sala para las sesiones de mediación cuenta con mobiliario adecuado

II. EXPLICACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN:

3. Descripción del Proceso:

- ✓ Explicar la naturaleza de la mediación penal juvenil y su enfoque de justicia restaurativa.
- ✓ Informar sobre los principios fundamentales, como la participación voluntaria y la confidencialidad.
- ✓ Informar sobre la organización de las sesiones, duración y lugar, personas que podrían asistir y extensión temporal del proceso.
- ✓ Informar sobre el proceso y el resultado restaurativo, incluyendo la eventual fase de cumplimiento de los acuerdos.

4. Roles y Expectativas:

²⁸ Esto también es aplicable cuando las sesiones de mediación son en otros espacios físicos distintos al centro.

- ✓ Clarificar los roles de los/las participantes (adolescente, representante legal, víctima, mediador/a).
- ✓ Establecer expectativas sobre la comunicación y el respeto mutuo.

III. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

5. Percepción de cada parte y diálogo entre las partes:

- ✓ Permitir que la víctima entregue su visión sobre los hechos y el impacto causado.
- ✓ Permitir que el/la adolescente exprese su visión de los hechos y el contexto en que ocurrió.
- ✓ Permitir preguntas y respuestas, especialmente desde la víctima hacia el/la ofensor/a.
- ✓ Dar espacio para que las partes puedan agregar información, entregarse mensajes, responder dudas.
- ✓ Fomentar la escucha activa y el respeto.

IV. GENERACIÓN DE ACUERDOS:

6. Lluvia de ideas de soluciones:

- ✓ Facilitar la generación de ideas para abordar las necesidades y preocupaciones identificadas.
- ✓ Fomentar la creatividad y el pensamiento colaborativo.

7. Evaluación y construcción de acuerdos:

- ✓ Guiar a las partes en la evaluación de acuerdos claros proporcionados, concretos y realistas.
- ✓ Asegurar que los acuerdos sean mutuamente aceptables.

V. REDACCIÓN DEL ACUERDO:

9. Documentación del Acuerdo:

- ✓ Registrar los acuerdos de manera clara y precisa, usando un lenguaje comprensible y sencillo evitando los tecnicismos jurídicos.
- ✓ Revisar los términos del acuerdo con todas las partes y corroborar su total comprensión.

10. Firma del Acuerdo:

- ✓ Invitar a las partes a firmar el acuerdo como muestra de compromiso.

VI. CIERRE DE LA SESIÓN:

11. Agradecimientos:

- ✓ Expresar agradecimientos a todos/as los/las participantes por su colaboración.
- ✓ Destacar la importancia del proceso para la resolución pacífica de conflictos.

12. Plan de Seguimiento:

- ✓ Discutir los pasos a seguir, incluyendo el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de los acuerdos.
- ✓ Coordinar con otras instituciones en caso de requerirse apoyo para el cumplimiento de los acuerdos.
- ✓ Contemplar la posibilidad de realizar una nueva sesión si alguna parte lo solicita o si existe incumplimiento.

VII. OBSERVACIONES FINALES:

13. Espacio para Comentarios:

- ✓ Ofrecer un espacio para comentarios finales o preguntas.
- ✓ Asegurarse de que todos se sientan escuchados y comprendidos.

VIII. CONSIDERACIONES ÉTICAS Y LEGALES:

14. Recordatorio de la Confidencialidad:

- ✓ Reforzar la confidencialidad del proceso y la información compartida durante la mediación.
- ✓ Recordar los límites éticos y legales del proceso.



Anexo N°11: Protocolo para la derivación ofensores



PROTOCOLO DE DERIVACIÓN EFECTIVA PARA OFENSORES PARA CASOS DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA PROPUESTA – ORIENTACIONES

I. Introducción:

- ✓ El presente protocolo tiene como objetivo garantizar una derivación social efectiva hacia la red social para los/las adolescentes que han participado en un proceso de mediación penal juvenil con enfoque de justicia restaurativa y que requieren tal derivación de acuerdo con la evaluación realizada por el programa. La derivación social busca fortalecer el apoyo y las oportunidades para el desarrollo positivo de los/las adolescentes ofensores/as.
- ✓ El protocolo pretende asegurar que el proceso de derivación social sea integral, centrado en el/la adolescente, y contribuya a su desarrollo positivo. La colaboración entre instituciones y la participación activa del/la adolescente y su familia, u otros significativos, son esenciales para el éxito de este proceso.

