

REVISTA

junio 2023

Nº27, XVII (1)

# Señales

Publicación científica especializada en Justicia y Reinserción Juvenil

**Proyecto DAR:  
Desistimiento, Afecto  
y Resiliencia para un  
cambio de trayectoria  
en jóvenes que han  
estado en prisión** p. 9

**Vínculos: Una experiencia local de alianza  
terapéutica para la disminución del riesgo  
sociodelictual en niños, niñas y adolescentes  
de la comuna de Las Condes** p. 23

**Justicia Restaurativa la experiencia de  
mediación en la Región de Magallanes** p. 45

ISSN Nº 0719 – 2266



**SENAME**

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

REVISTA  
**Señales**

Servicio Nacional de Menores

**Director y Representante Legal:**

Rachid Alay Berenguela

**Editora General:**

Luz María Zañartu Correa

**Equipo editor:**

Lorena Ardura Montero

Luz María Zañartu Correa

Juan Pablo Valdeavellano Gaete

**Diseño:**

Cristián Arriado Ruiz

**Fotografía:**

David Hormazábal Cádiz

**Sename:**

Huérfanos 587, 9° Piso, Oficina 903

Santiago de Chile

(56) 2 -23984250

(56) 2 -23984225

**Correo Revista:**

revistasenales@sename.cl

**Web Institucional:**

www.sename.cl

<https://www.sename.cl/web/index.php/revista-senales/>

**Revista Señales indexada en:**

Latindex, [www.latindex.org](http://www.latindex.org)



ISSN: N° 0719- 2266

Revista Señales es una publicación del Servicio Nacional de Menores, servicio dependiente del Ministerio de Justicia. Los artículos publicados en esta revista expresan los puntos de vista de los autores y no necesariamente representan la posición del Sename.



# Índice

## Presentación

Luz María Zañartu Correa, Editora

6

### ARTICULO 01

**Proyecto DAR: Desistimiento, Afecto y Resiliencia para un cambio de trayectoria en jóvenes que han estado en prisión.**

María Belén Peralta Nasiff



9

### ARTICULO 02

**Vínculos: Una experiencia local de alianza terapéutica para la disminución del riesgo sociodelictual en niños, niñas y adolescentes de la comuna de Las Condes.**

Adriana Orlandini Rodríguez, Francisco Javier Ugarte Reyes, Isidora Peñafiel Castillo, Marisol Arcos Castro, Matías Hormazábal Vergara



23

### ARTICULO 03

**Justicia Restaurativa la experiencia de mediación en la Región de Magallanes**

Claudia Orieta Páez Haro, Lilian Elizabeth Salazar Vidal, Osvaldo Enrique Vázquez Rossoni

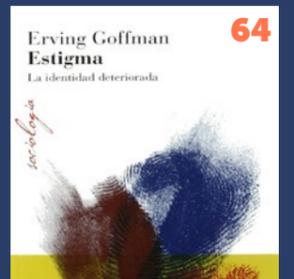


45

### II. Sección Reseñas:

**Estigma, La identidad deteriorada. Erving Goffman**

Hernán Medina Rueda



64

## Presentación

**Revista Señales N° 27**, incursiona en este número en tres experiencias prácticas implementadas con jóvenes que han infringido la ley penal atendidos en distintos Proyectos de la red, uno de los cuales es a través de Corporación Opción, el otro a cargo de la Municipalidad de Las Condes y el tercero a través del Proyecto Dar: Desistimiento, Afecto y Resiliencia, de Fundación Itaca. En los tres programas se buscan distintos objetivos, complementarios a la vez: la mediación penal para la inserción social, la gestión de alianzas terapéuticas para el desistimiento.

**Proyecto DAR: Desistimiento, Afecto y Resiliencia para un cambio de trayectoria en jóvenes que han estado en prisión**, de María Belén Peralta Nasiff, es un artículo que da a conocer los principios rectores de Proyecto DAR el que busca fortalecer a través de talleres grupales el desarrollo socioemocional, la construcción de identidades prosociales, la exploración de intereses y proyectos de vida, así como la vinculación a redes académicas y laborales. De esta forma intenta favorecer la inserción social de jóvenes que han estado privados de libertad, facilitando el proceso de desistimiento delictual. Uno de los elementos innovadores del Proyecto DAR es la incorporación de los monitores de resiliencia. Estos son jóvenes que han experimentado procesos de desistimiento delictual y con su experiencia acompañan a estos jóvenes en su proceso de inserción. El desarrollo de identidades prosociales, a través de experimentar el vínculo afectivo, para desarrollar actividades en favor de sí mismos y de la comunidad, con el reconocimiento y valoración del entorno social. El proyecto se alinea con un enfoque basado en fortalezas, lo que permite potenciar las herramientas que permitan insertarse socialmente. Es por ello que se le da gran relevancia a la vinculación y al acompañamiento en el proceso de desistimiento.

El texto **Vínculos: Una experiencia local de alianza terapéutica para la disminución del riesgo sociodelictual en niños, niñas y adolescentes de la comuna de Las Condes**, de Adriana Orlandini Rodríguez, Francisco Javier Ugarte Reyes, Isidora Peñafiel Castillo, Marisol Arcos Castro y Matías Hormazábal Vergara expone los resultados de un programa de prevención del riesgo sociodelictual de niños, niñas y adolescentes en la comuna de Las Condes. Este programa se inspira en el modelo de terapia familiar sistémica centrado en la alianza terapéutica, desarrollado por la Universidad de la Coruña, España. El texto da cuenta de la importancia de la conexión emocional entre el terapeuta y los miembros de la familia. Esta alianza vendría a traducirse en un vínculo colaborativo, entre terapeuta y cliente. Del mismo modo, da cuenta que la metodología utilizada busca proporcionar una intervención especializada en permanente evaluación, con el objetivo principal de modificar patrones y dinámicas relacionales que ponen en riesgo las trayectorias de desarrollo. El programa Vínculos está orientado a crear un contacto estrecho para generar una intervención profunda en el domicilio de las familias, con una dinámica de terapia familiar. El trabajo con la familia tiene como objetivo aumentar el compromiso e involucramiento de los padres y cuidadores de tal manera que se asienta la colaboración en el trabajo terapéutico. La intervención se mide principalmente con el instrumento ASSET, que evalúa los factores de riesgo que elevan la probabilidad de ocurrencia de un comportamiento delictivo, en niños, niñas y adolescentes de entre 10 y 17 años. De modo concluyente, se destaca que el programa da cuenta de una evolución progresiva en la percepción de utilidad, mejoría y resolución del problema que llevó a participar del mismo.

El artículo **Justicia Restaurativa, la experiencia de mediación en la región de Magallanes**, de Claudia Orieta Páez Haro, Lilian Elizabeth Salazar Vidal y Osvaldo Enrique Vázquez Rossoni, profesionales de la Corporación Opción, relata sobre una experiencia sobre mediación penal desarrollada en la región de Magallanes y la Antártica Chilena.

Para el desarrollo del presente estudio, se implementó una investigación cualitativa interpretativa y de diseño emergente orientado a caracterizar la percepción de los actores de procesos de mediación penal juvenil, en esa región extrema. Para ello, se generó una muestra intencional de tipo teórico, conformada por seis víctimas y cuatro ofensores y ofensoras que participaron de los procesos de

mediación penal juvenil. Se sumaron las opiniones de Fiscales, Defensores y Juez que ejercen sus labores en la Región de Magallanes. En este caso, la recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de entrevistas en profundidad de tipo semiestructuradas, con apoyo de pauta de temas.

En la sección **Reseñas** el sociólogo Hernán Medina Rueda, profundiza en el libro “Estigma, La identidad deteriorada” del autor Erving Goffman.

Goffman, se refiere a 3 tipos de estigmas: las **malformaciones físicas**, los **defectos del carácter** como la falta de voluntad, pasiones tiránicas o antinaturales, creencias falsas y rígidas o la deshonestidad y los **estigmas tribales de raza, nación y religión**, susceptibles de ser transmitidos por herencia y contaminar por igual a todos los miembros de una familia.

Según esta “clasificación” cualquier persona podría ser susceptible de estar estigmatizada. El texto destaca el gran esfuerzo que hacen las personas por corregir su incapacidad, y para conquistar su espacio y sentirse integrados. Sin embargo, también existe el caso de quien decide evadirse, por su incapacidad o estigma, de todos los deberes de la vida social, que considera poco gratos, con lo cual se protege de asumir responsabilidad social.



**Luz María Zañartu Correa**

Editora General

## Proyecto DAR: Desistimiento, Afecto y Resiliencia para un cambio de trayectoria en jóvenes que han estado privados de libertad

## Project DAR: Desistance, Affection and Resilience for a change of trajectory in young people who have been in prison

María Belén Peralta Nasiff<sup>1</sup>  
Fundación Ítaca

Santiago – Chile

Recibido: 17.04.2023

Aprobado: 13.06.2023

Publicado: 30.06.2023

<sup>1</sup> Antropóloga, Directora Ejecutiva de Fundación Ítaca



**Resumen:**

El presente artículo busca compartir la experiencia y los fundamentos teóricos y metodológicos del Proyecto Desistimiento, Afecto y Resiliencia, DAR<sup>2</sup>, implementado por Fundación Itaca<sup>3</sup> entre marzo de 2021 y diciembre 2022<sup>4</sup> en la comuna de La Granja. La intervención tiene el objetivo de apoyar los procesos de inserción social y desistimiento delictual de hombres y mujeres jóvenes que han sido condenados por la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente. Se sustenta en la teoría criminológica del desarrollo y ciclo vital, paradigma del desistimiento y teorías de la resiliencia. Comprendiendo la complejidad y multidimensionalidad del proceso de desistimiento, se propone una intervención que, con un abordaje integral, incorpore componentes laborales, educacionales, de género, socioemocionales y comunitarios.

**Palabras clave:**

Vínculo, Desistimiento, Resiliencia, Identidad, Proyecto de vida, Enfoque sociocomunitario, Experiencias prosociales.

**Abstract:** The present article aims to share the experience and the theoretical and methodological framework of DAR Project, implemented by Itaca Foundation between March 2021 and December 2022 in the municipality of La Granja. The intervention purpose is to support the processes of social integration and criminal desistance of young people who have been sentenced to prison by the Adolescent Criminal Responsibility Law. It is based on the developmental criminology and life-course theories, the desistance paradigm and the resilience theory. Understanding the complexity and multidimensionality of the desistance process, the intervention proposes a comprehensive approach, that incorporates labor, educational, gender, socio-emotional and community components

**Keywords:** Bond, Desistance, Resilience, Identity, Life proyect, Socio-community approach, pro social experiences

**Introducción**

Proyecto DAR, Desistimiento, Afecto y Resiliencia, se implementa desde el año 2021, gracias a la adjudicación de fondos concursables del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y de la Fundación Fernández Carter. El modelo de intervención propuesto recoge la experiencia de Fundación Itaca acompañando los procesos de desistimiento de jóvenes participantes de los talleres Puentes de Creación<sup>5</sup>, desde 2013. Se enmarca en una alianza con Fundación Mi Club Domingo Savio, organización comunitaria de la comuna de La Granja que trabaja con niños, niñas y adolescentes, sus familias y adultos/as mayores. Los jóvenes participantes del proyecto son contratados para realizar actividades sociocomunitarias dirigidas a niños, niñas y adultos mayores beneficiarios de Domingo Savio. Estas actividades se desarrollan en la sede de dicha fundación en la comuna de La Granja. Además, los y las jóvenes participan de un acompañamiento personalizado con reuniones individuales y talleres grupales que buscan fortalecer el desarrollo socioemocional, la construcción de identidades prosociales, la exploración de intereses y proyectos de vida, así como la vinculación a redes académicas y laborales. De esta forma, el proyecto persigue el objetivo de favorecer la inserción social de jóvenes que han estado privados de libertad, facilitando sus

2 La descripción del proyecto se basa en el proyecto de grado de María Belén Peralta Nasiff para optar al título de Magíster en Prevención, Seguridad Urbana y Política Criminal de la Universidad Alberto Hurtado, en el cual se desarrolla en detalle el modelo de intervención propuesto por proyecto DAR.

3 Para mayor información del trabajo de Fundación Itaca, visitar [instagram.com/fundacion\\_itaca/](https://www.instagram.com/fundacion_itaca/) y [www.fundacionitaca.cl](http://www.fundacionitaca.cl)

4 Proyecto DAR, Desistimiento, Afecto y Resiliencia debió ser suspendido por falta de financiamiento. Durante 2023 hemos postulado a fondos concursables y realizado campañas de recaudación de fondos para poder dar continuidad a la intervención.

5 Puentes de Creación es una de las metodologías que ejecuta Fundación Itaca en centros cerrados de justicia juvenil. Ha sido desarrollada por un equipo multidisciplinario de la fundación y persigue la mitigación de los efectos de prisionización, a partir del desarrollo de tres áreas de impacto: autoconocimiento y construcción de subjetividad, desahogo y expresión de las emociones y fortalecimiento de vínculos pro sociales. Fomenta el uso del arte, principalmente escrito, para la expresión de jóvenes.

procesos de desistimiento delictual y resiliencia para que logren desarrollar un proyecto de vida satisfactorio y ser un aporte en la sociedad, a través de un modelo de intervención integral que aborda aspectos subjetivos, sociales y comunitarios. Desde 2021, proyecto DAR ha contado con la participación de 20 jóvenes (2 mujeres y 18 hombres). A su vez, 25 adultos mayores y 25 niños y niñas se han beneficiado de las actividades sociocomunitarias desarrolladas.

Proyecto DAR se enmarca en un contexto nacional en que la preocupación y temor de la ciudadanía por la delincuencia aumenta cada año (Índice Paz Ciudadana, 2021 y ENUSC, 2021) y que la reincidencia juvenil supera el 50% al cabo de dos años y es mayor después de condenas privativas de libertad (Sename, 2015). Lo anterior favorece la prevalencia de estrategias de carácter más punitivo, reflejo del “populismo penal” que ocupa gran parte de la agenda pública tanto en Latinoamérica como en el norte global. La aclamada premisa de “mano dura” contra la delincuencia ha demostrado no ser lo suficientemente efectiva para la disminución tanto de la percepción de inseguridad, como de las tasas de reincidencia, además de traducirse en medidas



que no abordan el problema social de fondo. En este escenario, se considera necesario revisar los enfoques y metodologías que se han usado desde la política pública y las intervenciones dirigidas a las trayectorias delictuales de jóvenes. Proyecto DAR es producto de esta revisión, en sintonía con las perspectivas que, desde los territorios y la academia, enriquecen la manera de comprender y enfrentar las violencias y la criminalidad.

Uno de los elementos innovadores del Proyecto DAR es la incorporación de la figura de “tutores de resiliencia”, jóvenes que han experimentado procesos de desistimiento delictual y, desde sus recorridos y experiencias, acompañan y orientan a otros. Recogiendo la noción de Maruna (2001) de “sanadores heridos”, los tutores fortalecen sus procesos, resignifican sus experiencias y valoran el aporte que pueden hacer. A su vez, recibir el apoyo y orientación de quienes han tenido experiencias similares es sumamente significativo para la persona acompañada, pues se siente más comprendida al tener trayectorias cercanas, con lo que se pueden convertir también en un posible referente a seguir. No hay conocimiento más profundo y “experto” que el de quienes han experimentado en carne propia los vaivenes y dificultades del proceso de desistimiento. Es por esto que Proyecto DAR valora enormemente la asesoría técnica y metodológica que pueden entregar los y las jóvenes para enriquecer el modelo de intervención.

Otro aspecto característico es la importancia de mantener un trabajo cercano a escala humana. Es central resguardar la profundidad y calidad de la intervención, privilegiando el trabajo con grupos pequeños de entre 8 y 10 jóvenes. De esta forma, se posibilita que el acompañamiento, los vínculos y experiencias sean más significativas y personalizadas.

Nuestra experiencia en terreno y la literatura académica confirman que el desistimiento delictual debe entenderse como un proceso de largo plazo, con avances, dudas y retrocesos. Por esto, Fundación Ítaca contempla un acompañamiento posterior que no tiene fecha de término, pues se piensa como una comunidad de apoyo al desistimiento donde sus integrantes tendrán siempre las puertas abiertas para recibir orientación, apoyo, vinculación con redes laborales y formativas, invitación a actividades comunitarias prosociales y tutorías con otros jóvenes.

Por último, la experiencia del Proyecto DAR invita a la reflexión sobre los desafíos en la articulación público-privada para lograr abordar de mejor forma las problemáticas sociales. Más aún en el caso de la delincuencia en que, desde la perspectiva de coproducción de seguridad humana, la participación y vinculación entre los distintos actores es fundamental, comprendiendo que la sociedad en su conjunto puede jugar un rol clave en la disminución de las violencias e inseguridades.

A continuación, se presentan los fundamentos teóricos y metodológicos del proyecto, una revisión de sus principales resultados y de las reflexiones críticas derivadas de su implementación.

### Enfoque teórico

Para el estudio de las trayectorias delictuales en jóvenes, Proyecto DAR se basa principalmente en la criminología del desarrollo y la teoría del curso de la vida o del ciclo vital. Esta última supone una perspectiva integradora de los diferentes marcos teóricos con los que la criminología ha explicado la conducta delictual. El énfasis está puesto en las características de cada fase del ciclo vital y cómo ciertos factores explicativos tendrán un peso relativo asociado. Así, se recogen ciertos elementos de teorías criminológicas, de acuerdo a la importancia que tienen según el momento en la vida de cada sujeto. Al trabajar con jóvenes es importante considerar las particularidades de la adolescencia y de aquellos hitos y experiencias que van a ser relevantes en sus trayectorias.

Una de las teorías que se considera pertinente al trabajar con jóvenes es la teoría del etiquetamiento. Esta analiza el impacto que tiene en el comportamiento delictual el ser juzgado y condenado socialmente, recibiendo la etiqueta de “delincuente”. El etiquetamiento va aparejado de un proceso de exclusión social y estigmatización que puede llevar incluso a profundizar una trayectoria delictual, al asumir como propia la categoría y el consecuente cambio de identidad que conlleva (Vásquez, 2003).

En relación con los procesos de inserción social de jóvenes, la perspectiva teórica principal se sustenta en el paradigma del desistimiento y las teorías de la resiliencia. El primero se ocupa de comprender los factores que inciden en que las personas abandonen el delito. Un gran aporte que se ha establecido dentro de este paradigma es la comprensión de que el desistimiento es un proceso y no un hito puntual. El proyecto adscribe a una perspectiva integradora que reconoce la importancia tanto de los factores sociales como subjetivos en el proceso. Dentro de los factores sociales identificados como relevantes se encuentran los vínculos afectivos, un empleo significativo que favorezca un sentido de realización y valoración, desarrollar actividades prosociales en beneficio de otros/as, entre otros. Los factores subjetivos tienen relación con cómo el sujeto se percibe a sí mismo/a y a sus posibilidades de inserción social. Así, aspectos como la identidad, sentido de agencia y autoeficacia han sido identificados como factores que pueden favorecer procesos de desistimiento delictual (Maruna y Lebel, 2010).