II. Identificación de Necesidades:

- ✓ Al finalizar la mediación penal juvenil, el/la mediador/a, en colaboración con las partes involucradas, identificará las necesidades específicas del/la adolescente ofensor, la víctima y la comunidad.

III. Evaluación Integral:

- ✓ Se llevará a cabo una evaluación integral del/la adolescente ofensor/a, considerando factores como educación, salud mental, entorno familiar y habilidades sociales.
- ✓ Se buscará la participación activa del/la adolescente y, en su caso, de su familia, en la identificación de sus propias necesidades y metas.

IV. Planificación de Derivación:

- ✓ Basándose en la evaluación integral, se desarrollará un plan de coordinación interna y externa con otros actores o servicios relevantes.

V. Coordinación Interinstitucional:

- ✓ Se establecerá un mecanismo efectivo de coordinación entre la institución de mediación penal juvenil, servicios sociales, educativos y de salud, así como otras agencias pertinentes.
- ✓ La comunicación entre las instituciones será fluida para garantizar la implementación eficaz del plan de derivación social.

VI. Participación Activa del/la Adolescente y su Familia:

- ✓ Se promoverá la participación activa del/la adolescente ofensor/a y su familia en la planificación y ejecución del plan de derivación.
- ✓ Se fomentará la autodeterminación y la responsabilidad compartida en el proceso.

VII. Evaluación de Resultados:

- ✓ Se llevará a cabo una evaluación periódica del progreso del/la adolescente ofensor en relación con los objetivos del plan de derivación social.
- ✓ Se realizarán ajustes al plan según sea necesario para garantizar su efectividad.

VII. Cierre del Proceso de Derivación:

- ✓ Una vez que se hayan alcanzado los objetivos del plan de derivación social, se llevará a cabo una sesión de revisión y cierre formal.
- ✓ Se proporcionará apoyo adicional según las necesidades identificadas en esta etapa.

X. Registro y Documentación:

- ✓ Se mantendrán registros detallados de todo el proceso de derivación social, incluyendo evaluaciones, planes, comunicaciones y resultados.
- ✓ La información estará protegida por la confidencialidad y solo se compartirá según lo permitido por las leyes y regulaciones aplicables.



Anexo N°12: Protocolo para la derivación víctimas



PROTOCOLO DE DERIVACIÓN EFECTIVA PARA VÍCTIMAS PARA CASOS DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA PROPUESTA – ORIENTACIONES

I. Introducción:

- ✓ El presente protocolo tiene como objetivo garantizar una derivación social efectiva para las víctimas que han participado en un proceso de mediación penal juvenil con enfoque de justicia restaurativa y que hayan presentado necesidades de acceso a otros servicios sociales. Esta derivación busca fortalecer el apoyo emocional, psicológico y práctico para las víctimas afectadas.
- ✓ A su vez, busca asegurar que la derivación para las víctimas sea un proceso centrado en su bienestar, respetuoso y contributivo a su proceso de recuperación y reparación. La colaboración entre instituciones estará especialmente enfocada en los hechos denunciados y la experiencia de victimización de la víctima específica, implicando a diversas instituciones, como por ejemplo las Unidades Regionales, Atención de Víctimas y Testigos (URAVIT) del Ministerio Público, el Programa de Víctimas del Ministerio del Interior y las Corporaciones de Asistencia Judicial, además de la participación activa de la víctima son esenciales para el éxito de este proceso.

II. Evaluación de Necesidades de la Víctima:

- ✓ Durante el proceso de la mediación penal juvenil, el/la mediador/a, en colaboración con las partes involucradas, identificará las necesidades específicas de la víctima y evaluará el impacto del delito en su bienestar.

III. Evaluación Integral:

- ✓ Se llevará a cabo una evaluación integral de las necesidades emocionales, psicológicas y prácticas de la víctima.
- ✓ Se considerarán los recursos y servicios disponibles para satisfacer las necesidades identificadas.

IV. Planificación de Derivación:

- ✓ Basándose en la evaluación integral, se desarrollará un plan de derivación social que aborde las necesidades identificadas de la víctima.
- ✓ El plan incluirá objetivos claros y alcanzables, así como recursos y servicios disponibles para satisfacer esas necesidades.

V. Coordinación Interinstitucional:

- ✓ Se establecerá un mecanismo efectivo de coordinación entre la institución de mediación penal juvenil, servicios de apoyo a víctimas, asistencia legal y otras agencias pertinentes.
- ✓ La comunicación entre las instituciones será fluida para garantizar la implementación eficaz del plan de derivación social.

VI. Participación Activa de la Víctima:

- ✓ Se promoverá la participación activa de la víctima en la planificación y ejecución del plan de derivación social.
- ✓ Se fomentará la autodeterminación y la toma de decisiones por parte de la víctima en el proceso.

VII. Apoyo Continuo:

- ✓ Se asignará un/a trabajador/a social o un/a asesor/a de víctimas para proporcionar apoyo continuo durante la implementación del plan de derivación.
- ✓ Se establecerán mecanismos para monitorear el progreso y abordar cualquier desafío que pueda surgir.

VIII. Evaluación de Resultados:

- ✓ Se llevará a cabo una evaluación periódica del progreso de la víctima en relación con los objetivos del plan de derivación social.
- ✓ Se realizarán ajustes al plan según sea necesario para garantizar su efectividad.

IX. Cierre del Proceso de Derivación:

- ✓ Una vez que se hayan alcanzado los objetivos del plan de derivación social, se llevará a cabo una sesión de revisión y cierre formal.
- ✓ Se proporcionará apoyo adicional según las necesidades identificadas en esta etapa.

X. Registro y Documentación:

- ✓ Se mantendrán registros detallados de todo el proceso de derivación social, incluyendo evaluaciones, planes, comunicaciones y resultados.
- ✓ La información estará protegida por la confidencialidad y solo se compartirá según lo permitido por las leyes y regulaciones aplicables.



Anexo N°13: Acta de acuerdo



FORMATO DE ACTA DE ACUERDO PARA CASOS DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA PROPUESTA – ORIENTACIONES

I. INFORMACIÓN DEL CASO:

Fecha: _____ Lugar de la mediación: _____ Mediador/a: _____

Participantes:

- ✓ RUC: _____
- ✓ Nombre de el/la adolescente ofensor/a: _____
- ✓ Representante legal (si aplica): _____
- ✓ Nombre de la Víctima: _____
- ✓ Representante legal (si aplica): _____
- ✓ Otros participantes (si aplica): _____

II. CONSIDERACIONES:

Las partes firman el presente documento de manera libre y voluntaria habiendo sido informadas de sus derechos e implicancias del presente acuerdo, que será presentado al organismo pertinente para ser considerado en el procedimiento judicial.

Este acuerdo se firma en tres copias, una para cada una de las partes y otra para el Centro de Mediación, la que será compartida con el organismo pertinente.

Las partes se comprometen a asistir a audiencia para ratificar los compromisos asumidos en el presente acuerdo, si fuese requerido.

III. ACUERDO DE MEDIACIÓN:

Los/las participantes en la mediación han llegado a los siguientes acuerdos:

1. Acuerdo de Reparación del Daño:

- ✓ Descripción detallada de las acciones que el/de adolescente se compromete a realizar para reparar el daño causado.
- ✓ Plazos y condiciones para la realización de estas acciones.

2. Compromisos del/la adolescente:

- ✓ Compromisos específicos del/la adolescente para evitar conductas similares en el futuro.
- ✓ Participación en programas de rehabilitación o educativos, si es necesario.