Las teorías de la resiliencia se interesan por aquellos factores protectores que pueden promover la capacidad de las personas de sobreponerse a situaciones traumáticas o dolorosas. No se trata únicamente de habilidades individuales, sino de herramientas y contextos que se pueden fomentar para favorecer el desarrollo de procesos resilientes. Boris Cyrulnik (2010) plantea los siguientes factores como facilitadores: establecer vínculos de confianza sin estigmatización, el altruismo, y poder resignificar la historia de vida y compartirla de forma protegida (el arte es un medio privilegiado para ello). La adolescencia es un período crítico en el abandono del delito, pues como plantea Catalina Droppelmann (2022) se trata de un momento fértil para las transformaciones, relacionado a la expresión de la resiliencia y a la toma de decisiones vitales que pueden tener un gran potencial transformador.

Dado lo anterior, la búsqueda de sentido y el desarrollo de identidades prosociales se posicionan como un elemento central en la perspectiva del Proyecto DAR. Para desistir del delito no basta solo con la motivación para el cambio. Decidir un cambio de vida es un primer paso fundamental, pero se requiere mucho más que voluntad para la materialización de esta decisión y su sostenibilidad en el largo plazo. Los sentidos que movilizan a las personas a actuar y desarrollar sus proyectos de vida ocupan un lugar central, pues se relacionan a la identidad y visión de sí mismos y del rol que puedan desempeñar en la sociedad. Por ende, se considera crucial apoyar procesos de construcción identitaria y desarrollo socioemocional para ampliar la visión que tienen de sí mismos y de las alternativas que ven posibles dentro de la sociedad. En conclusión, experimentar vínculos afectivos de carácter prosocial, realizar actividades prosociales y tener el reconocimiento y valoración de una comunidad pueden tener un impacto favorable.

El proyecto se alinea con el enfoque basado en las fortalezas, con una lógica complementaria al enfoque de gestión del riesgo de reincidencia. Bajo esta mirada, el foco está puesto en las potencialidades, intereses y habilidades de los sujetos, para así potenciar el desarrollo de aquellos factores que pueden favorecer su adecuada integración social. Así, por un lado, se busca enfrentar la problemática de seguridad ciudadana al disminuir las tasas de reincidencia, y por otro lado, se ocupa de que las personas cuenten con herramientas que les permitan insertarse y desarrollarse lo más plenamente posible dentro de sus sociedades. En sintonía con lo anterior, McNeill (2006) plantea que el contar con personas que crean en sus capacidades y fortalezas puede ser un aliciente significativo para desistir del delito.

Otro elemento central del enfoque teórico del Proyecto DAR es la relevancia que se le da al vínculo en el acompañamiento a los procesos de desistimiento. Diversos estudios han señalado que los vínculos afectivos y prosociales, incluidos los que se establecen con las personas a cargo de las intervenciones, tienen un rol fundamental en el abandono de las trayectorias delictuales (McNeill, 2006 y Hecke et al. 2019). Los vínculos comunitarios también ocupan un lugar protagónico, pues se ha visto que en aquellos contextos donde el tejido social es más fuerte y existe una mayor cercanía y confianza entre sus integrantes, se alejan de problemas delictuales más graves (Maruna, Lebel y Lanier, 2009).

Por último, desde la experiencia en terreno de Fundación Ítaca y reflexiones provenientes del paradigma del desistimiento, teorías de la resiliencia y justicia restaurativa, el Proyecto DAR otorga un lugar central al verbo que inspira su nombre. El poder de DAR, de hacer algo por otro/a, de cuidar o entregarse a una causa social, de usar la experiencia de vida como una herramienta para comprender y orientar a otros/as. Maruna, Lebel, y Lanier (2009) plantean incluso que realizar actividades de voluntariado tiene el potencial de reducir la criminalidad al fomentar procesos de socialización prosocial. Garrido, Stangeland y Redondo (2006) también enfatizan en la necesidad de ofrecer espacios en que jóvenes puedan desempeñar roles prosociales y desarrollar valores de empatía, cuidado y solidaridad para prevenir las violencias y el delito. Estos procesos, sin embargo, no pueden ser forzados, deben facilitarse de tal modo que los jóvenes establezcan vínculos afectivos y significativos con otras personas, cosa de que la experiencia tenga un impacto y un sentido genuino para ellos.

### Componentes del proyecto y orientaciones metodológicas

Los participantes son remunerados por su participación en el proyecto, lo que les permite suplir gastos básicos de subsistencia que pueden complementar con otras actividades remuneradas. La participación de los jóvenes comprende una jornada de 15 horas semanales durante un período de 6 meses. En ese periodo deben asistir de forma presencial a la sede de Fundación Mi Club Domingo Savio, en la comuna de La Granja. Allí trabajan directamente con el equipo de Fundación Ítaca y se realizan las diferentes actividades.

Se trabaja a partir de cuatro componentes centrales: el primero es la construcción de subjetividad, el segundo es el desarrollo del proyecto de vida, el tercero es el trabajo sociocomunitario y el cuarto es la vinculación a redes.

En relación con el primer componente, el objetivo es entregar herramientas que permitan a los participantes enriquecer la visión que tienen de sí mismo/as y del lugar que ocupan en la sociedad. De esta forma, se favorecen espacios individuales y grupales que fortalecen la construcción de identidad, la exploración de intereses, habilidades, resignificación de las historias de vida, reflexión en torno de su rol social y político, entre otros. Las reuniones individuales de acompañamiento que se realizan de forma semanal están basadas en la metodología del Good Live Model, modelo de reinserción en el que fue capacitado el equipo de Fundación Ítaca en 2020. Las reuniones individuales son de carácter semanal. Los talleres grupales buscan entregar espacios desde una perspectiva integral, abarcando diversas metodologías y experiencias que puedan resultar significativas para abordar este componente. Dentro de las temáticas y metodologías en las que se basan las instancias grupales se encuentran los talleres Puentes de Creación, Piños Lectores, mindfulness, arteterapia, sexualidad y género, entre otros. Los talleres grupales también son de carácter semanal. Es fundamental pensar la intervención desde un enfoque de género, atendiendo a que los procesos de inicio, mantención y cese de las trayectorias delictuales tienen características distintas para hombres y mujeres. Una de las actividades que se incluyó en el año 2022, al trabajar con dos mujeres, fueron los “círculos de mujeres”, espacios para intercambiar experiencias de forma protegida y poder ahondar en aquellas inquietudes y problemáticas propias del género.

El segundo componente consiste en el apoyo a la construcción de proyectos de vida. El foco está puesto en la exploración de intereses, habilidades y motivaciones. Se le da mucha importancia a la búsqueda del sentido que moviliza las acciones de cada uno/a, apoyando la persecución de objetivos de corto, mediano y largo plazo. Este componente se trabaja mediante reuniones individuales con la persona a cargo del acompañamiento personalizado y se basa en la metodología del Good Live Model, pues ofrece un modelo de trabajo positivo que apoya la reflexión y definición de valores y propósitos. A su vez, se incluyen las tutorías con otras personas jóvenes que han desistido del delito. El objetivo es la entrega de orientación e intercambio de experiencias, así como el acompañamiento en actividades como entrevistas laborales.

El tercer componente es el trabajo sociocomunitario. En el marco de la alianza con Fundación Mi Club Domingo Savio, los jóvenes participan en el diseño y ejecución de las actividades que se realizan a los niños, niñas y adultos mayores con los que trabaja Domingo Savio. El componente comunitario se ha centrado principalmente en el trabajo con adultos mayores a partir de los excelentes resultados que ha tenido la experiencia de encuentro entre los jóvenes y “los grandes”, como les llamamos en el proyecto. Consiste en un espacio semanal donde se prioriza el trabajo con duplas (un joven y una persona “grande”). La actividad consiste en una onces que ofrecen los jóvenes, acompañada de diferentes actividades que se inspiran en las metodologías con las que trabaja Fundación Ítaca, tales como Puentes de Creación, arteterapia, mindfulness, entre otras.

Por último, un componente fundamental para poder materializar y sostener los procesos de desistimiento e inserción social de los jóvenes es la vinculación a redes laborales y académicas. La idea es apoyar a cada joven a partir de sus inquietudes, intereses y proyectos. De esta forma, un aspecto central es el establecimiento de alianzas con otras organizaciones para formar una red de apoyo al desistimiento. Una de las organizaciones con las que trabajamos para los procesos de inserción académica es Fundación por Una Carrera, organización que nos apoya con talleres de orientación vocacional, postulación a becas y planes de estudio, entre otros. A su vez, para los procesos de inserción laboral, nos apoyamos en la red Juntos por la Reinserción, de la que somos parte desde 2019.

En relación con las estrategias metodológicas del proyecto, existen ciertos lineamientos centrales que sustentan la forma de ejecutar la intervención. Lo más importante es comprender la complejidad del proceso de desistimiento y que se trata de procesos de largo plazo. En ese sentido, el vínculo con los jóvenes no acaba una vez concluido el periodo de intervención, pues siempre serán bienvenidos/as a las actividades comunitarias, y tendrán un acompañamiento posterior para hacer seguimiento a sus procesos y a las vicisitudes que pueda haber en ellos. De esta forma, se concibe el programa como una iniciativa de “puertas abiertas”, tanto para los jóvenes que han participado como para organizaciones y profesionales del área de la reinserción social que se interesen por conocer la experiencia u ofrecer talleres o actividades. Lo anterior, bajo el convencimiento de que es positivo para los jóvenes vincularse con personas diferentes, pues amplía sus códigos relacionales y su visión de mundo.

Un aspecto fundamental de la metodología del proyecto tiene que ver con la forma de relacionarse con los jóvenes participantes. Las jornadas de trabajo en “el hogar”, nombre con el que se conoce la sede de Domingo Savio en La Granja, se dan en un ambiente cercano, cariñoso y familiar. Tanto los jóvenes como los equipos de ambas fundaciones comparten espacios cotidianos, tales como el desayuno y el almuerzo, y se distribuyen entre todos de forma equitativa las tareas de orden y limpieza. Esto favorece el vínculo con los jóvenes y entre ellos. Además, al tratarse de un espacio comunitario donde transitan niños y niñas, sus familias, voluntarios y profesionales del equipo, los jóvenes se ven expuestos permanentemente al encuentro con otras personas, lo que enriquece su capital social y permite la ampliación de su repertorio conductual. Por último, la actitud que se promueve de parte del equipo de Fundación Ítaca es de humildad, valoración y respeto a los jóvenes. El acompañamiento busca entregar herramientas y experiencias, pero siempre resguardando la autonomía, capacidad de agencia e intimidad de cada persona. En ese sentido, hay un resguardo explícito y consciente de no adoptar una posición de “persona experta” o de superioridad moral que considere que la visión del profesional es más valiosa o acertada que la de los jóvenes. Se invita, de esta forma, a concebir a cada joven como un ser único y valioso, que tiene el potencial de contribuir enormemente tanto a los participantes del Proyecto DAR y sus actividades como a la sociedad en su conjunto.

El equipo profesional a cargo del proyecto es interdisciplinario, lo que enriquece la intervención con miradas y enfoques complementarios. Las profesionales a cargo de la supervisión y coordinación del proyecto tienen 10 y 6 años de experiencia, respectivamente, diseñando e implementando programas para jóvenes condenados por la Ley n°20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente.

El acompañamiento personalizado está a cargo de una trabajadora social, apoyada por una terapeuta ocupacional. Los espacios de contención y psicoeducación han estado a cargo de una psicóloga. Además, contamos con el apoyo de un grupo de voluntarios que apoyaron en diferentes talleres y actividades con los participantes.

Los criterios de selección para los jóvenes participantes del proyecto son: que sean mayores de edad, que no tengan problemas de consumo o trastornos psiquiátricos que les impidan ser parte de las actividades del proyecto, que hayan estado previamente privados de libertad (independiente si están con alguna medida vigente o si ya cumplieron la totalidad de sus condenas), y que no hayan sido condenados por delito sexuales cuyo abordaje escapa de las competencias técnicas del equipo ejecutor.

### Resultados y testimonios

Para determinar los resultados que ha arrojado el Proyecto DAR en sus dos años de implementación, se realizó un análisis del progreso de cada joven en relación con su proceso de desistimiento. Dicho análisis se basó en un informe de la trabajadora social que estuvo a cargo del proceso de acompañamiento personalizado de cada uno/a y de los instrumentos de evaluación que se les aplicó, que fueron entrevistas semiestructuradas y grupos focales.

Para la evaluación se utilizaron los ejes propuestos por Catalina Droppelmann para operacionalizar el proceso de desistimiento en el estudio "Entre la delincuencia y la convencionalidad: desistimiento y persistencia en el delito en una muestra de adolescentes infractores de ley" (2015). Esta propuesta se sostiene bajo la convicción de que la reinserción social no puede medirse únicamente con el indicador de la no reincidencia. El desistimiento delictual es un proceso que incluye diferentes ámbitos de la vida de las personas. Incluso se ha estudiado que es posible que se sigan cometiendo delitos, pero que sin embargo estos bajen su frecuencia (desaceleración) o gravedad (desescalamiento) (Droppelmann, 2015).

En concordancia con lo anterior, se usaron los siguientes ejes para evaluar los procesos de cada joven participante: **eje conductual, eje actitudinal y eje identitario**. A continuación, se revisará cada uno de ellos en detalle:

**El eje conductual** hace referencia al abandono de la conducta delictual. En este caso, consideramos como éxito que no haya vuelto a ser procesado por un nuevo delito. La información que se utilizó para determinar la reincidencia de los participantes fue aquella que se encuentra disponible en el sitio del Poder Judicial. Desde esta lógica, se obtuvo que de los 20 jóvenes que han participado del Proyecto DAR desde 2021, un 70% de ellos no ha reincidido.

El **eje actitudinal** tiene relación con la motivación de abandonar el delito, la persecución de objetivos prosociales y el interés en desarrollar un proyecto de vida no delictual para integrarse en la sociedad. La sistematización y análisis del material recopilado obtuvo como resultado que el 80% de los participantes presentó una evaluación favorable para este indicador.

Finalmente, el **eje identitario** se relaciona con la visión que tienen los jóvenes de sí mismos y la importancia que asignan en sus identidades el involucramiento en actividades delictuales. Para el análisis de este indicador se consideró el desarrollo del autoconcepto, el descubrimiento y reconocimiento de habilidades, rasgos y valores personales, el significado que dan a la experiencia como monitores sociocomunitarios, a la visión que tienen del aporte que hacen dentro del proyecto y del rol que quieren desempeñar en la sociedad, entre otros factores. En términos identitarios, un 85% de los jóvenes presentó una evolución favorable para este indicador, incorporando en sus identidades aspectos no centrados en el delito. También se observó que experimentaron un proceso de resignificación de sus historias de vida, en el cual el delito se entiende dentro de un contexto mayor, que puede incluso tener un propósito prosocial, como apoyar con la propia experiencia a otro/as jóvenes que experimenten situaciones similares.

### Testimonios:

"Yo elegí esta imagen y esa imagen, el tablero de ajedrez. Lo elegí, porque siento que nosotros, bueno cada uno en lo personal, somos un tablero en la vida, o sea, más que el tablero, una partida de ajedrez, y uno tiene que ir haciendo jugadas y esta fue una opción que se nos presentó a todos los que estamos aquí, y era decidir mover la pieza o quedarse donde estamos. Y gracias a que varios decidimos dar el paso pudimos aprender que ahí iba esta carta, pudimos aprender tanto como proyectarnos en la vida. (...) En este proyecto en general me sentí bien por todo lo aprendido, sentí alegría cuando pude aprender cosas con los profesores del proyecto tanto presencial como las reuniones, no sentí enojo, sentí ansiedad cuando me costó pasar la llana con la pasta muro o se me corrían las palmetas cuando las estaba pegando. Sentí satisfacción cuando terminé los pasteles para la actividad 18. Agregaría más proyectos sobre arreglos estructurales o mantenimiento de diferentes lugares, y trabajar con la comunidad. De esta experiencia me quedo con mucha alegría con todo lo aprendido y lo compartido". (Hombre, 24 años, participante del Proyecto DAR)

"Hola, me presento, tengo 23 años, soy de la comuna de Puente Alto, y hoy vengo a contar un poco de mi proceso como participante en la Fundación Ítaca. Cuando yo llegué había varios jóvenes, creo que llegué en marzo, mi hijo tenía 4 meses de edad, me encontraba en una situación muy complicada. Mi pareja se había ido y yo estaba sola. No tenía ningún tipo de ingreso, solo tenía si cometía el delito de hurto. Volviendo al tema, llego a la fundación y había hartos jóvenes. Pensé que sería distinto, tipo semicerrado, obras comunitarias, algo así, pero no, me encontré con un lugar totalmente distinto, un lugar de amor, comprensión, un lugar donde podía ser yo, contar mi historia sin ser juzgada, compartir con jóvenes en reinserción, como yo, con adultos mayores y niños. Me ayudó a ver la vida desde otra perspectiva. (...) Ya no me encuentro cometiendo delitos, pasé 1° y 2° medio, y este 2023 voy por 3° y 4° y luego estudiaré trabajo social, que es lo que descubrí en la fundación que me gusta. Me gustaría poder ayudar a jóvenes a reinserirse en la sociedad, así como lo hace la fundación. Hoy me siento muy triste porque es mi último viernes participando ya que no hay recursos, pero a la vez tengo fe que saldrán más proyectos para así poder seguir ayudando a jóvenes como yo. Muchas gracias por llegar a mi vida, ojalá seguir en contacto. Los quiero mucho". (Mujer, 23 años, participante del Proyecto DAR)

"Agradezco lo aprendido, ha sido un camino largo en el cual he crecido como persona, madurando, se me han abierto hartas oportunidades en lo laboral, en lo académico y en lo personal. Me siento bien a como empecé este proyecto. Agradezco los trabajos con adultos mayores, en el cual estaba muy cerrado a la comunicación con ellos, pero ya hoy en día me gusta escucharlos, recibir sus consejos de vida, compartir opiniones, que antes no lo hacía. Agradezco a Ítaca y a Domingo Savio por abrirme las puertas en todos los ámbitos a mí y a mi hijo por nunca dejarme solo, por ayudarme a reflexionar de las cosas que estaba haciendo mal y mal encaminado. Hoy en día lo que más quiero es vivir, aprovechar mi vida con las personas que me quieren y disfrutar del crecimiento de mi hijo que es impagable. Gracias por todo Domingo Savio e Ítaca, no se mueran nunca. (...) Me gustaría seguir aprendiendo más y guiarme por lo que están haciendo ustedes, me tinca caleta lo que están haciendo ustedes como trabajo social, porque igual ayudan a los niños, y sería bueno. Porque igual me ha ido súper bien con los niños y me gustaría encarrilarme en ese sentido, porque lo he estado pensando bien, escucho lo que están hablando ustedes y me tinca, me hace sentido. (Hombre, 22 años, participante del Proyecto DAR)

"Doy las gracias porque me invitaron, porque si no me hubiesen invitado habría estado calladita en mi casa mirando, doy las gracias porque me tomaron en cuenta. Agradezco que siempre me invitan, tienen algo rico para la once, para navidad me hicieron un regalo y un presente muy lindo. Doy las gracias por eso y por todas las palabras amables, sobre todo

### Reflexiones

La experiencia de Fundación Ítaca acompañando el desistimiento delictual en jóvenes desde 2013 e implementando el Proyecto DAR desde 2021, ha confirmado la importancia de comprender que se trata de procesos complejos, multidimensionales y de largo plazo. Para favorecer el desistimiento es relevante abordar tanto los factores sociales como los subjetivos, trabajando con una perspectiva integral que conciba a las personas en su totalidad, fomentando sus desarrollos identitarios, la búsqueda de sentido, el vínculo con las demás personas, el aporte y contribución que pueden generar en la sociedad, ente otros factores.