3. Compromisos de la Víctima (si es pertinente):

- ✓ Forma de participación en el proceso de reparación del daño.



- ✓ Condiciones para la restauración.

IV. APROBACIÓN Y FIRMA:

Los/las participantes en la mediación manifiestan su conformidad con los acuerdos alcanzados y firman el presente documento como muestra de su compromiso.

- ✓ Firma del/de la adolescente ofensor/a: _____ Fecha: _____
- ✓ Firma de la Víctima (si está presente): _____ Fecha: _____
- ✓ Firma del/la Mediador/a: _____ Fecha: _____
- ✓ Firma de otros actores involucrados (si procede)

V. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

Se establecerá un plan de seguimiento y evaluación para verificar el cumplimiento de los compromisos acordados.

VI. CONSIDERACIONES ADICIONALES:

Incluir cualquier información o disposición adicional que sea relevante para el caso o que haya surgido durante la mediación.



Anexo N°14: Plan de incentivo a la participación de adolescentes ofensores o de sus familias -en caso de menores de edad-.



**PLAN DE INCENTIVOS PARA LA PARTICIPACIÓN DE ADOLESCENTES
OFENSORES Y SUS PERSONAS SIGNIFICATIVAS MEDIACIÓN PENAL JUVENIL
CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA
PROPUESTA – ORIENTACIONES**

I. OBJETIVO DEL PLAN

Fomentar la participación activa y voluntaria de los/las adolescentes ofensores/as y sus personas significativas en el proceso de mediación penal juvenil, promoviendo la justicia restaurativa y la construcción de soluciones colaborativas.

II. TIPOS DE INCENTIVOS

1. Reconocimiento Público:

- ✓ Certificados de participación para adolescentes ofensores/as y sus personas significativas al completar con éxito el proceso de mediación.
- ✓ Reconocimiento en eventos comunitarios o en las instalaciones educativas.

2. Apoyo Psicosocial:

- ✓ Acceso a sesiones de apoyo psicológico para los/las participantes, proporcionadas por profesionales especializados.
- ✓ Recursos educativos sobre habilidades de comunicación y resolución de conflictos familiares.

3. Flexibilidad en los Horarios:

- ✓ Posibilidad de ajustar las fechas y horarios de las sesiones de mediación según las necesidades y disponibilidad de las partes involucradas.
- ✓ Consideración especial para evitar conflictos con horarios escolares o laborales.

4. Certificación de Cumplimiento de Acuerdos:

- ✓ Certificación adicional para adolescentes ofensores/as que cumplen de manera efectiva con los acuerdos alcanzados durante la mediación.
- ✓ Posibilidad de presentar la certificación en contextos educativos o laborales.



5. Apoyo a Proyectos Personales:

- ✓ Oportunidades para participar en programas comunitarios, actividades deportivas o proyectos sociales como parte del proceso de reparación.
- ✓ Acceso a becas o recursos para el desarrollo de habilidades específicas (por ejemplo, cursos de formación profesional).

6. Sesiones Recreativas o de Integración Familiar²⁹:

- ✓ Organización de eventos recreativos o de integración familiar patrocinados por el programa de mediación.
- ✓ Descuentos en actividades recreativas para incentivar la participación continua.

III. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

1. Comunicación Clara:

- ✓ Informar a las partes involucradas sobre los incentivos desde el inicio del proceso de mediación.
- ✓ Explicar los beneficios y oportunidades que se ofrecen como parte de su participación.

2. Evaluación de Necesidades Individuales:

- ✓ Realizar entrevistas iniciales para identificar las necesidades y expectativas de cada participante.
- ✓ Adaptar los incentivos de acuerdo con las circunstancias y metas individuales.

3. Monitoreo Continuo:

- ✓ Establecer mecanismos para evaluar continuamente la efectividad de los incentivos.
- ✓ Realizar encuestas de retroalimentación para obtener opiniones sobre los incentivos ofrecidos.

4. Colaboración con la Comunidad:

- ✓ Establecer alianzas con empresas locales, organizaciones comunitarias y profesionales para ampliar las oportunidades de incentivos.
- ✓ Buscar patrocinios para eventos o actividades especiales.

²⁹ Esto bajo los criterios de disponibilidad presupuestaria.

5. Evaluación de Impacto:

- Evaluar el impacto de los incentivos en la participación y cumplimiento de acuerdos.
- Ajustar el plan según sea necesario para maximizar la efectividad.

IV. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO:

- ✓ Establecer criterios claros para evaluar el cumplimiento de acuerdos por parte de los adolescentes ofensores.
- ✓ Proporcionar incentivos adicionales o reconocimientos especiales a aquellos que demuestren un compromiso excepcional.

Anexo N°15: Protocolo de seguimiento de acuerdos



<p style="text-align: center;">FICHA DE SEGUIMIENTO DE ACUERDOS PARA CASOS DE MEDIACIÓN PENAL JUVENIL CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA PROPUESTA – ORIENTACIONES</p>

Esta ficha de seguimiento se enfoca en la evaluación continua de los acuerdos de mediación penal juvenil con un enfoque de justicia restaurativa. Destaca la importancia de las medidas restaurativas y reparatoras, así como la necesidad de una evaluación constante para garantizar la efectividad y el impacto positivo del proceso.

I. INFORMACIÓN DEL CASO:

1. Número del Caso:
2. Fecha de la Sesión de Mediación en la que se establecieron los acuerdos:
[Fecha]
3. Nombres de las Partes Involucradas:
 - ✓ Adolescente ofensor/a: [Nombre]
 - ✓ Víctima: [Nombre]

II. ACUERDOS ESTABLECIDOS:

1. Descripción del Acuerdo:
 - ✓ [Breve descripción del acuerdo alcanzado durante la sesión de mediación, destacando elementos restaurativos]
2. Responsabilidades de las Partes:
 - ✓ **Adolescente Ofensor:**
 - [Detalles de las responsabilidades específicas acordadas]
 - ✓ **Víctima:**
 - [Detalles de las responsabilidades específicas acordadas]
 - ✓ **Otros (si aplica):**
 - [Detalles de las responsabilidades específicas acordadas]

Plazos Establecidos:

- ✓ [Fecha límite para el cumplimiento de cada responsabilidad]
3. Medidas de Reparación y Restauración:
 - ✓ [Descripción detallada de las medidas acordadas para reparar el daño causado]

- ✓ [Enfoque en cómo estas medidas contribuyen a la restauración y la reconciliación]

III. SEGUIMIENTO:

1. Fecha de Seguimiento:

2. Evaluación del Cumplimiento:

- ✓ [Marcar si las partes han cumplido con sus responsabilidades]
 - Sí
 - No

3. Impacto Percibido:

- ✓ [Observaciones sobre el impacto percibido del cumplimiento de los acuerdos]

IV. REFLEXIÓN SOBRE EL PROCESO:

1. Experiencia de las Partes:

- ✓ [Observaciones sobre la experiencia de las partes durante el proceso de cumplimiento]

2. Feedback de las Partes:

- ✓ [Comentarios proporcionados por las partes sobre el proceso de seguimiento y los resultados]

V. EVALUACIÓN CONTINUA DE NECESIDADES:

1. Identificación de Nuevas Necesidades:

- ✓ [Registro de nuevas necesidades o desafíos que puedan haber surgido]

VI. PRÓXIMA SESIÓN DE SEGUIMIENTO (SI APLICA):

1. Fecha Propuesta para la Próxima Sesión de Seguimiento: [Fecha]

2. Temas para abordar en la Próxima Sesión:

- ✓ [Listar temas específicos a discutir en la próxima sesión, si es necesario]

VII. FIRMA DE LAS PARTES:

1. Adolescente Ofensor/a

- ✓ [Firma]
- ✓ [Fecha]

2. Víctima:

- ✓ [Firma]
- ✓ [Fecha]

3. Mediador/a:

- ✓ [Firma]

✓ [Fecha]