Hay que señalar que el modelo del Proyecto DAR se concibe desde una lógica de proceso que necesariamente comienza cuando los jóvenes se encuentran privados de libertad. Es crucial que las intervenciones inicien sus actividades en esta fase para abordar, en primer lugar, los efectos de prisionización y el desarrollo de las habilidades y competencias que contribuirán a que, al salir en libertad, tengan más herramientas para enfrentar sus procesos de inserción social.

Por otro lado, un aspecto fundamental de problematizar y que atenta contra la continuidad de este tipo de intervenciones, y por ende contra los pilares del modelo (vínculo y largo plazo), guarda relación con la dificultad de contar con un financiamiento permanente y estable. A pesar de los buenos resultados de la experiencia, en diciembre de 2022 el Proyecto DAR tuvo que suspender sus actividades por no lograr adjudicarse los fondos necesarios. Esto pone de manifiesto uno de los nudos críticos en la articulación público-privada, dada la complejidad y falta de apoyo para levantar iniciativas locales que trabajen con grupos pequeños de personas.



### Referencias Bibliográficas

Cyrułnik, B. (2010). El amor que nos cura. Editorial Gedisa.

Droppelmann, C. (2015). Entre la delincuencia y la convencionalidad: desistimiento y persistencia en el delito en una muestra de adolescentes infractores de ley. En Trayectorias de jóvenes infractores de ley: investigaciones sobre población adolescente. (p.53-77). Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Fundación San Carlos de Maipo.

Droppelmann, C. (2022). Transitions out of crime. New approaches on desistance in late adolescence. Routledge.

Fundación Paz Ciudadana. (2021). Índice Paz Ciudadana Resultados 2021.

Garrido, V., Stangeland, P. y Redondo, S. (2006) Principios de criminología. Editorial Tirant lo Blanch.

Hecke, N., Vanderplasschen, W., Van Damme, L. y Vandeveldel, S. (2019) The bumpy road to change: a retrospective qualitative study on formerly detained adolescents' trajectories towards better lives. Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health, 13(10). <https://doi.org/10.1186/s13034-019-0271-6>

Instituto Nacional de Estadísticas. (2021). Encuesta nacional urbana de seguridad ciudadana (ENUSC 2021).

Maruna, S. (2001). Making Good. How Ex-Convicts Reform and Rebuild Their Lives. Washington, DC: American Psychological Association.

Maruna, S., Lebel, T. y Lanier, C. (2009). La generatividad tras las rejas: La "verdad redentora" sobre la sociedad carcelaria. Conceptos, 9, 1-19.

Maruna, S. y Lebel, T. (2010) The desistance paradigm in correctional practice: from programs to lives. En F. McNeill, P. Raynor, & C. Trotter (Eds.), Offender Supervision: New Directions in Theory, Research and Practice (pp. 65-89). Willan.

McNeill, F. (2006). Paradigma del desistimiento para la gestión de delincuentes. Criminology & Criminal Justice, 6(1), 39-62.

Sename. (2015). Reincidencia de jóvenes infractores de ley RPA Estudio 2015.

Vásquez González, C. (2003). Predicción y prevención de la delincuencia juvenil según las teorías del desarrollo social. Revista de derecho, 14, 135-158.

tbooks?hl=ca&lr=&id=ueY0DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA71&dq=trastornos+mentales+carcelario+OR+prision+OR+penitenciario+OR+reclusos&ots=WikYHrypo8&sig=gMWU9hAg74PPixQ-nomVdz9oLsNE

Zambrano-Constanzo, A., Wenger-Amengual, L., Pérez-Luco Arenas, R. & Rosas-Wellmann, D. (2022). Construcción de identidad en jóvenes infractores de ley, reflexiones a partir de dos décadas de investigaciones en el sur de Chile. Revista Criminalidad, 64(1), 67-82. <https://doi.org/10.47741/17943108.332>



# Vínculos: Una experiencia local de alianza terapéutica para la disminución del riesgo sociodelictual en niños, niñas y adolescentes de la comuna de Las Condes

## Vínculos: A therapeutic alliance experience to reduce delinquency risk in children and adolescents of Las Condes locality

**Adriana Orlandini Rodríguez, Psicóloga<sup>1</sup>.**

**Francisco Javier Ugarte Reyes, Sociólogo<sup>2</sup>.**

**Isidora Peñafiel Castillo, Psicóloga<sup>1</sup>.**

**Marisol Arcos Castro, Trabajadora social<sup>1</sup>.**

**Matías Hormazábal Vergara, Psicólogo<sup>1</sup>.**

Santiago – Chile

Recibido: 17.04.2023

Corregido: 12.06.2023

Publicado: 30.06.2023

<sup>1</sup> Miembro del equipo de intervención del programa Vínculos, Dirección de Seguridad Pública de Las Condes. [aorlandini@lascondes.cl](mailto:aorlandini@lascondes.cl); [ipenafiel@lascondes.cl](mailto:ipenafiel@lascondes.cl); [marcos@lascondes.cl](mailto:marcos@lascondes.cl); [mhormazabal@lascondes.cl](mailto:mhormazabal@lascondes.cl)

<sup>2</sup> Analista del Observatorio de Seguridad Pública de Las Condes. [javierugarte.r@gmail.com](mailto:javierugarte.r@gmail.com)

**Resumen:**

El presente artículo expone el funcionamiento y los resultados de un programa de prevención del riesgo sociodelictual en niños, niñas y adolescentes diseñado e implementado en la comuna de Las Condes. A nivel operativo se destaca el foco en las familias, la producción de alianzas terapéuticas y la importancia de evaluar permanentemente la evolución de indicadores relacionales que dan cuenta de la calidad y sostenibilidad de la intervención. Por su parte, los resultados muestran que la metodología de alianza terapéutica logra impactar significativamente en indicadores de riesgo sociodelictual, especialmente en el ámbito familiar. Finalmente, se observan desafíos técnicos en indicadores que deben ser abordados de forma intersectorial y colaborativa a nivel local para mejorar las condiciones de integración social y cultural de los niños, niñas y adolescentes.

**Palabras claves:** Riesgo sociodelictual, Alianza terapéutica, Familias, Terapia sistémica, Prevención, Factores protectores y de riesgo, Niños, niñas y adolescentes.

**Abstract:**

This article exposes the operation and results of a socio-criminal risk prevention program for children and adolescents designed and implemented in Las Condes. At the operational level, the focus on families, the production of therapeutic alliances and the importance of permanently evaluating the evolution of relational indicators that account for the quality and sustainability of the intervention stand out. The results show that the therapeutic alliance methodology has a significant impact on socio-criminal risk indicators, especially in the family environment. Finally, technical challenges are observed in indicators that must be addressed in an intersectoral and collaborative manner at the local level to improve the conditions of social and cultural integration of children and adolescents.

**Keywords:** Delinquency Risk, Therapeutic Alliance, Families, Systemic Therapy, Youth Crime Prevention, Protective and risk factors, Children and adolescents

**Introducción: El valor de una mirada comunal y vincular del riesgo sociodelictual**

La emergencia de trayectorias de transgresión o riesgo sociodelictual en niños, niñas y adolescentes requiere una mirada de complejidad que atiende a factores individuales, familiares y contextuales de sus procesos de desarrollo. En esta línea, múltiples estudios han puesto en relieve la importancia de la impulsividad, la supervisión parental, las rupturas familiares, las condiciones de marginalidad o la disponibilidad de modelos antisociales de comportamiento en el desarrollo de estas trayectorias (Farrington et al., 2016).

Resulta de especial relevancia la creciente centralidad de factores familiares en la comprensión del involucramiento delictual, mientras factores asociados al grupo de pares, problemas escolares o laborales y dificultades de salud mental, incluido el consumo problemático de drogas, interactúa con la persistencia de la conducta delictual (Basto-Pereira & Farrington, 2022). Sin embargo, como todo fenómeno social, especialmente aquellos vinculados al padecimiento social (Bialakowsky, et. al., 2006), **el aislamiento analítico de estos factores nos puede llevar a perder de vista su funcionamiento sistémico global.**

En el plano comunal, la comprensión sistémica de estas trayectorias delictuales se nutre de múltiples variables que enriquecen la observación y las capacidades de intervención. En el polo positivo de la intervención local, el involucramiento temprano de niños, niñas y adolescentes en prácticas de transgresión supera la pregunta por las causas de un hecho y se ubica preferentemente en las razones de una suspensión en sus procesos positivos de desarrollo, ya sea a nivel físico, material, psicosocial (afecto, apoyo, consejo, contención, amor, etc.) y sociocultural (identidad, historia, valores, etc.) (Sánchez, 2007).

La pregunta por los suministros que requieren los niños, niñas y adolescentes para sostener

proyectos de vida enriquecedores, **habilita intervenciones especializadas y oportunas, con alta capacidad de movilizar recursos vigentes, evitar fenómenos de desgaste en sus redes cercanas e interceder prontamente en los procesos acumulativos de precarización que marcan el riesgo sociodelictual.** Para ello, es fundamental sostener intervenciones técnicas que permitan observar y alertar tempranamente la acumulación de situaciones o necesidades que son percibidas por las propias comunidades locales, y demandan respuestas inmediatas para evitar fenómenos de rechazo y marginalización.

Los procesos de etiquetamiento y estigmatización operan como fenómenos de exilio cultural, económico, social y político (Poblete, 2014), que devienen en estrategias frágiles de inclusión y construcción identitaria en redes con alto nivel de violencia. **Los niños, niñas y jóvenes que se encuentran aislados, sin soportes familiares, grupales y sociales consistentes, tienen mayor probabilidad de integrarse en grupos marginalizados,** precarizados y con tendencias violentas (CIDH, 2015). Un punto clave de la intervención local en riesgo sociodelictual es el ofrecimiento de alternativas relacionales a jóvenes que se encuentran aislados o bien incluidos en grupos violentos.

La evidencia muestra que las intervenciones que ofrecen espacios distintos a los espacios sociales en los que se mueven frecuentemente los jóvenes en riesgo sociodelictual, tienen impactos directos en el abandono de prácticas, bandas o pandillas violentas (Dalsgaard-Nielsen,



2013; Barrelle, 2014; Wilchen, 2015). Por otro lado, **las motivaciones que sostienen trayectorias positivas y enriquecedoras en adolescentes suelen considerar un fuerte componente de inversión social**, esto es, sostener conductas orientadas al bien común como forma de resguardar redes altamente valoradas por los adolescentes (Heavyrunner-Rioux, 2010).

Recomponer fracturas relacionales (Bonet, 2006) que ponen en riesgo el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, y los exponen a redes de violencia y actividad delictual, supone el desafío de comprender adecuadamente los distintos sistemas que interactúan localmente en estos procesos acumulativos de precarización. Si bien existen modelos que orientan analíticamente estas observaciones sistémicas (Bronfenbrenner, 1987), **el desafío de la intervención local se sostiene fundamentalmente en los esquemas relacionales que son capaces de ofrecer y promover los equipos de intervención para lograr cambios significativos en la operatoria de estos sistemas**. De otro modo, el riesgo voluntarista de una intervención que teoriza en exceso las demandas específicas de personas en riesgo, puede ser gestionado y evitado mediante un enlazamiento e involucramiento activo del terapeuta en las dinámicas sistémicas que se encuentran interactuando en el problema, **favoreciendo el descentramiento profesional, la comprensión, la negociación, la confianza, la alianza y la búsqueda de soluciones atingentes y oportunas que los propios sistemas son capaces de generar**.

Por lo anterior, existe un valor fundamental en el trabajo con estas familias, y prevalece el desafío de lograr una **intervención situada, modular y altamente especializada** que logre dar respuesta a los factores de riesgo de los niños, niñas y adolescentes con el objetivo final de prevenir el desarrollo de conductas socio delictuales a temprana edad. En este sentido, la especialización no se ubica preferentemente en competencias profesionales generales, sino que se enfoca especialmente en el trabajo específico de identificar esquemas relacionales, configurar un rol terapéutico susceptible de ser apropiado por el sistema familia y visibilizar y promover sus recursos y fortalezas. Lo anterior supone trabajar permanentemente en una **triada de diferentes sistemas enlazados en la intervención**; sistema familiar, sistema del profesional y sistema de la persona del profesional.

### Claves conceptuales del programa Vínculos

Los desafíos locales antes planteados derivan en una selección y ajuste permanente de un enfoque y metodología específica. El modelo de intervención que utiliza el programa Vínculos se fundamenta en el **modelo de terapia familiar sistémica centrado en la alianza terapéutica**, desarrollado por la Unidad de Investigación en Intervención y Cuidado Familiar de la Universidad de La Coruña, España. (Escudero, 2020)

A la base de la comprensión del problema que aborda el programa se encuentra la definición de la familia como un sistema en interacción con otros sistemas, tal como plantea el modelo ecológico clásico de Bronfenbrenner. Sin embargo, esta mirada de complejidad se entremezcla con un objetivo metodológico guía como es el descentramiento del interventor y la construcción de una alianza terapéutica con el adolescente y su familia. En este sentido, el programa incorpora premisas del modelo humanista de Carl Rogers (Rúa, 2014), que valora la relación terapéutica como un proceso interpersonal en el cual terapeuta y paciente participan de forma activa. Así, la metodología de intervención se sostiene en una hipótesis de trabajo fundamental como es que **el tratamiento no constituye un bien o un servicio que se entrega, sino que es un proceso que emerge y se sustenta en las alianzas creadas entre el equipo de profesionales y los miembros de la familia**.

### 2.1. Sistema complejo de intervención familiar

Los factores de riesgo en niños, niñas y adolescentes están altamente influenciados por el contexto familiar, comunitario, social y educacional (Escudero, 2020). El modelo sistémico de terapia familiar se distingue claramente de otros modelos de intervención psicológica (psicoanalítico, fenomenológico, conductual o cognitivo) porque su **unidad de análisis es el sistema, y no el individuo ni la persona**. En efecto, sus bases conceptuales no se centran preferentemente en la personalidad y sus rasgos, o en la conducta individual, sino más bien en el sistema familiar como un todo, como un organismo estructurado e interdependiente que se comunica y articula sus prácticas con pautas específicas (Viaplana, et al., 2016) Bajo esta orientación, el riesgo sociodelictual se configura como una función y posición en un sistema familiar que demanda una mirada de complejidad.

Desde el modelo centrado en la alianza terapéutica (Escudero, 2020) en la familia confluyen múltiples sistemas y niveles de interacción que impactan de manera diferenciada en los distintos miembros de la familia.

**1. Sistema familiar:** Foco en la familia de origen como núcleo principal de la crianza de los niños, niñas y adolescentes, y en el rol que cumple la familia extensa. El programa Vínculos prioriza la identificación de fortalezas sistémicas, que se constituyen como facilitadores del cambio a la hora de planificar una intervención, y factores de riesgo que se presentan como mantenedores del problema en la actualidad. La experiencia del programa muestra la relevancia de factores que repercuten en el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes tales como el ciclo vital de cada uno de los miembros de la familia, acontecimientos importantes del pasado o presente, organización interna de roles y funciones, cultura de origen familiar, historia familiar de los padres, dinámicas socioafectivas y situación socioeconómica actual.

**2. Sistema del profesional:** Foco en el especialista que lleva a cabo la intervención y la configuración de su trabajo, (espacio, límites, reglas, protocolos, etc.), entendiéndose que estos factores afectarán en las decisiones del proceso terapéutico y en su vinculación con los usuarios. Por otro lado, se encuentra la trayectoria del profesional (formación, experiencias, grupo de trabajo, etc.) que influirá en la forma en que este se relacione y vincule con cada uno de los miembros de la familia. En algunas situaciones la familia podría responder a esto con sentimientos de amenaza o estados de vulneración que aumenten la actitud "defensiva" de los usuarios.

**3. Sistema de la persona del profesional:** Atención al sistema que engloba factores estructurales y dinámicos de la vida del terapeuta, esto es, características de género, edad, cultura, roles, formación, creencias, experiencias de vida, u otras, que influyen directamente en la manera en que la persona del terapeuta va a percibir, definir e intervenir un problema en la familia. La experiencia del programa muestra que profesionales que han vivido dinámicas de violencia en su propia familia y tienen que trabajar con familias que presentan patrones generacionales de violencia normalizada, y estas forman parte fundamental de los patrones de crianza, notan la remoción de heridas personales que pueden afectar el proceso de intervención y el desarrollo de alianzas terapéuticas.

### 2.2. La alianza terapéutica

Una primera entrada al concepto de alianza terapéutica es entenderlo como la **conexión emocional que se produce entre el terapeuta y los miembros de la familia** con la que se está trabajando. La conceptualización de la alianza desarrollada por Edward S. Bordin (1979) es uno de los modelos de alianza más utilizado y completo debido a su riqueza de elementos y abordaje potenciales. Bordin definió la alianza como el vínculo colaborativo entre terapeuta y paciente, identificándola de tres componentes: (1) el acuerdo entre el terapeuta y el cliente acerca de las metas del tratamiento, (2) el acuerdo de ambos sobre las tareas necesarias para conseguir esos objetivos, y (3) los lazos

Vínculos: Una experiencia local de alianza terapéutica para la disminución del riesgo sociodelictual en niños, niñas y adolescentes de la comuna de Las Condes

afectivos necesarios entre ellos para sostener el a veces arduo trabajo que representa el cambio terapéutico. (Escudero, 2011).

En el Modelo de Intervención basada en la alianza Terapéutica, Valentín Escudero define este concepto a partir de cuatro dimensiones:

**Enganche en el proceso de intervención:** Se refiere a que la intervención en sí misma y las tareas que ella implica tienen **sentido para el usuario**. Éste se siente involucrado y trabaja con el equipo terapéutico, considera que las metas y tareas de la intervención se pueden discutir y forma parte de su definición (Escudero, 2020).

**Seguridad en el sistema de intervención:** El usuario considera el contexto de intervención como un **lugar donde puede asumir riesgos y mostrarse abierto**, vulnerable y flexible. El usuario tiene una sensación de comodidad y sostiene expectativas sobre nuevas experiencias y aprendizajes (Escudero, 2020).

**Conexión emocional del usuario con el profesional:** El usuario ve al profesional como una **persona importante** en ese momento de su vida, le trata con familiaridad y tiene la sensación de que la relación se basa en la confianza, afecto, interés y el sentido de pertenencia (Escudero, 2020).

**Compartir el sentido del propósito en la familia:** Los miembros de la familia consideran que **están trabajando en colaboración** para mejorar la relación familiar y conseguir objetivos comunes para la familia (Escudero, 2020).

El desarrollo positivo de estas cuatro dimensiones habilita una buena alianza de trabajo que permitirá enfrentar las complejidades y desafíos de la prevención del riesgo sociodelictual, especialmente si estas dimensiones son monitoreadas y ajustadas permanentemente.

El concepto de **“Ruptura de la alianza”** se define como una tensión o desajuste en la relación colaborativa entre el usuario y el terapeuta. En esta situación aparece una serie de dificultades para continuar con el trabajo que se venía realizando de forma colaborativa, puesto que se afecta el consenso de objetivos y metas y se tensiona el vínculo afectivo. La reparación de esta experiencia adversa se relaciona con recomponer las relaciones directas, comprendiendo y gestionando las contradicciones (Escudero, 2020), emocionales o prácticas, que se producen entre todos los involucrados, es decir, el niño, niña o adolescente, los integrantes de la familia, el propio terapeuta, e incluso el equipo técnico detrás del terapeuta o las premisas técnicas del programa.

Por lo tanto, las dificultades de la intervención no pueden ser atribuidas directamente a los usuarios, sino que deben ser entendidas desde una perspectiva sistémica, rastreando todos los nudos de tensión individuales, familiares, sociales, culturales, o profesionales que pueden estar debilitando la alianza terapéutica. Esto explica la **centralidad que tiene en este modelo de intervención el buen conocimiento del sistema propio y de los usuarios** (fundamentalmente su sistema familiar y su historia de vida, pero también otros ámbitos como el escolar y social), puesto que ello determina la capacidad de crear ambientes consistentes de colaboración y repararlos oportunamente ante la ocurrencia de tensiones.

## Metodología

### 3.1. Marco institucional y operativo del programa Vínculos

El sistema Lazos de la Subsecretaría de Prevención del Delito se ubica en el área programática de la Dirección de Seguridad Pública de Las Condes y despliega los programas EDT (dupla social de detección temprana), Terapia Multisistémica (MST), y el Programa Vínculos, que, si bien fue diseñado por la propia Dirección de Seguridad Pública, se define como un programa inserto en el dispositivo Lazos. Estos programas abordan las conductas o factores de riesgo sociodelictuales en niños, niñas y adolescentes, enfatizando la importancia y convergencia de múltiples contextos ecológicos que interactúan entre sí a nivel local.

Adriana Orlandini Rodríguez / Francisco Javier Ugarte Reyes / Isidora Peñafiel Castillo / Marisol Arcos Castro / Matías Hormazábal Vergara

Durante el año 2019, el programa EDT levantó la alerta sobre un total de 122 niños, niñas y adolescentes residentes de la comuna de Las Condes que registraron un nivel medio o alto de riesgo sociodelictual. Sin embargo, solo el 44% de estos jóvenes pudo ingresar al programa MST, correspondiente a la población de riesgo alto. Frente al 56% restante, de riesgo medio, la red local no logró disponer una respuesta programática adecuada, afectando gravemente el **principio de oportunidad que deben orientar a las políticas de niñez en esta materia**, por lo que se inició el diseño e implementación del programa Vínculos el año 2020<sup>3</sup>.

### 3.2. Perfil de usuarios y usuarias del programa

El programa Vínculos atiende a niños, niñas y adolescentes entre 10 a 17 años que registran un nivel medio de riesgo sociodelictual. Entre los **factores de riesgo individuales** más presentes se encuentran problemas conductuales, por ejemplo, presentar una conducta desafiante frente a la autoridad; desajustes emocionales como explosiones de rabia o labilidad emocional; trastornos del estado de ánimo, baja adherencia al sistema escolar y problemas de interacción social.

En cuanto a los **factores de riesgo familiares** que presentan los NNA cuando ingresan al programa, encontramos que los que más se repiten son situaciones directas de maltrato físico y psicológico, separación complicada de los padres, el fallecimiento de un padre/madre, consumo de drogas y/o alcohol dentro del grupo familiar, ser testigo de violencia doméstica, ausencia de la madre o padre como cuidador principal, desaprobación de pares por parte de sus cuidadores principales y que el padre o la madre presente algún diagnóstico psiquiátrico.

Es importante mencionar que aquellas familias que ingresan con los puntajes más altos al programa suelen registrar que la **crianza de los padres o cuidadores principales están marcadas por historias de negligencia parental**, violencia o malos tratos y por haber vivido situaciones traumáticas que no fueran reparadas en su momento y que no han recibido atención terapéutica hasta la fecha. Lo anterior tiene como consecuencia que cuando estos padres/madres se ven enfrentados a la crianza tienden a repetir los mismos patrones de malos tratos o negligencias que ellos mismos vivieron en su infancia o adolescencia, y por no estar tratadas psicológicamente no se tiene una consciencia muy clara de esta repetición. En este sentido, gran parte del trabajo realizado por Vínculos se centra en **ayudar a estos padres a tomar conciencia de su propia vulnerabilidad (efecto psicológico de sus problemas en la infancia) y cómo esta se interpone en la crianza de sus propios hijos**.

En contraparte, es importante mencionar los factores protectores encontrados en los usuarios del programa que ayudan contrarrestar los efectos de los factores de riesgo. Entre los **factores protectores a nivel individual**, los que más se repiten en los usuarios del programa son los siguientes: alto nivel de empatía hacia otras personas, inteligencia emocional, elevado coeficiente intelectual, historia de buena salud y capacidad para regular e identificar emociones. En algunos casos nos encontramos con un alto compromiso y motivación escolar que impacta de forma muy positiva las proyecciones de éxito de la intervención.

Entre los **factores protectores a nivel familiar**, los que más se repiten son: Vínculo filio-parental positivo, una estructura familiar estable, que el padre y la madre vivan juntos y mantengan una relación con bajo nivel de conflictos, contar con un hogar y lugar de estudio estables, y contar con figuras emocionalmente importantes en la familia extensa. En un plano de mayor especificidad, la separación de los padres puede constituirse como un factor protector importante. Este último puede sonar contradictorio por su relación con la manifestación de riesgos sociodelictuales, por lo que debe tomarse con cautela y atendiendo a las características específicas de los jóvenes usuarios del programa Vínculos. Lo que se ha observado es que, en aquellas familias que evidencian dinámicas de maltrato entre los padres, la separación actúa disminuyendo la manifestación de

3 Desde la fecha de inicio de implementación del programa en la comuna han ingresado más de 200 niños, niñas y adolescentes como usuarios directos, y más de 750 familiares. Para más información del programa, visitar: <https://www.lascondes.cl/seguridad/programas/vinculos/introduccion.html>

Vínculos: Una experiencia local de alianza terapéutica para la disminución del riesgo sociodelictual en niños, niñas y adolescentes de la comuna de Las Condes

conductas delictivas y genera un entorno más seguro para su desarrollo.

### 3.3. Fases de intervención

El programa Vínculos ha desarrollado una metodología de intervención especializada, en permanente evaluación, cuyo objetivo principal es la **modificación de patrones y dinámicas relacionales que ponen en riesgo las trayectorias de desarrollo** de los niños, niñas y adolescentes de la comuna.

La metodología de intervención del programa Vínculos se inicia con la **derivación que realiza la dupla EDT** a la trabajadora social y coordinadora del programa. Posteriormente, la trabajadora social se pone en contacto con la familia para agendar una **visita domiciliaria que dará paso al diagnóstico social**. En esta etapa, se busca conocer cómo funciona la familia, cómo los padres ejercen la disciplina, cómo se organiza el tiempo y el espacio, cuál es el clima emocional del hogar, qué tipo de actividades desarrollan los niños, además de conocer las condiciones habitacionales, la situación socioeconómica, relación con redes asistenciales comunales, entre otros. En esta primera interacción con la familia, se busca entender en profundidad el problema que afecta a los niños, niñas y adolescentes y a sus familias, y los recursos que se encuentran disponibles para la intervención.

El programa busca **crear un contexto adecuado para generar una intervención profunda en el domicilio de las familias**, por lo cual serán objetivos fundamentales la promoción de una alta sensación de seguridad y confianza en el profesional, un proceso de trabajo basado en un diálogo abierto, horizontal y colaborativo, y la producción de conclusiones o cierres concretos en cada sesión que aumenten la percepción de eficacia de la intervención y habiliten la construcción progresiva de una alianza.

Una vez finalizada la primera etapa de diagnóstico social, se realiza la derivación de la familia a terapia familiar. Es importante mencionar que aquellas familias que evidencian factores de riesgo relacionados con situaciones de migración, problemas de salud, dificultades económicas, carencia de apoyo social, entre otras, tendrán un trabajo más extenso con la trabajadora social, quien continuará desarrollando un trabajo **de apoyo y acompañamiento para que las familias puedan acceder a bienes y servicios ofrecidos por la red local**.

La terapia familiar se desarrolla en una oficina de la Dirección de Seguridad Pública de Las Condes equipada especialmente para estos fines, y se inicia con una primera sesión de **conocimiento social** centrada en gustos, trabajos, actividades preferidas o aficiones de cada integrante de la familia, antes de construir las primeras entradas a los problemas percibidos por el equipo EDT, en torno al riesgo sociodelictual, y por la trabajadora social, en torno al diagnóstico social. De este modo se crea un contexto más positivo para la conversación posterior y a menudo genera información que más adelante puede ser de utilidad.

La segunda sesión tiene un doble objetivo. Por un lado, se busca crear los fundamentos de una fuerte alianza con el niño, niña o adolescente, y, por otro, explorar, desde su perspectiva, **qué es lo que mantiene la conducta identificada como problema y cuáles son los recursos** que pueden facilitar el cambio. Para facilitar la comunicación y expresión de los niños, niñas o adolescentes se utilizan diferentes medios, como son la escritura, el juego, el arte, la dramatización, la narrativa o incluso la música. A través de estos medios de expresión se busca ahondar en las emociones y percepciones de los adolescentes para construir una intervención terapéutica que reduzca el sufrimiento emocional y los comportamientos no adaptativos o disfuncionales.

En las sesiones posteriores se trabaja la **alianza terapéutica con los padres o cuidadores principales**. En esta etapa, las terapeutas exploran cuál fue la experiencia de niñez propia en los padres o cuidadores, con el objetivo de propiciar la consciencia y conocimiento del propio comportamiento que mantienen con sus hijos, junto con ir validando y permitiendo las emociones

Adriana Orlandini Rodríguez / Francisco Javier Ugarte Reyes / Isidora Peñafiel Castillo / Marisol Arcos Castro / Matías Hormazábal Vergara

que tienen sobre el problema. El objetivo es aumentar el compromiso e involucramiento de los padres y cuidadores, de tal manera que se asiente una dinámica de colaboración en el trabajo terapéutico.

Cuando se logra tomar contacto y recopilar la información necesaria para tener una hipótesis diagnóstica sobre aquellos sistemas de prácticas o factores específicos que mantienen el problema, entonces se desarrolla un proceso de **reencuadre sistémico con la familia**. Lo que se busca en este proceso es mostrar todo lo que los integrantes de la familia tienen en común, todo lo que significan los unos para los otros, su afecto mutuo y sus experiencias compartidas. De esta forma, el reencuadre cumple la función de reconectar emocionalmente a los integrantes y crear un sentido común que acompañe el proceso posterior de trabajo conjunto.

En las sesiones siguientes se trabaja en la consecución de objetivos específicos con el adolescente y con los padres o cuidadores principales. En esta etapa se desarrolla un trabajo centrado en la producción y testeo de soluciones, de tal manera que se movilicen permanentemente **recursos del sistema**, se identifiquen **operatorias de excepción** que habiliten el cambio y se **agilice el proceso terapéutico global**. Las sesiones finales son proyectadas como instancias de encuentro entre todos los integrantes de la familia, de tal manera que se compruebe y se refuerce la capacidad de la familia de generar interacciones positivas, ya sea en el plano emocional o de prácticas, y la capacidad del sistema de sostener los cambios conseguidos en su operatoria general y específica.

### 3.4. Metodología de evaluación

El programa Vínculos sostiene **dos niveles de evaluación**, resultados y procesos, que se encuentran en permanente revisión y rediseño para ajustarse al perfil de los usuarios y los objetivos buscados por el programa.

A nivel de resultado, el programa opera fundamentalmente con el dispositivo EDT y el **instrumento ASSET**. Los usuarios y usuarias que ingresan al programa cuentan con una línea de base asociada a un ASSET Pre, que justifica la entrada al programa por la detección de un riesgo medio, y luego es contrastada con el puntaje ASSET Post que se evalúa al salir del programa.

ASSET es un instrumento orientado a la evaluación de **factores de riesgo que elevan la probabilidad de ocurrencia de un comportamiento delictivo** en niños, niñas y adolescentes, de entre 10 y 17 años. Este instrumento fue creado en el Reino Unido (Baker et al., 2003) y adaptado en Chile por la subsecretaría del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

El instrumento ASSET es utilizado por el equipo de detección temprana EDT (dupla de profesionales compuesta por una psicóloga y una trabajadora social) para realizar la derivación de niñas, niños y adolescentes. La dupla asigna un puntaje a cada una de las 12 dimensiones del instrumento considerando su aporte al riesgo de desarrollo de conductas delictuales. Se trata de una evaluación estructurada que se realiza en el hogar de las familias, y cuya vigencia es de seis meses, que distingue **tres niveles de riesgo**: Bajo (0 a 7), Medio (8 a 20) y Alto (21 a 48). El instrumento ASSET inicia su uso en Chile el año 2012, específicamente en el programa de terapia multisistémica MST que se orienta a la disminución del riesgo sociodelictual alto.

Las **dimensiones que incorpora el instrumento ASSET** son las siguientes: 1) Condiciones del hogar, 2) Relaciones personales y familiares, 3) Educación, capacitación y empleo, 4) Barrio, 5) Estilo de vida, 6) Uso de sustancias, 7) Salud física, 8) Salud mental y emocional, 9) Percepción de sí mismo y de otros, 10) Actitudes hacia la infracción / transgresión de la norma, 11) Pensamiento y comportamiento, y 12) Motivación al cambio.

Mediante la operación de un dispositivo de evaluación específico como es EDT, es posible **separar las prácticas de intervención y evaluación** para mantener un mayor nivel de rigurosidad en la

Vínculos: Una experiencia local de alianza terapéutica para la disminución del riesgo sociodelictual en niños, niñas y adolescentes de la comuna de Las Condes

estimación de los puntajes, evaluar el resultado en función del mismo problema que justifica el ingreso de usuarios y usuarias, tener claridad sobre cuáles son las áreas del problema que logran mejor resultado en el programa, y cuáles, por el contrario, requieren ajustes metodológicos.

Por otro lado, se evalúa la **evolución de distintos indicadores de proceso centrados en la alianza** que logran los terapeutas con los usuarios y sus familias, la confianza en el proceso y la proyección de resultados positivos. Esta dimensión se evalúa sesión por sesión, con tres instrumentos resumidos pre y post sesión. El primero, pre-sesión, se centra en la percepción de utilidad de la sesión previa (utilidad, mejoría y percepción del problema), y el post sesión busca indagar con mayor profundidad en dimensiones de comprensión, comodidad, confianza y consenso para levantar alertas oportunas sobre un deterioro en la alianza que sostienen los usuarios con el terapeuta. Además, en un tercer instrumento, post sesión, el propio terapeuta analiza su experiencia, se refiere a estas variables y estima su nivel de satisfacción con la sesión desarrollada.



Adriana Orlandini Rodríguez / Francisco Javier Ugarte Reyes / Isidora Peñafiel Castillo / Marisol Arcos Castro / Matías Hormazábal Vergara

Pre Sesión	¿Cómo de útil fue la sesión anterior?	Nada útil	Poco útil	Algo útil	Bastante útil	Muy útil					
		1	2	3	4	5					
	¿Ha habido alguna mejoría desde el inicio de la terapia hasta hoy?	Ninguna	Ligera	Moderada	Mucha	Muchísima					
		1	2	3	4	5					
	¿Como ves hoy el problema que estamos tratando en terapia?	Fatal				Lo veo mejor					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Post sesión	¿La/El terapeuta me comprende?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho					
		1	2	3	4	5					
	¿Me siento cómoda/o y relaja/o en las sesiones?	1	2	3	4	5					
	¿Lo que estamos haciendo en la terapia puede solucionar mi/nuestro problema?	1	2	3	4	5					
	Todos los que venimos a la terapia queremos conseguir lo mejor para los demás y resolver nuestros problemas	1	2	3	4	5					
	¿Después de la sesión como me siento?	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor					
		-2	-1	0	1	2					
Post sesión terapeuta	¿Comprendo a esta familia/este cliente?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho					
		1	2	3	4	5					
	¿Creo que el/los cliente/s se siente/n cómodo/s y relajado/s en las sesiones?	1	2	3	4	5					
	¿Lo que estamos haciendo en la terapia puede solucionar los problemas del cliente/familia?	1	2	3	4	5					
	¿Todos los que vienen a la terapia quieren conseguir lo mejor para los demás clientes y resolver sus problemas?	1	2	3	4	5					
	Mi satisfacción con la sesión de hoy es:	Nada	Poca	Moderada	Alta	Óptima					
		1	2	3	4	5					

Tabla 1. Cuestionario Pre-Post Sesión. UIICF | Unidad de Investigación en Intervención y Cuidado Familiar. Universidade da Coruña.

### Resultados

Durante el año 2022 se han evaluado los **procesos completos de 40 usuarios y usuarias**. Los resultados dan cuenta de las fortalezas y debilidades del proceso terapéutico, y el logro de objetivos, asociados al riesgo sociodelictual, que orientan el desarrollo del programa.