VIII. OBSERVACIONES FINALES DEL MEDIADOR/A:

Espacio para observaciones finales, reflexiones y recomendaciones del mediador/a



Anexo N°16: Encuesta satisfacción usuaria



Etapa	Por favor califique con nota de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, los siguientes aspectos del proceso de mediación en los que usted ha participado	Responden*										
		1	2	3	4	5	6	7	Prep.	Med.	Seg	Global
Preparación	Lo sencilla que fue la comunicación con el/la mediador/a								X	X	X	X
	La claridad para explicarle en qué consiste el proceso de mediación								X	X	X	X
	Su participación -como víctima/ofensor- en la construcción del acuerdo									X	X	X
Mediación	Con los contenidos del acuerdo										X	X
	La neutralidad que mostró la/el mediador/a en las sesiones de mediación										X	X
	La claridad con que se le explicó el proceso de seguimiento del acuerdo										X	X
Seguimiento	El cumplimiento del plazo comprometido con usted para contactarlos para el seguimiento										X	X
	El trabajo desarrollado por el/la mediador/a durante el proceso de mediación									X	X	X
	La accesibilidad o ubicación del centro de mediación									X	X	X
Global	La calidad de la infraestructura del centro de mediación									X	X	X
	El resultado de la ejecución del acuerdo											X
	El tiempo total que tomó el proceso de mediación (desde el inicio hasta el cierre)											X
	El nivel de justicia que, para usted, se alcanzó con el proceso de mediación											X
	Califique, en general, su experiencia con el proceso total de mediación en el que usted participó									X	X	X

**Se indica qué preguntas responden quienes han llegado a cada una de esas etapas, ya que no todos pueden evaluar todas ellas.

Ante las siguientes afirmaciones, por favor indique si usted si está de acuerdo, si está medianamente de acuerdo o no está de acuerdo:	Sí	Medianamente	No	Responden		
				Preparación	Seesiones	Seguimiento
Tomó la decisión de participar de la mediación de modo completamente voluntario				X	X	X
Se sintió escuchado/a en el espacio de mediación				X	X	X
(Para víctima) Siente que el proceso logró que el/la ofensor/a asumiera su responsabilidad						X
(Para víctima) Siente que el proceso respondió a su necesidad de reparación						X
(Para ofensor/a) Siente que ha reparado el daño que produjo a la víctima						X
(Para ofensor/a) Siente que se ha responsabilizado por el daño causado a la víctima						X
Recomendaría a otra persona participar de un proceso de mediación como este						X
Se encuentra satisfecho, en general, con haber participado de esta forma de implementar la justicia					X	X

Anexo N°18: Pauta de supervisión clínica



PAUTA DE SUPERVISIÓN CLÍNICA PARA MEDIADORES PENALES JUVENILES CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA PROPUESTA – ORIENTACIONES

Esta pauta de supervisión clínica se centra en evaluar las competencias y habilidades específicas de los mediadores penales juveniles con un enfoque de justicia restaurativa. Busca fortalecer la práctica del/la mediador/a en la aplicación efectiva de los principios restaurativos en el contexto de la resolución de conflictos juveniles.

I. INFORMACIÓN GENERAL:

- ✓ Nombre del/la Mediador/a:
- ✓ Fecha de la Sesión de Supervisión:
- ✓ Número de Caso en Revisión:
- ✓ Supervisor/a:

II. COMPETENCIAS EN JUSTICIA RESTAURATIVA:

1. **Comprensión de Principios:**
 - ✓ ¿El/la mediador/a demuestra un entendimiento sólido de los principios fundamentales de la justicia restaurativa?
 - ✓ ¿Aplica estos principios de manera consistente en su práctica?
2. **Empoderamiento y Participación:**
 - ✓ ¿Cómo fomenta el/la mediador/a la participación activa y empoderamiento de todas las partes durante la mediación?
 - ✓ ¿Se asegura de que las voces de las partes afectadas sean escuchadas y respetadas?
3. **Enfoque Holístico:**
 - ✓ ¿Cómo aborda el/la mediador/a la resolución de conflictos de manera holística, considerando el bienestar general de los involucrados?
 - ✓ ¿Promueve la reparación y la reconciliación más allá de la simple solución del conflicto?