#### 4.1. Riesgo sociodelictual

A nivel global se observa una **disminución de 8,5 puntos en el puntaje de riesgo sociodelictual, con un promedio final de 3,2 puntos, es decir, un riesgo sociodelictual bajo que no supondría una entrada al programa Vínculos**. A nivel específico, se observa que solo un 5% de los usuarios egresados, dos casos, se mantiene en nivel medio de riesgo. El 95% restante baja su puntaje a un nivel bajo o nulo de riesgo, y no se registra ningún caso que haya escalado en sus niveles de riesgo y requiera una intervención de mayor complejidad como es MST.

Variación ASSET pre y post

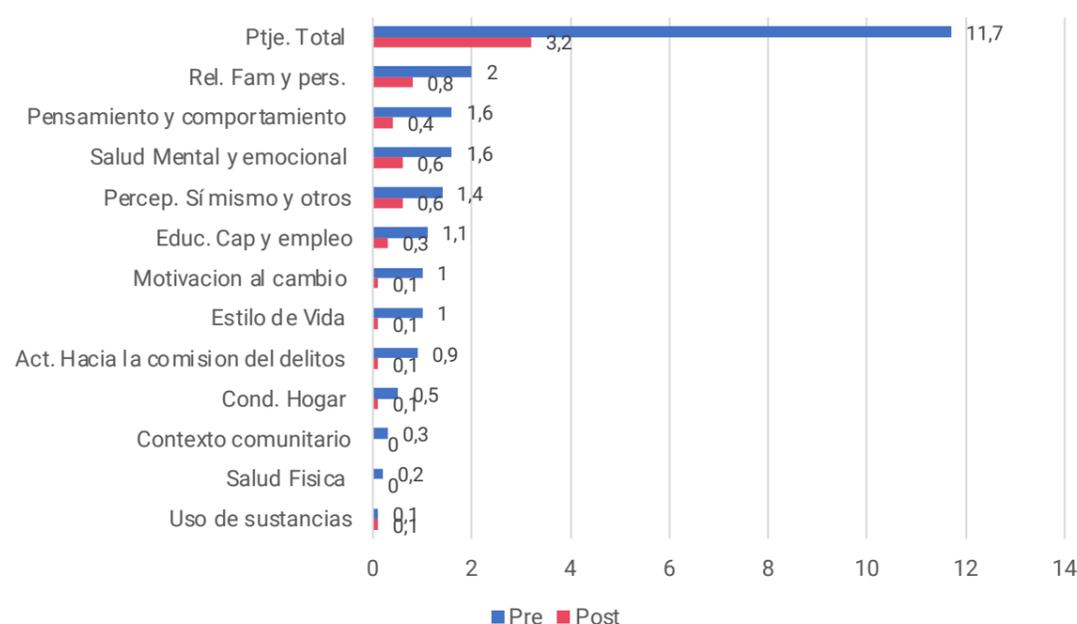


Gráfico 1. Variación ASSET 2022. Registro EDT Las Condes.

Coherente con el enfoque del programa, el **factor de riesgo de mayor relevancia en la lectura de ingreso al programa son las relaciones familiares y personales**. Al finalizar el período de intervención, vemos que los factores de riesgo que más disminuyeron su puntaje fueron precisamente las relaciones familiares y personales, además del pensamiento y comportamiento de los usuarios y usuarias.

Entre los factores con menor impacto del programa se observan aquellos que requieren un **trabajo intersectorial de mayor intensidad**, como son las condiciones del hogar, el contexto comunitario, la salud física y el abuso de psicoactivos. Sin embargo, no se trata de factores con alta incidencia, por lo que el rango de mejoría es más acotado.

Factor	PRE	POST	Diferencia
Rel. Fam y pers.	2	0,8	1,2
Pensamiento y comportamiento	1,6	0,4	1,2
Salud mental y emocional	1,6	0,6	1
Motivación al cambio	1	0,1	0,9
Percepción de sí mismo y de otros	1,4	0,6	0,9
Educación, capacitación y empleo	1,1	0,3	0,8
Actitud hacia la comisión de delitos	0,9	0,1	0,8
Estilo de Vida	1	0,1	0,8
Cond. Hogar	0,5	0,1	0,4
Contexto comunitario	0,3	0	0,3
Salud física	0,2	0	0,2
Uso de sustancias	0,1	0,1	0
<b>Puntaje total</b>	<b>11,7</b>	<b>3,2</b>	<b>8,5</b>

Tabla 2. Variación Factores ASSET 2022. Registro EDT Las Condes.

Resulta interesante observar la relación entre los factores “Percepción de sí mismo y de otros”, que sube en el ranking de importancia durante la evaluación post, y “Pensamiento y comportamiento”, que baja en importancia. El primero se centra en la autoestima, la identificación con la vida delictual, el nivel de desconfianza y discriminación hacia otros, mientras el segundo se ubica en la impulsividad, la necesidad de emociones fuertes, agresividad, comportamientos de riesgo, vulnerabilidad ante la presión de pares y falta de comprensión de consecuencias. Esta inversión de factores en la estructura de riesgo de los usuarios da cuenta de la **necesidad de intensificar localmente las iniciativas de integración social y cultural de los jóvenes**, ofreciendo alternativas de desarrollo y bienestar al margen de comportamientos sociodelictuales.

El programa es altamente efectivo trabajando variables personales relacionadas con el manejo de emociones, impulsividad o comportamientos de riesgo, pero presenta mejorías de menor magnitud en las variables asociadas a la manera en que estos jóvenes se perciben en el **contexto social, cultural o económico de la comuna**, lo que supone nuevos desafíos técnicos y de coordinación territorial.

4.2. Alianza terapéutica

Durante el año 2022 se aplicaron 567 **encuestas pre-sesión**, con el objetivo de evaluar la evolución de los usuarios y usuarias del programa en torno a su percepción de utilidad, mejoría y el problema que se encuentran abordando. Se observa un alza relevante en los tres indicadores en el transcurso de las sesiones. La percepción del problema registra un inicio muy negativo que evoluciona hacia una perspectiva positiva y esperanzada en la mitad del proceso (sesión n°10), terminando en un nivel cercano a la resolución del problema. Esto es coherente con una evolución progresiva de la percepción de utilidad y mejoría.

Se observa un **leve decaimiento de los indicadores entre las sesiones n°17 y n°19** atribuible a múltiples hipótesis, tales como un agotamiento de los usuarios y usuarias hacia el final del proceso terapéutico, o bien a otras situaciones como un retorno del problema o develaciones de nuevas dificultades en una etapa avanzada de trabajo.

Evaluación Pre sesión

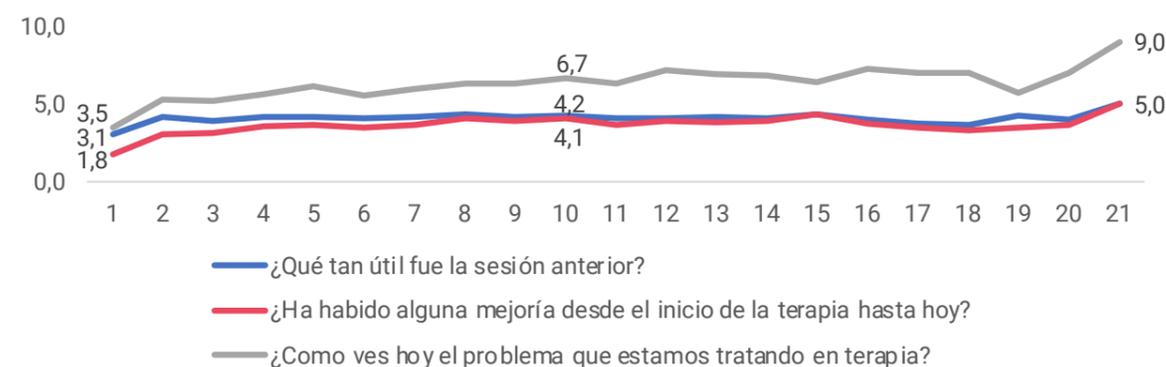


Gráfico 2. Evaluación Pre-sesión 2022. Registro Programa Vínculos.

En el mismo período 2022 se registraron 690 **encuestas post sesión**. La cantidad de encuestas post sesión es un 22% mayor que las pre sesión, lo que se explica por una mayor tasa de respuesta en los propios niños, niñas y adolescentes participantes y un mayor involucramiento de familiares durante el transcurso de las sesiones. Los resultados muestran un proceso menos dinámico, puesto que los usuarios y usuarias muestran un alto nivel de satisfacción desde el inicio de la sesión y, por lo tanto, se registra una baja variación en el transcurso del proceso. Sin embargo, se observa el mismo fenómeno de desgaste que registra el instrumento pre-sesión entre las n°17 y n°19 que, luego, repunta hacia el final del trabajo terapéutico.

Vínculos: Una experiencia local de alianza terapéutica para la disminución del riesgo sociodelictual en niños, niñas y adolescentes de la comuna de Las Condes

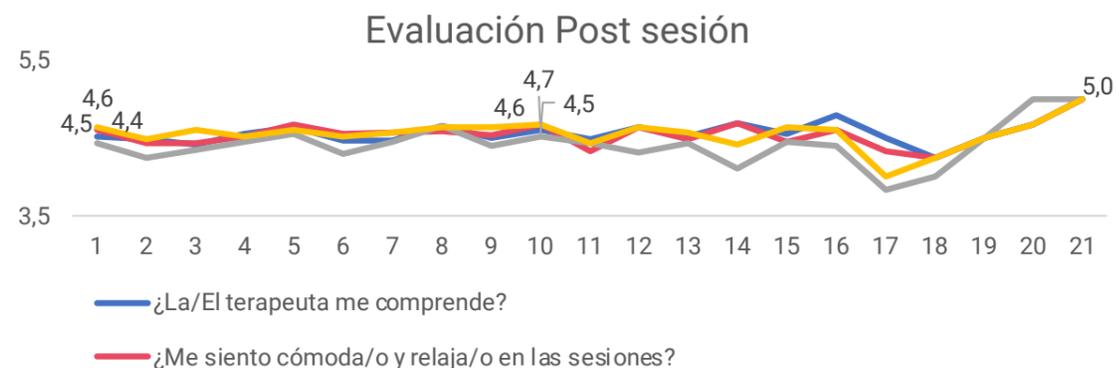


Gráfico 3. Evaluación Post sesión 2022. Registro Programa Vínculos.

El impacto que tiene cada sesión en la **manera en que los usuarios y usuarios se sienten** muestra un alto impacto, entre mejor y mucho mejor, durante todo el proceso, con escasa variación. Sin embargo, se repite el desgaste en las sesiones previas al egreso.



Gráfico 4. Evaluación Post sesión 2022. Registro Programa Vínculos.

Finalmente, el instrumento **post sesión para terapeutas** registró 678 respuestas durante el año 2022. Los indicadores de satisfacción del terapeuta también registran una evolución levemente al alza leve en un rango positivo, sin embargo, un indicador clave del modelo de intervención, como es alinear a todos los integrantes del hogar en un trabajo común de problematización y búsqueda de soluciones, alcanza un nivel óptimo al finalizar la intervención. Una vez más se repite el decaimiento de los indicadores en las sesiones cercanas a la n° 17.

Adriana Orlandini Rodríguez / Francisco Javier Ugarte Reyes / Isidora Peñafiel Castillo / Marisol Arcos Castro / Matías Hormazábal Vergara

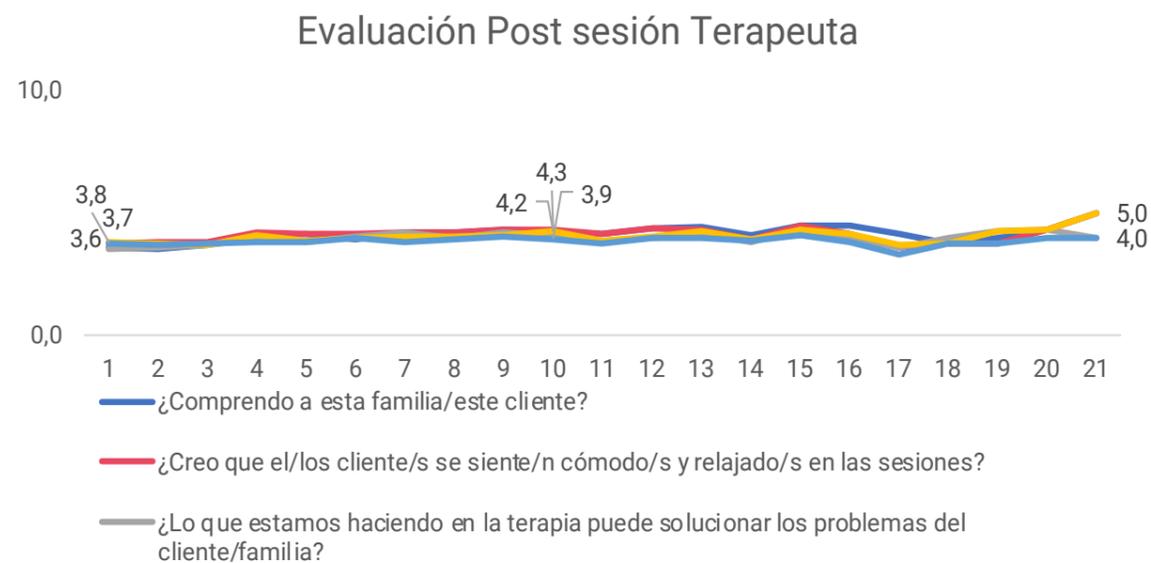


Gráfico 5. Evaluación Post sesión Terapeuta 2022. Registro Programa Vínculos.

### 4.3. Fuentes de derivación

Las fuentes de derivación del programa muestran una **prevalencia del trabajo comunitario**, especialmente en torno a los establecimientos educacionales de la comuna. Los datos 2022 del programa, muestran que un 57% del total de usuarios y usuarias ingresadas durante el año fueron derivadas por establecimientos educacionales de la comuna. En total, un 97% provino de fuentes de contacto territorial o de coordinación con servicios locales.

A diferencia de años previos, en los que el dispositivo PSI 24 horas jugó un rol relevante en la derivación de casos, el programa tiende en la actualidad a anclarse en redes sociocomunitarias que conocen, valoran y usan el programa en función de las competencias que progresivamente adquieren, junto al equipo de intervención, para detectar oportunamente factores que ponen en riesgo las trayectorias de bienestar de los niños, niñas y adolescentes de la comuna.

Vía de ingreso	Cantidad 2022
Red educacional	38
Demanda espontánea	19
Contacto puerta a puerta	6
Red comunal de servicios	2
Reingreso a diagnóstico	1
Listado Psi24 horas	1
<b>Total general</b>	<b>67</b>

Tabla 3. Vías de ingreso al programa Vínculos. Registro Programa Vínculos.

### Discusión

Los resultados muestran la relevancia de las **lecturas intermedias y finales del proceso terapéutico**, tanto para evidenciar las áreas de mayor impacto y su coherencia con el modelo de intervención, como para revisar la calidad de las sesiones, la evolución del vínculo entre el terapeuta y los usuarios, y estimar la duración óptima de la intervención de acuerdo con las características específicas de la población con la cual estamos trabajando. En línea con el enfoque del programa, una fuerte atención y apuesta técnica en los procesos intermedios del programa, especialmente en el plano de las alianzas terapéuticas, repercuten directamente en sus resultados finales (Orlinsky, Ronnestad & Willutzki, 2004), y, por lo tanto, es fundamental sostener ambos niveles de observación con el mismo sentido de urgencia y relevancia<sup>4</sup>.

En torno a la duración del programa, se destaca el fenómeno de desgaste que se observa en las sesiones finales de la terapia y su fuerte repunte en las últimas dos sesiones, lo que habilita una **toma de decisiones informada, cuantificada y evaluable sobre la extensión** que debe asumir el programa durante el año 2023. Puesto que el decaimiento en la valoración del proceso previo a la sesión 20 es compartido por usuarios y terapeutas, y se recompone rápidamente en la última sesión, cuando es posible sintetizar, cerrar y proyectar sobre la base de lo aprendido, resulta razonable rediseñar el proceso para anticipar ese cierre hacia la sesión N° 16 o N°17.

Resulta central que una alianza de base, como es la confianza de que todos los integrantes van a hacer su mejor esfuerzo para resolver el problema, se acompañe de condiciones de comodidad, confianza en el terapeuta y en el proceso terapéutico. El estilo del terapeuta es clave para conducir un proceso ordenado, demandante para los actores, pero **nutriendo la alianza con recursos que dotan de sentido esos esfuerzos en los distintos niveles interpersonales del usuario o usuaria** (Corbella y Botella, 2003). En este sentido, el campo sistémico con el que se desempeña el terapeuta demanda complementariedad y colaboración en todos sus niveles (Andrade, 2005), lo que marca un foco y una preocupación permanente por el proceso.

Por otro lado, existe un acuerdo bastante transversal en los equipos que trabajan alianza terapéutica sobre la **críticidad que tiene el período entre la tercera y quinta sesión** para consolidar la adhesión de los usuarios al proceso terapéutico (Andrade, 2005). En las evaluaciones de Vínculos se observa que el primer pico de valoración del proceso en las distintas variables de alianza se registra en la quinta sesión, lo que resulta muy coherente con la evidencia disponible sobre la importancia de impactar estos factores en las fases iniciales de la intervención (Corbella y Botella, 2003).

El modelo de alianza terapéutica resulta especialmente relevante en experiencias de intervención local, puesto que pone el foco, precisamente, en el **conocimiento e interacción sostenida con las comunidades** y la evaluación permanente de los factores terapéuticos que permiten una conexión efectiva con los usuarios y usuarias. Al poner en el centro el vínculo el programa transparenta sus premisas de intervención, promueve y fortalece competencias familiares autónomas e invita a la comunidad a replicar estrategias de soporte, cuidado y levantamiento de alertas. Esto se observa no solo en los indicadores de alianza, sino también en el alto porcentaje de niños, niñas y adolescentes que son contactados mediante algún actor comunitario o bien por las propias familias que conocen y usan el programa de manera espontánea.

Cabe destacar que la **producción intensiva de indicadores de resultado y proceso puede constituirse como un obstaculizador** del proceso terapéutico en términos de un desgaste para el equipo, que aplica y sistematiza los datos, y para las familias que, sesión tras sesión, evalúa su experiencia. Por ello, a partir del año 2023, la alianza terapéutica se evaluará cada tres sesiones, de tal manera que la producción de datos no se constituya como un problema para el buen desempeño del programa.

<sup>4</sup> Revisiones masivas de investigaciones, como la que ha desarrollado Orlinsky, Grawe y Parks en 1994 (132 investigaciones de proceso), dan cuenta de esta correlación positiva entre la calidad de la alianza durante el proceso de psicoterapia y sus resultados finales (Santibañez, Román, Vinet; 2009).