III. MANEJO ÉTICO Y SENSIBLE:

1. **Sensibilidad Cultural y Contextual:**
 - ✓ ¿El/la mediador/a demuestra sensibilidad cultural y adaptabilidad a contextos diversos?

- ✓ ¿Cómo aborda la diversidad de experiencias y perspectivas en el proceso de mediación?

2. **Ética y Confidencialidad:**

- ✓ ¿Se adhiere el/la mediador/a a altos estándares éticos y de confidencialidad?
- ✓ ¿Cómo maneja la información sensible durante y después de la sesión de mediación?

IV. FACILITACIÓN DE CÍRCULOS RESTAURATIVOS (SI APLICA):

1. **Planificación y Estructuración:**

- ✓ ¿Cómo planifica y estructura el/la mediador/a círculos restaurativos, si se utilizan?
- ✓ ¿Se asegura de que todos los participantes se sientan cómodos y respetados?

2. **Manejo de Emociones:**

- ✓ ¿Cómo maneja el/la mediador/a las emociones de las partes durante un círculo restaurativo?
- ✓ ¿Fomenta un ambiente seguro para la expresión emocional?

V. EVALUACIÓN DE CASOS ESPECÍFICOS:

1. **Revisión del Caso Actual:**

- ✓ Discusión detallada sobre el caso en revisión, incluyendo los resultados y la efectividad de las prácticas restaurativas.
- ✓ Identificación de oportunidades para mejorar la implementación de la justicia restaurativa.

2. **Reparación y Acuerdos:**

- ✓ ¿Cómo facilitó el/la mediador/a la reparación del daño causado?
- ✓ ¿Se alcanzaron acuerdos significativos y sostenibles?

VI. DESARROLLO PROFESIONAL:

1. **Formación Continua en justicia restaurativa:**

- ✓ ¿El/la mediador/a ha participado en programas de formación continua específicos de justicia restaurativa?
- ✓ ¿Busca oportunidades para mejorar sus habilidades en este enfoque?

2. **Reflexión Personal:**

- ✓ ¿El/la mediador/a reflexiona sobre su práctica desde la perspectiva de la justicia restaurativa?
- ✓ ¿Identifica áreas de mejora y oportunidades de crecimiento?

VII. PLANES DE ACCIÓN Y DESARROLLO:

1. **Identificación de Áreas de Mejora:**

- ✓ Resumen de las áreas específicas que requieren atención o desarrollo en el contexto de la justicia restaurativa.

2. Planes de Acción:

- ✓ Establecimiento de objetivos específicos para mejorar habilidades y competencias en el enfoque restaurativo.
- ✓ Recomendaciones para la implementación de cambios o mejoras.

VIII. FIRMA DEL/LA MEDIADOR/A:

- ✓ Firma:
- ✓ Fecha:

IX. OBSERVACIONES FINALES DEL SUPERVISOR:

- ✓ **Observaciones Generales:**
 - Comentarios finales del supervisor sobre el desempeño del/la mediador/a en el contexto de la justicia restaurativa.
 - Recomendaciones adicionales, si las hay.

ARTÍCULO SEGUNDO: DÉJESE ESTABLECIDO que la presente Norma Técnica aprobada regirá a partir de la total tramitación de este acto.

ARTÍCULO TERCERO: REMÍTASE copia de la presente resolución al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y a las Direcciones Regionales del Servicio.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN EL SITIO WEB DEL SERVICIO Y ARCHÍVESE



Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil
Directora Nacional
Ministerio de Justicia y DD.HH.

ROCÍO FAÚNDEZ GARCÍA
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL

LDV/MCJ/PCG/DRR

Distribución:

- Subdirección Técnica
- Subdirección Administrativa
- Dirección de Asesoría Jurídica
- Oficina de Partes y Archivo SRJ
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Direcciones Regionales