En la misma línea de profundización de los indicadores, el programa Vínculos se encuentra en un proceso de diseño de un indicador de impacto, cuyo principal desafío se relaciona con **constituir grupos de control que permitan atribuir al programa los resultados logrados**. La alternativa éticamente viable para configurar grupos de control se relaciona fundamentalmente con una anticipación de los contactos con potenciales usuarios y usuarias mediante una intensificación del trabajo comunitario del programa, de tal manera que se configure una gestión de lista de espera e ingreso escalonado para evaluar los cambios que experimentan los usuarios y usuarias en espera de ingreso al programa. Sin embargo, todo ello supone dilemas de oportunidad en la intervención que aún no han sido resueltos para avanzar en evaluaciones de impacto a nivel local.



Vínculos: Una experiencia local de alianza terapéutica para la disminución del riesgo sociodelictual en niños, niñas y adolescentes de la comuna de Las Condes

### Referencias bibliográficas

Andrade, N. (2005). La alianza terapéutica. *Clínica y Salud*, 16 (1), 9-29.

Baker, K; Jones, S; Roberts, C; Merrington, S. (2003). Validity and reliability of Asset. London: Youth Justice Board. Barrelle, Kate (2014). 'Pro-integration: disengagement from and life after extremism' in *Behavioral Sciences of Terrorism and Political Aggression*, www.tandfonline.com/loi/rt20

Basto-Pereira, M; Farrington, D. (2022). Developmental predictors of offending and persistence in crime: A systematic review of meta-analyses. *Aggression and Violent Behavior* N° 65.

Bialakowsky, A; Rosendo, E; Crudi, R; Zagami, M; Reynals, C; López, A; Haimovici, N. (2006). La violencia del método institucional en el continuum de exclusión-extinción social. *Subjetividad y procesos cognitivos* N° 9, pp. 69-89.

Bonet, J. (2006). La vulnerabilidad relacional: Análisis del fenómeno y pautas de intervención. *REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales* N° 11 (4), pp. 1-17.

Bordin, E.S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, research and practice* N° 16(3), pp. 252-260.

Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Ediciones Paidós.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). (2015). *Violencia, niñez y crimen organizado*. Documentos oficiales CIDH.

Corbella, S; Botella, L. (2003). La alianza terapéutica: historia, investigación y evaluación. *Anales de Psicología*, 19(2), 205-221.

Dalgaard-Nielsen, Anja (2013). Promoting Exit from Violent Extremism: Themes and Approaches, *Studies in Conflict & Terrorism*, N° 36, pp. 99–115.

Departamento de Evaluación de Políticas Públicas Unidad de Diseño y Monitoreo, División de Programas & Estudios, Subsecretaría de Prevención del Delito, (agosto 2020), "Informe de diseño y sistema de evaluación Programa Lazos".

Escudero, V. (2020). *Guía práctica para la intervención familiar*. Junta de Castilla y León.

Escudero, V. (2011). *Adolescentes y familias en conflicto. Terapia familiar centrada en la alianza terapéutica*. Manual de tratamiento. Fundación Meniños. Unidad de Investigación en Intervención y Cuidado Familiar de la Universidad de la Coruña.

Farrington, D; Ttofi, M; Piquero, A. (2016). Risk, promotive, and protective factors in youth offending: Results from the Cambridge Study in Delinquent Development. *Journal of Criminal Justice* N° 45, pp. 63-70.

Heavyrunner-Rioux, A; Hollist, D (2010). Community, Family, and Peer Influences on Alcohol, Marijuana, and Illicit Drug Use Among a Sample of Native American Youth: An Analysis of Predictive Factors. *Journal of Ethnicity in Substance Abuse* N° 9, pp. 260–283.

Orlinsky, D; Ronnestad, M; Willutzki, U. (2004). Fifty years of psychotherapy process-outcome research: Continuity and change. En: M. Lambert (Ed.), *Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change*. Nueva York: Wiley.

Poblete, M. (2014). Identificación delictual juvenil: una propuesta de intervención ocupacional. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, 14(1), pp. 45-52.

Rúa, N. (2014). Relación terapéutica desde los distintos enfoques psicológicos. *Psyconex* N° 6(9).

Sánchez, A. (2007). *Manual de Psicología Comunitaria, un enfoque integrado*. Barcelona, España: Ediciones Pirámide.

Subsecretaría Prevención del delito. (2017). *Guía aplicación Asset*.

Universidad de Chile. (2016). *Estudio de Viabilidad del Desarrollo de una Batería de Instrumentos de Evaluación para el Modelo de Intervención del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil*.

Viaplana, G; Cano, D; Felipe, V; del Campo, A. (2016). *El Modelo Sistémico en la Intervención Familiar*. Universitat de Barcelona.

Wilchen, T. (2015). *A Question of Participation – Disengagement from the Extremist Right. A case study from Sweden*. Roskilde University.



## Justicia restaurativa: la experiencia de mediación en la Región de Magallanes

## Restorative Justice: Mediation experience in Magallanes

**Claudia Orieta Páez Haro<sup>1</sup>**

**Lilian Elizabeth Salazar Vidal<sup>2</sup>**

**Oswaldo Enrique Vázquez Rossoni<sup>3</sup>**

**Corporación Opción**

Santiago – Chile

Recibido: 10.04.2023

Corregido: 12.06.2023

Publicado: 30.06.2023

<sup>1</sup>Trabajadora Social, Delegada de Programa, Corporación OPCION. cpaez47@opcion.cl

<sup>2</sup> Asistente Social, Directora de Proyecto, Corporación OPCION. Isalazar@opcion.cl

<sup>3</sup> Magister en Justicia Restaurativa, Psicólogo, Coordinador de Proyectos, Corporación OPCION. ovazquez@opcion.cl



**Resumen:**

El presente artículo da cuenta de un proceso de investigación y sistematización de la experiencia de divulgación, instalación, sensibilización e implementación de prácticas restaurativas en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena en el Sistema Penal Juvenil, promoviendo formas diversificadas de salidas alternativas frente a las sanciones penales tradicionales.

El documento refleja y releva, a partir de la sistematización y estudio cualitativo de casos con seguimientos post procesos, las percepciones de los actores víctimas, ofensores, comunidad y actores del sistema penal. El texto destaca la apertura a formas alternativas de resolución de conflictos, entre ellas la mediación penal, considerada como una herramienta restaurativa.

Finaliza con recomendaciones para apoyar la puesta en marcha del nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil y la incorporación de prácticas restaurativas.

**Palabras Claves:** Justicia restaurativa, mediación penal, resolución alternativa de conflictos, mecanismos de desviación.

**Abstract:**

This article reports on a process of investigation and systematization of the experience of dissemination, installation, awareness and implementation of restorative practices in the Magallanes Region and the Chilean Antarctic in the Juvenile Penal System, promoting diversified forms of alternative outlets, against traditional criminal sanctions.

The document reflects, based on a qualitative study of cases with post-process follow-up, relieving the perceptions of the victim actors, offenders, community and actors of the penal system, highlighting the openness to alternative forms of conflict resolution and the satisfaction of the processes and results.

It ends with recommendations to support the implementation of the new National Youth Social Reintegration Service and the incorporation of restorative practices.

**Keywords:** Restorative justice, criminal mediation, alternative conflict resolution, diversion mechanisms.

**Introducción**

El presente estudio da cuenta de la sistematización de la experiencia en la aplicación de la justicia restaurativa en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena, siendo actores claves en este proceso el circuito judicial y usuarios de los programas de Justicia Juvenil de Corporación Opción.

A 16 años de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA), el país está adecuando la institucionalidad de la Ley N° 21.527 que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, aprobada el 12 de enero de 2023. Esta introduce modificaciones a la Ley N° 20.084 sobre responsabilidad penal adolescentes y otras normas regulatorias.

El nuevo sistema recoge las orientaciones internacionales, entre ellas la Observación General N° 24 del Comité Internacional de DD.NN. (1) del año 2019. Asume también otras normas internacionales y regionales, la jurisprudencia del comité, como los nuevos conocimientos sobre el desarrollo en la infancia y la adolescencia. A nivel nacional releva los cambios que se han producido desde 2007 como resultado de la implementación de la Ley N° 20.084, la experiencia de prácticas eficaces, como las relativas a la justicia restaurativa. (Universidad Católica, 2018).

Del mismo modo, el nuevo Sistema se complementa y guarda coherencia con la Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de la niñez y adolescencia promulgada el 15 de marzo de 2022; principalmente en el Art. N° 16, que expresamente señala: *"Prioridad. Los órganos del Estado deberán entregar la debida prioridad a los niños, niñas y adolescentes... Especial prioridad tendrán los niños y niñas vulnerados, y los adolescentes infractores de ley, en la atención en los servicios*

*de salud, educación y rehabilitación de drogas y alcohol."* Y en el Art. N° 51: *"Protección reforzada y especializada de los niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos y de los adolescentes en conflicto con la ley. ... El Estado contará con servicios de integración social de adolescentes infractores de ley, ambos de carácter especializados en su área, con personal, recursos financieros y despliegue territorial suficientes para dar atención oportuna y eficaz a todo niño, niña y adolescente que lo necesite. .... Asimismo, velarán por la integración social de los que infrinjan la ley.*

Es en dicho escenario de ejecución y preparación para los cambios señalados precedentemente que en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena, desde el año 2010 los programas de justicia juvenil de Corporación Opción, actualmente concentrados en el Programa Multimodal y Programa de Intermediación Laboral, PIL Magallanes, trabajan en acciones para un cambio cultural y de mayor aceptación de soluciones alternativas a la justicia tradicional, mediante la incorporación de prácticas y soluciones restaurativas por parte de los actores judiciales. Se han desarrollado en el territorio 25 experiencias de procesos de mediación penal adolescente, entre 2010 a 2022. El presente estudio focaliza el análisis en profundidad del seguimiento de cuatro procesos culminados y resueltos judicialmente, constituyéndose en una apertura al desarrollo de experiencias innovadoras en este ámbito, generando la confianza del circuito judicial y validando en el equipo técnico sus capacidades para innovar en estas prácticas.

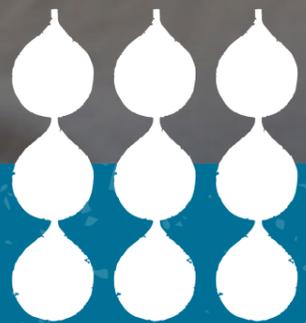
El desarrollo de estas prácticas se ha hecho en conjunto con tribunales, fiscalía y defensorías locales de la Región de Magallanes, con la difusión del programa de mediación penal adolescente, derivaciones correspondientes y acciones para la ejecución, que considera el contacto preliminar con ofensor y víctima, voluntariedad de someterse al proceso de mediación penal adolescente, entrevistas de manera individual y conjunta con cada una de las partes, firma de acuerdo y presentación de resultados en audiencia en los diferentes juzgados, tanto de Letras y Garantía como de Competencia Común. Una vez presentados los antecedentes se pone término al proceso a través de acuerdo reparatorio o por término de la suspensión condicional del procedimiento.

**Bases teóricas, contexto y prácticas de la investigación**

Dentro de los objetivos del proceso de mediación, como una herramienta restaurativa para la resolución alternativa de los conflictos de carácter penal, se busca que las partes aclaren expectativas respecto del proceso de mediación y del encuentro con la otra parte; que las partes conozcan con claridad las condiciones de su participación y, por lo tanto, puedan tomar una decisión informada y el mediador conozca en detalle características del caso, identificando situaciones de riesgo o de estado de vulnerabilidad de algunas de las partes. La metodología de este proceso restaurativo consiste en que el mediador se reúna con cada una de las partes, debiendo informar a cada una, previa autorización, sobre las motivaciones, pensamientos, expectativas y deseos de la otra parte que participa en el proceso. Al finalizar esta fase, cada interviniente podrá decidir si desea participar o no en el proceso de mediación.

El proceso de mediación es, según Varona Martínez, G. (2008) un proceso de comunicación en que la víctima y el imputado llegan a un acuerdo con la ayuda de un tercero neutral, que supone la reparación de los daños causados, materiales e inmateriales, y que, en su caso, afectará el proceso penal- entendiéndose éste en el sentido amplio. La justicia restaurativa le entrega al adolescente "la oportunidad de comprender la consecuencia que sus actos tienen en otras personas y una oportunidad de hacerse responsables". Dünkel, Horsfield y Parosanu (2015).

La mediación se utiliza en muchos contextos diferentes. En el ámbito de hechos constitutivos de delito, se le llama mediación víctima-ofensor, ya que el proceso se inicia con el reconocimiento de la condición de víctima de uno y de ofensor del otro, además de poner el acento tanto en el proceso como en el resultado. Algunas posturas teóricas, con el objetivo de resaltar aún más la relevancia del proceso, prefieren no utilizar el concepto de mediación y hablar más bien de diálogos o encuentros restaurativos. (Vázquez, O. y otros. 2015)



El Programa Multimodal Magallanes, de la Corporación Opción, ejecuta entre uno de sus componentes las Salidas Alternativas y los Acuerdos Reparatorios, como beneficios diversificados de desviación del proceso penal, los y las adolescentes podrán aceptar voluntariamente de acceder a dicho beneficio en que se suspende la persecución penal, por parte del fiscal, si acepta participar de programas especializados sobre las materias de la cual generó el ingreso al sistema, así como participar de un proceso de mediación penal con la víctima, si es posible con el apoyo de un familiar y la participación de la comunidad, tendiente a abordar el conflicto penal, sus consecuencias para las partes y a reparar el daño causado.

Con la finalidad de recoger los aprendizajes, se realizó un estudio que incorpora información sistematizada respecto de los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos metodológicos y levantamiento de informaciones desde los propios actores involucrados en los procesos restaurativos, fortaleciendo y enriqueciendo al equipo técnico en este tipo de metodología, avanzando y poniendo a disposición de los actores clave que implementarán el nuevo Sistema de Reinserción Social Juvenil.

La metodología de este proceso restaurativo ejecutado en la Región de Magallanes, de acuerdo al modelo teórico de Magro, V.; Hernández C y otros. (2011), consistió en que el mediador se reúne con cada una de las partes, debiendo informar a cada una, previa autorización, sobre las motivaciones, pensamientos, expectativas y deseos de la otra parte que participa en el proceso. Al finalizar esta fase, cada interviniente podrá decidir si desea participar o no en el proceso de mediación.

El proceso de mediación tiene una duración de dos a tres meses donde se realizan entrevistas con el/la ofensora y la víctima, las cuales pueden ser de manera individual y/o en conjunto, según lo estimen las partes. Es deseable incorporar a un adulto significativo de la persona adolescente imputada y, en algunos casos, a los representantes de la comunidad.

Las vías de ingreso para dar inicio a un proceso de mediación consideran lo siguiente:

**Etapas preliminares (antes de la sentencia):** Identificación y evaluación de posible caso de mediación, donde se obtienen datos para el acercamiento con las partes y se establecen los profesionales para el posible proceso reparatorio.

#### **Contacto preliminar con el adolescente, en el que se aborda:**

- Presentación del programa, objetivos y sus características.
- Explorar respecto de la existencia de soporte familiar que favorezca el cumplimiento de la medida.
- Se explora la disposición de cada adolescente a efectuar el acuerdo reparatorio.
- Se indaga con el adolescente sus recursos personales para sostener encuentros con la víctima.

Análisis de viabilidad de la medida con las partes entrevistadas y presentación de propuesta de mediación a fiscal y defensor patrocinante de la causa.

#### **Contacto preliminar con la víctima (Efectuado por Ministerio Público- Programa Corporación Opción) en el que:**

- Se le explica las características del proceso de la mediación.
- Se obtiene información para conocer la visión de los hechos y las consecuencias.
- Se explora voluntariedad de la víctima a participar del proceso de mediación.
- Se exploran alternativas de reparación.

#### **Después de la audiencia:**

- Recepción de oficio de ingreso.
- Solicitud de antecedentes a operadores jurídicos que corresponda.
- Análisis de la información obtenida.
- Asignación de mediador.
- Apertura de carpeta del joven.
- Ingreso administrativo del caso en planillas y/o base de datos.
- Citación al adolescente imputado y su adulto responsable y parte afectada.
- Información a los operadores del sistema judicial del ingreso del/la adolescente.

Luego de este proceso administrativo se contacta al o la ofensora y luego con la víctima para conocer la disposición y disponibilidad en el proceso, considerando que es un proceso voluntario. El Desarrollo de Prácticas Restaurativas a través de un Acuerdo Reparatorio, puede cumplir una amplia gama de alternativas, es importante que sea específico, concreto y realista. De ser posible, se debe indicar el lugar, tiempo y recursos necesarios para su realización. Esto asegurará mayor claridad al momento de implementarlo.

Al firmar el acuerdo por ambas partes es enviado al Tribunal de Garantía, donde posteriormente se fijará fecha para dar lectura al acuerdo establecido por ambas partes. Luego es necesario realizar un seguimiento con la finalidad de conocer si el joven imputado ha cumplido con el acuerdo y conocer el estado emocional de los participantes.

#### **Proceso de investigación**

El presente estudio busca difundir esta experiencia exitosa realizada en la Región, preparándose para el nuevo escenario en materia de Justicia Juvenil. La sistematización a presentar corresponde a un estudio cualitativo descriptivo, donde se darán a conocer los logros y beneficios de resolución desde una mirada restaurativa.

Para el desarrollo del presente estudio, se implementó una investigación cualitativa interpretativa y de diseño emergente Hernández, R. (2010), orientada a caracterizar la percepción de los actores de procesos de mediación de la Región Magallanes y la Antártica Chilena, respecto de los resultados y sus beneficios de la mediación desde una práctica de Justicia Restaurativa. Se contempló una muestra intencional de tipo teórico, conformada por participantes de seis víctimas y cuatro ofensores y ofensoras que han participado de los procesos de mediación penal juvenil. Se sumaron las opiniones de fiscales, defensores y juez que ejercen sus labores en la Región de Magallanes. Se utilizaron fuentes primarias y secundarias de información. En el primer caso, la recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de entrevistas en profundidad de tipo semiestructuradas, con apoyo de pauta de temas. En el segundo caso, se utilizaron normativas, principalmente del derecho internacional y nacional y teorías relacionadas.

Para este estudio se entrevistaron a tres víctimas y tres ofensores, con el fin de conocer su experiencia respecto a la participación en el proceso de mediación. Como instrumento de recolección de información se utilizó una encuesta, instrumento elaborado con la asistencia técnica de la Universidad de Magallanes, la cual contiene tres dimensiones:

#### **Preparación**

Considera las siguientes preguntas: ¿Qué expectativas tenía respecto al proceso de mediación y del encuentro con la otra parte?; ¿Tuvo claridad de las condiciones de su participación en el proceso

de mediación y, por lo tanto, puede tomar una decisión informada?; ¿Cuál fue su disposición para iniciar un proceso de mediación?; ¿Por qué aceptó participar en el proceso de mediación?; ¿Qué expectativas tenía del proceso de mediación? y ¿Estas fueron cumplidas?

Esta dimensión permite conocer el nivel de expectativas y de logros obtenidos en el proceso de mediación.

### Encuentro

Considera las siguientes preguntas: ¿Sintió que la preparación fue adecuada para enfrentar el proceso de mediación?; ¿Cómo se desarrolló el encuentro?; ¿Quedó conforme con el plan o acuerdo reparatorio?

Esta dimensión busca conocer la opinión del entrevistado en cuanto a la preparación y ejecución del proceso.

### Acuerdo reparatorio

Considera las siguientes preguntas: ¿El acuerdo reparatorio fue concreto y realista?; ¿Qué entendió del proceso de mediación?

Esta dimensión permite medir logros y resultados restaurativos del proceso.

Para el desarrollo de las entrevistas, el instrumento aplicado permitió obtener la información requerida y posterior análisis, cumpliendo a cabalidad con los objetivos planteados al iniciar esta investigación: Se destaca que contiene preguntas abiertas, siendo posible obtener mayor riqueza en las respuestas de cada uno de los entrevistados. Se contó con protocolos de resguardos éticos y protocolo de consentimientos de los participantes en el estudio.

## Análisis de Casos atendidos en el componente de Salidas Alternativas del Programa Multimodal Magallanes de Corporación Opción

### Caso 1

Descripción: Adolescente de 16 años, cursando 1° medio, perteneciente a familia nuclear reconstituida, presenta consumo de alcohol y otra drogas, vinculado a programa de protección y dispositivo de tratamiento, que ingresa al programa a cumplir un acuerdo reparatorio dictaminado por el Tribunal de Garantía de Punta Arenas, se le imputa el delito de robo en lugar no habitado en compañía de otro adolescente; ambos ingresan a las dependencias de un centro del Sename donde sustraen aparatos tecnológicos (computadores e impresoras). En audiencia se determinó que los adolescentes ingresan al Programa Salidas Alternativas de Corporación Opción, para evaluar la posibilidad de realizar un proceso de mediación penal adolescente. En las entrevistas realizadas a ambos adolescentes de manera individual, señalan tener la disposición de participar en esta instancia. En entrevista con las víctimas (quienes son funcionarias del centro del Sename) se informa de esta vía de resolución penal, las cuales aceptaron voluntariamente a participar de este proceso restaurativo.

El desarrollo del proceso de mediación: Con la víctima se obtiene información para conocer la visión de los hechos y las consecuencias, se explora la voluntad de la víctima a participar del proceso de mediación y alternativas de reparación. En el caso del ofensor, al ser adolescente se explora respecto de la existencia de soporte familiar que favorezca el cumplimiento de la medida, explica las características del proceso de la mediación, se explora la disposición de los adolescentes a efectuar el acuerdo reparatorio y se indagan sus recursos personales para sostener encuentros con la víctima. Las primeras entrevistas se realizaron de manera individual con cada una de las partes, con la finalidad de aclarar dudas respecto a este proceso.

En las sesiones siguientes se indaga sobre las alternativas de reparación de parte del ofensor y desde la víctima, cuál es la manera que visualiza de ser reparada; posterior a esto se consulta a ambas partes si existe la voluntad de realizar una reunión conjunta, lo cual fue acogido por ambos, desarrollándose esta en dependencias del centro de Sename, donde asistió cada adolescente de manera particular a reunirse con las víctimas. En esta entrevista participa el Caso 1 como ofensor y como víctimas, la directora del centro de Sename, secretaria y auxiliar del programa. El objetivo es que ambas partes puedan escucharse, puedan señalar cuáles fueron las emociones frente a la situación ocurrida, situación que se da en esta entrevista conjunta, donde las víctimas expresan al Caso 1 cómo se sintieron; este es capaz de escuchar, empatizar y reflexionar en torno a lo ocurrido, además de exponer las causas que lo motivaron a la comisión del delito. Posterior a eso el joven reconoce el daño causado, solicita disculpas, logrando las víctimas empatizar con la situación del joven aceptando las disculpas, además de reconstruir el quiebre del vínculo terapéutico considerando que el joven era usuario del programa en el cumplimiento de una sanción.

Esta sesión fue evaluada de manera positiva por parte de los involucrados, los que se sintieron satisfechos en el proceso al haber sido escuchados y atendidos en los componentes emocionales, además de convertirse en una posibilidad de evitar la reiteración de este tipo de situaciones que alteran la tranquilidad del funcionamiento del centro. Posterior a eso, entre las partes y con el apoyo de la mediadora, se elabora un acta que considera los acuerdos establecidos entre las partes, la cual es revisada y firmada por ambas partes, siendo enviada al Tribunal de Garantía y dando cuenta del proceso de mediación y de las acciones reparatorias realizadas.

En la ejecución del proceso de mediación fue posible entrevistar a dos víctimas y un ofensor; a continuación, se detallan algunas frases surgidas de las entrevistas:

**Ofensor caso 1:** *“Sí, escuchando nomás po...me sirvió mucho y me sentí cómodo”.* Mencionar que uno de los aspectos relevantes en la mediación es la escucha activa, sin enjuiciar ni valorar el relato; lo cual es destacado por el ofensor, siendo relevado tanto por parte del mediador como de la víctima.

**Víctima caso 1:** *“Mi expectativa era que pudiésemos tener un encuentro donde él pudiera acercarse a explicarle a los otros miembros de la oficina los motivos o quizás los que sentía él, o simplemente como unas disculpas”.* En este proceso de mediación fue posible realizar la sesión conjunta final, donde las partes pudieron escucharse, realizar consultas y expresar sus emociones, logrando cumplir con las expectativas de ambas partes y cumpliéndose uno de los objetivos que es la reparación del daño causado.

**Víctima caso 1:** *“Siento que también le pasaron cosas al equipo de trabajo de entender un poquito más, de humanizar un poco más la mirada de que son personas jóvenes, que están en una circunstancia específica que les motiva a hacer esto y que no sientan un... como un cierto rencor o prejuicio frente a ellos por esta razón, no justificando los hechos, pero sí comprendiendo”.* Como bien lo señala el relato de la víctima, el encuentro entre ambas partes permitió escuchar y comprender al joven respecto a su actuar, para desmitificar esta visión de agresor que, por lo general, se tiende a formar de parte de la víctima y poder ver a ese otro como persona, con la intención clara de reparar el daño ocasionado.

**Víctima caso 1:** *“Estaba nerviosa cuando llegó el joven a la oficina, la verdad es que tenía temor a que... a que “se incomodara el chico o no dijera nada y lo hizo, igual es un trabajo, eso me imagino también es un acompañamiento de la mediadora que es súper importante, y tenía en mente igual en cómo reaccionaría el equipo, entonces siento que en eso estaba mi nerviosismo, pero después todo bien, me sentí como grata después del encuentro”.* Este fue un momento significativo donde las partes presentan el problema y describen lo ocurrido con el propósito de aclarar el conflicto y buscar soluciones.

**Víctima caso 1:** *“También le dieron las gracias al joven por haber hecho esto, porque fue muy valiente de su parte haberse acercado a enfrentar el conflicto. Entonces, también le contaron lo que sintieron, de que igual habían sentido como rabia porque le habían ensuciado su espacio, su lugar, estaba todo destrozado, entonces así fue como se desarrolló. Fue un encuentro breve, sí. Pero siento yo que en eso lo bonito fue esto, espontaneidad de los otros de decirle a él lo que les pasó y lo que sentimos, y él también de decirnos los motivos de la infracción”.* En esta frase se vuelve a destacar la importancia de la escucha activa, de poder expresar cómo se sintieron las víctimas al ver transgredido su espacio de trabajo, así como también el joven pudo explicarles el porqué, lo que generó la comprensión del equipo de trabajo respecto a lo relatado por el joven, y este pudo reflexionar y recapacitar en cuanto a lo señalado por la víctima.

**Víctima caso 1:** *“La mediación viene a cerrar como un ciclo de algo que se quebró, por así decirlo, restaurar algo, así que me parece bien que de alguna u otra forma confrontar lo haga que el joven, asimismo repare algo en él”.* La entrevistada releva la reparación alcanzada tanto por las víctimas como el ofensor, donde se pudieron identificar los intereses, necesidades y sentimientos de ambas partes; comprender la posición del otro de forma empática y tratar de destacar los elementos comunes en la percepción del conflicto, destacando la importancia que tiene para ambas partes llegar a un acuerdo.

## Caso 2

Descripción: Una adolescente de 16 años, deserción de 8° básico, presenta embarazo de 6 meses de alto riesgo, debido a lo cual durante el proceso de mediación presentó hospitalización, a los 14 años fue usuaria del Programa de Protección PIE de la red Sename, reside junto a su hermana en la ciudad de Punta Arenas, el delito que se le imputó consiste en un hurto simple, para lo cual el Tribunal de Garantía de Punta Arenas resuelve su derivación al Programa Salidas Alternativas Magallanes para que se “explora alguna forma de salida alternativa orientado a un proceso de mediación penal adolescente, a través de la Corporación Opción”.

Víctima: Adolescente de 16 años, cursa 2° medio en liceo, presenta dificultades de aprendizaje en el área cognitiva, vive junto a su padre. Denuncia es realizada por su adulto responsable.

Respecto a los hechos consiste en la sustracción de un equipo computacional notebook de la vivienda de otro joven, mencionar que ambos mantenían una relación de amistad previamente, la víctima presenta diagnóstico de discapacidad intelectual leve.

En el desarrollo de la audiencia, se debatieron distintas posturas por los intervinientes al momento de determinar explorar un proceso de mediación. El magistrado y juez presidente del Tribunal de Garantía de Punta Arenas, quien oficiaba de juez de Garantía, verbaliza la diferencia de la justicia restaurativa que aborda el conflicto y la justicia retributiva que busca la sanción del sistema penal acusatorio, por su parte el defensor penal juvenil se muestra dudoso y resistente respecto a esta resolución alternativa de conflicto, considerando la escasa experiencia y desinformación a nivel regional en el abordaje de este tipo de proceso restaurativo. La Fiscalía, por su parte, no emite pronunciamiento, apoya y acoge lo resuelto por el tribunal.

En este proceso de mediación participa como víctima el padre del adolescente y como ofensora la adolescente; donde ambos de manera voluntaria señalan su consentimiento de participar de este proceso, por lo que de manera individual se les explica objetivos y metodología, se informa que existe la posibilidad de realizar entrevista conjunta, no siendo aceptado por la ofensora, por lo que la reunión entre ambas partes se desarrolló en audiencia en el Tribunal de Garantía Punta Arenas. Como parte de la preparación y ejecución del proceso de mediación, se mantiene la escucha activa con ambas partes, la expresión de emociones y sentimientos respecto de los hechos ocurridos, la reflexión y el desarrollo de empatía hacia el otro y la preparación o coaching para presentar los acuerdos establecidos en el espacio de audiencia de cierre de proceso, considerando que ninguna de las partes había participado de un proceso judicial previamente,

realizando una mediación indirecta.

En este espacio de audiencia la ofensora ofrece disculpas públicas al padre de la víctima y se compromete a cancelar una suma de dinero acordado por un período de 2 meses, la víctima está de acuerdo con lo señalado y acepta las acciones reparatorias mencionadas por ésta, en este espacio, además, la víctima le consulta a la joven qué la motivó a actuar de esta manera, además de lo difícil que fue para su hijo haber sido víctima de este delito considerando la amistad entre ambos y que ella conocía la condición de salud de su hijo, a lo cual la joven asiente, que no fue su intención generar ese tipo de daño y se disculpa nuevamente ante lo ocurrido.

Finalmente se dio término a la causa, en este espacio ambos lograron quedar satisfechos al abordar las causas del conflicto y sentimientos asociados a este hecho. Por parte de la víctima, logró expresar sus sentimientos y de parte de la ofensora dimensionar el daño causado.

Si bien al inicio del proceso el padre de la víctima manifestó la forma del acuerdo desde una perspectiva retributiva, con una mirada de lograr el pago de la totalidad del bien sustraído, no obstante, al avanzar en el proceso fue conociendo las causas que motivaron los hechos y la edad de la ofensora, logrando empatizar con la etapa evolutiva de la joven, permitiendo que la joven asumiera esta experiencia como un aprendizaje que le permita no reiterar este tipo de conductas.

En la ejecución del proceso de mediación, fue posible entrevistar a víctima y ofensora, a continuación, se detallan algunas frases surgidas de las entrevistas:

**Ofensora caso 2:** *“Me sirvió para pensar los errores que he cometido y que les causan daño a las personas, me siento arrepentida y no volvería a hacer algo así.”* Durante este proceso restaurativo, la ofensora logra verse y ver a la víctima, dándose cuenta de que sus acciones causan daño en un otro, y reflexionar en no volver a actuar de la misma manera.

**Víctima caso 2:** *“No tenía mucha fe, pero después cuando me empezaron a plantear que habían conversado con la otra persona, que era menor de edad, ya fue diferente la actitud y bueno, tuve que acogerme al sistema y tratar de seguir adelante para sacar una solución buena de lo que había pasado”.* Destacar la voluntariedad del padre del joven de participar de este proceso, de tener la disposición y comprensión de escuchar a la víctima, en especial, al enterarse que era adolescente, logrando empatizar con esta al pensar que su hijo o algún cercano puede cometer ese mismo error.

**Víctima caso 2:** *“Bueno en todo sentido como alcancé a hablar con esta niña, en la parte moral, en ese sentido yo creo que algo fue compensatorio por lo que yo pensé que no iba a recuperar nada, porque viendo la parte material era hartito, pero quedé entre comillas “conforme” con lo que recuperé; además, como le comenté a usted era una menor de edad que no sabía lo que hacía y yo creo que con esto le sirvió como experiencia para madurar”.* En este extracto se destaca la reparación que sintió la víctima tanto emocional como económica de parte de la ofensora al escucharla, siendo gratificante para este el conocer el motivo que la llevó a realizar esta acción, y él también poder expresar cómo se sintieron como familia al ver vulnerado su hogar.

**Víctima caso 2:** *“Si, bueno, aparte de lo monetario que fue “muy poquito” hubo en el juicio disculpas públicas de la niña hacia a mí, porque como era ella, más que nada como “conversaba” fue guiada por un adulto, por lo que comento. Pero hoy día a esos años uno igual ya se siente un poco más agradecido, comparado con la justicia que existe hoy día, pero sí, eso fue lo que pasó”.* El entrevistado vuelve a destacar la importancia de sentirse escuchado, de haber tenido un rol activo en este proceso alternativo de resolución de conflictos y de exponer posibles soluciones a su problema.

**Víctima caso 2:** *“Conversar mutuamente con la parte de la víctima con el agresor para ver este llegar a un acuerdo, tanto monetario como disculpas públicas, para que la otra persona a futuro sienta cabeza y no haga más daños a otras personas”.* A partir de este proceso la víctima logra expresar sus sentimientos respecto del daño causado y lo vulnerable de la situación a la que fue

expuesto su hijo, además que señalar que esta situación fue un abuso de confianza por parte de la ofensora, planificando y generando las condiciones para perpetuar el delito.

Por parte de la ofensora, reconoce los hechos, empatiza y logra escuchar los sentimientos del padre de la víctima de manera respetuosa.

En el proceso de seguimiento para el cumplimiento del acuerdo reparatorio no se presentaron nuevos antecedentes de vinculación de la ofensora con nuevos hechos constitutivos de delito a nivel penal, y ambos volvieron a agradecer por el espacio de verse cara a cara en el Tribunal y resolver el tema, lo que tanto víctima como ofensora dan por cerrado el tema

### Caso 3

Descripción: Adolescente de 16 años, cursa 1º medio en Liceo de Puerto Natales, vive junto a su abuela materna, no presenta consumo de drogas y mantiene asistencia regular al sistema escolar, se le imputa el delito de lesiones leves, reside en la comuna de Puerto Natales. Desde el relato del joven los hechos se suscitaron por defender a su amigo quien había sido agredido por otro adolescente, reconoce que estaba con mucha rabia al enterarse de esta situación por lo que decidió ir a enfrentarlo. Esta causa fue derivada por el Tribunal de Letras y Garantía de Puerto Natales para explorar un acuerdo reparatorio por medio de un proceso de mediación, donde ambos adolescentes participaron de encuentros individuales para abordar el conflicto, expresando cada uno cómo visualizan la reparación del daño causado, lo que fue dado a conocer por la mediadora a cada una de las partes; logrando como acuerdo del proceso de mediación solicitar disculpas por los hechos acontecidos y comprometerse a no denostarse cuando se encuentren en espacios comunes.

#### De la entrevista con ambos jóvenes, se desprende lo siguiente:

**Ofensor caso 3:** *“Me sirvió para ayudarme a entenderme con la víctima, la persona que tuvo el problema aclararlo por lo que habíamos pasado, el problema que tuvimos y bueno, para mí sí, lo que pensaba del proceso de mediación es que no servía”.* En este proceso el joven logra resignificar la relación con la víctima, darse cuenta de cómo sus acciones afectaron a otro y evaluar positivamente este proceso alternativo, ya que se logró la resolución del conflicto.

**Ofensor caso 3:** *“Lo primero fue pedir disculpas y dejar claro que no iba a volver a pasar más”.* Mencionar que la forma de reparar el daño causado surge de las partes, lo que es un principio fundamental del proceso de mediación.

**Ofensor caso 3:** *“En ningún momento yo pensé que me iban a dar esa facilidad, yo pensé que al tiro íbamos a ir al tribunal y que mis papeles iban a quedar manchados”.* La mediación es una propuesta positiva a la hora de afrontar y resolver un conflicto entre adolescentes, no solo por la posibilidad que ofrece de resolver dicho conflicto como por el carácter educativo de dicha intervención, al ofrecer formas alternativas más positivas de resolver las disputas entre ellos.

**Ofensor caso 3:** *“Sí, sí lo sugeriría porque ayuda harto como le digo, ayudan harto si cualquiera puede cometer un error”.*

**Víctima caso 3:** Corresponde a adolescente de 16 años de edad, cursa 1º medio en Liceo de Puerto Natales, vive bajo los cuidados de su madre biológica, el adolescente no se encuentra vinculado a programas de la red Sename, asiste de manera regular a establecimiento educacional.

*“Fue difícil al principio, no quería ver ni comunicarme con quien me agredió, una vez que me explicaron en qué consiste esto, me entusiasme para participar y así terminar lo judicial más rápido”.* Señalar que en un inicio fue compleja la ubicación del joven, se explicaron los principios de la mediación relacionados principalmente a la voluntariedad, resguardo de la información y de su seguridad, por lo que el joven accede a participar al darse cuenta de lo beneficioso de este proceso.

**Víctima caso 3:** *“Me pareció bien, ya después no volví a cruzarme con él y siento que estaba*

*arrepentido de lo que hizo y yo ya no tuve temor de encontrármelo”.* El proceso restaurativo permitió que la víctima se sintiera reparada por el daño ocasionado, así como también, el escuchar al agresor causó empatía en la víctima, lo que fue significativo para ambos.

### Caso 4.

Descripción: Corresponde a adolescente de 15 años de edad, estudiante de 1º año medio en el Liceo de Puerto Natales, vive junto a ambos padres, asiste regularmente al sistema escolar. Causa ingresada vía derivación de Fiscalía de Puerto Natales por el delito de lesiones leves, tanto el ofensor y la víctima son menores de edad y de sexo femenino. Corresponden a lesiones ocurridas en el contexto escolar, existe voluntariedad de las partes de trabajar en base a un proceso de mediación penal, con acompañamiento de adulto responsable. También existe la apertura por parte del establecimiento educacional de proporcionar información de las alumnas y facilitar el espacio para los encuentros. En el desarrollo del proceso de mediación participaron ambas adolescentes de manera individual, siendo acompañadas en primera instancia por sus adultos responsables, en estas sesiones las participantes logran resignificar el daño causado, logran verse la una a la otra y proponen alternativas para resolver el conflicto que presentan. En el transcurso de las sesiones las partes expresan cuál sería la manera de sentirse reparadas, acordándose que no se agredirían, tanto verbal como físicamente en espacios comunes, tales como su establecimiento educacional y en lugares comunes donde se encuentren, entre otros; además de solicitar disculpas públicas por el daño causado.

#### De la entrevista con la ofensora y la víctima, se desprende lo siguiente:

**Ofensora caso 4,** *“Permitió que se aclaren las cosas y que termine rápido, este proceso lo tuvimos previamente en el colegio con las profesionales y establecimos acuerdos, los que a la fecha se han respetado dentro del liceo”.* Este proceso de mediación permitió mejorar la convivencia entre ambas adolescentes, ya que eran estudiantes del mismo establecimiento educacional, aportando a una sana convivencia escolar que se mantuvo durante el año. Señalar que el equipo de profesionales de orientación tuvo una participación especial, donde aportaron los antecedentes de los hechos y colaboraron en el acuerdo establecido entre las partes.

**Ofensora caso 4:** *“Previo a este proceso viví varias situaciones de discriminación y hostigamientos de parte de mi compañera, lo cual se terminó y logré permanecer en el liceo”.* El conflicto es algo que se da en la convivencia con otros, lo cual se exacerba en la etapa de adolescencia, por lo que la mediación resulta ser la manera más idónea para resolver los conflictos al fomentar la escucha, el diálogo y la empatía.

**Ofensora caso 4:** *“Recuerdo que este acuerdo hizo que el colegio permitiera que en un inicio asistiéramos a clases en distinto horario, hasta que se dio término a este proceso y retomamos nuestras clases normales y en espacios comunes”.* Debido a este proceso, ambas adolescentes logran resolver su problema, por lo que pueden compartir espacios escolares de manera conjunta, relevando el respeto y reconocimiento hacia el otro.

**Víctima caso 4:** Corresponde a adolescente de 14 años de edad, cursa 1º medio en el Liceo de Puerto Natales, vive junto a su madre, no cuenta con vinculación previa con programas de la red Sename.

*“Fue difícil compartir con ella, sabía qué iba a ocurrir, constantes amenazas, el proceso y los encuentros ayudaron a que podamos compartir un mismo espacio, me atemorizaba encontrarla tanto en el liceo como en la calle, luego de la audiencia y de la mediación todo volvió a la calma, ella se comprometió a no agredirme y yo tampoco a agredirla”.* Las reuniones que se realizaron en conjunto propiciaron la escucha, la comunicación y la convivencia pacífica entre ambas, lo cual fue relevado tanto por la víctima como por la ofensora, así como también llegar a un acuerdo que les permitió compartir el espacio escolar.

**Víctima caso 4:** *Fuimos capaces de mirarnos, porque igual fuimos amigas tiempo atrás, y hablar nuestros temas, ahora con respeto y sin llegar a los golpes, los cuales el día de la pelea fueron fuertes, igual me dio pena*. En los procesos restaurativos las participantes logran expresar su sentir al ofensor, lo que es considerado como un componente de reparación, siendo un principio fundamental en la justicia restaurativa.

### Conclusiones y recomendaciones

Estos procesos de mediación penal han permitido que ambas partes pudieran escucharse en el marco del respeto, tener la posibilidad de conocer el motivo de la comisión de delito desde el relato del ofensor. Por otro lado, el ofensor pudo escuchar cómo se sintieron las víctimas frente a la acción cometida. Destacar que en el desarrollo de este proceso restaurativo fue posible la reparación del quiebre del vínculo terapéutico y socioeducativo entre el equipo interventor del programa del Sename y el agresor, considerando que el joven era usuario de dicho centro (Caso 1).

Como señala Vázquez, O. (2015), la importancia de no estigmatizar respecto del perfil de los y las jóvenes que participan en este tipo de resolución alternativa al conflicto penal, principalmente en usuarios con alta trayectoria infraccional y complejidad, dado que este proceso les permite resignificar conductas transgresoras que en el transcurso de sus vivencias personales han sido normalizadas.

La justicia restaurativa logra incorporar a la víctima en la resolución del conflicto, le ofrece un rol central en el proceso y la posibilidad de obtener una reparación significativa, tanto en lo material como en lo emocional, y disminuye los efectos post traumáticos de eventos de esta naturaleza, disminuyendo el temor y la inseguridad al enfrentar al ofensor cara a cara en un espacio seguro y de cuidado.

La responsabilización como componente social frente a las consecuencias de los actos se reflejó y se destaca en que la joven no reiteró la conducta imputada, ofensora y víctima presentaron disposición de participar de todo el proceso de mediación, siendo posible llegar a un acuerdo reparatorio que fue presentado en audiencia en el Tribunal de Garantía, logrando satisfacer las expectativas de la víctima y manifestando agradecimiento a los responsables de guiar el proceso restaurativo. (caso 2)

Si bien la mediación está planteada para dos a tres meses aproximadamente, en el caso 2 se extendió debido al estado de gravedad de alto riesgo de la joven, lo cual fue informado al Tribunal de Garantía que accedió a lo solicitado. En este caso, señalar que faltó la mediación directa entre víctima/ofensor debido a la negatividad de la joven de reunirse con la víctima, por lo que se procedió a una mediación indirecta, firmando y presentado el acuerdo reparatorio en audiencia en Tribunal de Garantía de Punta Arenas.

Lo que se destaca de la práctica del proceso restaurativo en los casos abordados en la Región de Magallanes, es que los imputados fueron legitimados y aceptados en su condición, no generando un quiebre en la relación vincular delegado-adolescente, considerando que en uno de los casos abordados el ofensor corresponde a usuario del programa.

El Juez del Tribunal de Garantía de Punta Arenas verbaliza la diferencia de la justicia restaurativa que aborda el conflicto y no busca la mera sanción del sistema penal retributivo. Lo anterior denota que ya se cuenta con actores clave del sistema penal sensibilizados y convencidos de los resultados de la justicia restaurativa, lo que permitiría un escalamiento y avance en esta materia en toda la Región de Magallanes y en el resto de las regiones del país, como práctica vanguardista ante los desafíos en la implementación de la Ley N° 21.527 que creó el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil y promueve un sistema penal juvenil acorde al derecho internacional y a las salidas de desviación, como son las que propone la justicia restaurativa

Los y las jóvenes que participan de procesos restaurativos presentan significativamente una reincidencia menor en hechos constitutivos de delito, Bergseth y Bouffard (2013); Rodríguez (2007); Wilson y otros, (2017).

La justicia restaurativa le entrega al adolescente "la oportunidad de comprender la consecuencia que sus actos tienen en otras personas y una oportunidad de hacerse responsables". Dünkel, Horsfield y Parosanu (2015).

El 100% de las víctimas entrevistadas para el presente estudio manifestaron sentirse satisfechas con el proceso y, en general, mostraron menores niveles de estrés post traumático, consideran haber sido escuchados y atendidos sus componentes emocionales y fueron capaces de perdonar al ofensor, además le entrega a este último la oportunidad de comprender verdaderamente el daño causado y ser parte de una respuesta constructiva.

Los procesos de mediación penal adolescente, en general, se desarrollan en un contexto social e institucional que de apoco comienza a ponderar más la resolución alternativa de los conflictos mediante salidas restaurativas como la mediación, que la mera sanción del sistema penal tradicional.

Se requiere de espacios preventivos y previos al judicial para el tratamiento de las alternativas de abordaje restaurativas de las causas que ingresan a fiscalía, como los conflictos escolares; también de la coordinación y articulación con distintas organizaciones e instituciones de la comunidad.

La mayoría de las víctimas que voluntariamente participó de estos procesos lo hizo para obtener algún tipo de reparación, para que el ofensor se hiciera responsable, para saber más sobre las circunstancias del delito, manifestar su dolor o ver que el ofensor recibía algún tipo de consecuencia. Las víctimas señalaron frecuentemente que, si bien al comienzo su motivación fue obtener algún tipo de compensación económica, lo que terminaron valorando más acerca del programa fue el proceso de mediación y la oportunidad de hablar con el ofensor. Los ofensores, por su parte, manifestaron querer participar en la mediación en mayor medida para "hacer lo correcto" o "dejar atrás lo sucedido".

La víctima, a través de la justicia restaurativa, puede llegar a obtener reparación tanto emocional como económica, a la vez que utilizar un espacio de encuentro e intercambio que puede ser beneficioso para su salud y la superación de los efectos del delito.

La incorporación de los padres o adultos significativos del o la adolescente a los encuentros les permite percibir y reconocer la capacidad de los hijos de resolver situaciones a través del diálogo, en situación de igualdad con otro adulto.

Aún existe cierta resistencia y lejanía por parte de algunos actores del circuito judicial para abrir mayores espacios a tipos de delito más complejos, que permitan resolver conflictos penales desde principios restaurativos y terapéuticos en materia adolescente, en lo que se espera una mayor capacitación y formación de estos actores para enfrentar los nuevos desafíos en dichas materias.

En conclusión, esta experiencia ejecutada por la Corporación Opción, desde un enfoque de derechos en la Región de Magallanes, ha permitido relevar los beneficios de los involucrados: víctima, ofensor y la comunidad, destacando como aprendizajes que la participación de las partes es uno de los elementos centrales de este proceso, y que el proceso es tanto o más significativo que el alcanzar el resultado. Se ha aprendido entre los actores que participaron la capacidad de solucionar los conflictos de forma alternativa y de acuerdo a sus necesidades. Fue clave la protección a la víctima, con todas las medidas de resguardo para que participe en un espacio seguro; el reconocimiento del daño ocasionado sin la necesidad de la declaración de culpabilidad por parte del o la joven imputada fortalece la responsabilización de éste, además de la reparación con apoyo de la familia y de su entorno comunitario. Por otro lado, se ha mantenido un equilibrio entre las medidas de resguardo y reparación a la víctima, con las circunstancias del delito imputado.

**Referencias Bibliográficas**

Asamblea General de la ONU. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Obtenido de OHCHR: <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>. (1966).

Asamblea General de la ONU Convención sobre los Derechos del Niño. Obtenido de UNICEF: <http://unicef.cl/web/convenion/>. (1989).

Bergseth y Bouffard (2013). pp.1054-1075, Rodríguez (2005)., pp.355-399, WILSON et al. (2017), p 25-30. 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

Beristain, A. (2012). Criminología y Victimología, "La alternativa recreadora al delito". Bogotá, Editorial Leyer, en Secretaría de Integración Social, Alcaldía Mayor de Bogotá

Chapman, T. Protecting Rights, Restoring respect and strengthening Relationships: a European model for Restorative Justice with Children and Young People. OOIJ. ECJJ. (2015)

Comité de los Derechos del Niño.(2007). Observación General N°10: Los derechos del niño en la justicia de menores. Ginebra.

Comité de los Derechos del Niño. (2019). Observación General N°24: Relativa a los Derechos del niño en el sistema penal juvenil. Ginebra.

Corporación Opción. Misión y Visión. (2017). Obtenido <http://opcion.cl/somos/mision/>

Couso, J. Uso de los Programas de Salidas Alternativas (PSA) y Medidas Cautelares Ambulatorias (MCA) en el Circuito de Justicia Penal de Adolescentes Chilenos. Santiago de Chile. (2016).

Dandurand, I.; Griffiths, C. (2010). Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa. Op. Cit. Pg. 54

Díaz, A. La experiencia de la mediación penal en Chile. Polít. Crim. Vol. 5, N° 9, 1-67. Recuperado en [[http://www.politicacriminal.cl/Vol\\_05/n\\_09/Vol5N9A1.pdf](http://www.politicacriminal.cl/Vol_05/n_09/Vol5N9A1.pdf)]

Düinkel Frieder, Horsfield y Parosanu Andrea (2015), p.1. Research and Selection of the Most Effective Juvenile Restorative Justice Practices in Europe: Snapshots from 28 EU Member States, Bruselas: International Juvenile Justice Observatory and European Council for Juvenile Justice.

González, I. (2007). Proyecto de Investigación sobre la Mediación Penal para la Defensoría Penal Pública. Departamento de Estudios. Santiago de Chile.

Hernández, R., Fernández, C.; Baptista, M.P. (2010). Metodología de la Investigación. Editora El Comercio. Perú.

Informe Estudio Supervisión Mediación Penal, Nuevo Servicio. (2018)., Escuela de Trabajo Social Universidad Católica.

Ley N° 21.430 sobre la Garantías y Protección Integral de la niñez y adolescencia promulgada, del 15 de marzo de 2022.

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 adolescentes y otras normas regulatorias. 12 enero 2023.

Magro, V, Hernández C, Cuellar J Pablo, (2011). Mediación Penal Una Visión Práctica desde dentro hacia afuera.

Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa, Naciones Unidas (UNDOC), (2006). Nueva York.

Manual sobre programas de Justicia Restaurativa. (2006). Oficina Contra la Droga y el Delito. Organización de Naciones Unidas, Viena.

Justicia restaurativa: la experiencia de mediación en la Región de Magallanes

Mera, A., (2018). "Reforma a la justicia penal adolescente: ¿Por qué no dar un giro hacia la justicia restaurativa?". Op. Cit. Pág. 73.

Principios Básicos sobre la utilización de Programas de Justicia Restaurativa en Materia Penal. (2002). Pág. 59 Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas.

Promoting Restorative Justice for children. Special Representative of the Secretary-General on Violence Against Children.(2013). Organización de las Naciones Unidas Nueva York.

Van Ness, D. y Heetderks, K. Restoring Justice: An Introduction to Restorative Justice. (2010). Nexis Group.

Varona Martínez, (2008). La Mediación Reparadora como Estrategia de Control Social.

Vázquez Rossoni, O.; Fuentes Oppliger, V. y Cillero Bruñol, M. (2015). "Política Pública de Justicia Juvenil Restaurativa Costa Rica", OIJJ, Bruselas.

Vázquez Rossoni, O.; Cillero Bruñol, M.; Bolívar Fernández, D.; y Fuentes Oppliger, V. (2015). "Guía Metodológica para la Resolución Alternativa de Conflictos y Mediación en el Ámbito Escolar y Comunitario desde los principios de la Justicia Restaurativa" Colombia. OIJJ, Bruselas.

Walgrave, L. Devon (2008). Restorative Justice, Self-interest and Responsible Citizenship.



## ESTIGMA

### La identidad deteriorada

Erving Goffman Amorrortu Editores, Primera Edición, 1970, séptima reimpresión 1998; 172 páginas.

En el libro *Estigma: La identidad deteriorada*, de Erving Goffman, clásico de la sociología, el autor explica el significado de la palabra **estigma** como un término que se refiere a signos corporales, con los cuales se intenta exhibir algo malo y poco habitual conforme a la idea de normalidad que prevalece en una sociedad o bien en un grupo determinado.

El autor hace referencia a tres tipos de estigma. En primer término, las malformaciones físicas; en segundo lugar, los defectos del carácter del individuo como son la falta de voluntad, pasiones tiránicas o antinaturales, creencias falsas y rígidas o la deshonestidad; por último los estigmas atribuibles a las distinciones tribales de la raza, la nación y la religión, susceptibles de ser transmitidos por herencia y contaminar por igual a todos los miembros de una familia.

En relación al primer punto, abordado en el **primer capítulo**, la incapacidad física, Goffman destaca aquellas personas que se esfuerzan y ponen todo su ímpetu en superar sus deficiencias, demostrando que prácticamente estas no existen. Sin embargo, también se encuentra el caso contrario, en el que la persona haciendo uso de su límite se evade de los deberes y finalmente utiliza este límite como una forma para sortear las responsabilidades.

Para tratar de ayudar a estas personas, según Goffman, existen en la comunidad grupos que tratan estigmas concretos, como una agrupación de personas con problemas auditivos o visuales, o personas con problemas de alcoholismo. Estas asociaciones, muchas veces están conformadas y dirigidas por personas que han vivido las consecuencias del estigma, y tratan de dar apoyo y consejo a quien lo requiera.

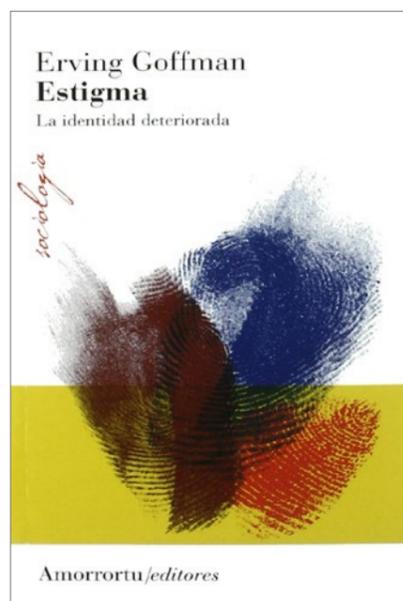
El autor describe que quien sufre la afección de discapacidad, o de estigmatización, hace que su núcleo cercano también se vea afectado por esta situación de límite, o estigma. Así, la esposa del enfermo mental, la hija del ex presidiario, la familia del verdugo, comparten parte del descrédito de la persona estigmatizada con la cual los une una relación.

Interesante es la perspectiva del autor al señalar que cuando un individuo se encuentra de repente incapacitado le cuesta más relacionarse con las personas que ya conocía, y menos con las nuevas personas que empieza a tratar.

El libro aborda en el **segundo capítulo** la definición de **desacreditado y desacreditable**. El primero es el que ya definimos (estigmatizado que muestra su estigma y lo reconoce). El segundo se refiere a aquella persona en la cual su diferencia no se revela de modo inmediato, y no se tiene de ella un conocimiento previo.

Cuando un individuo posee un estigma muy visible, el simple contacto pondrá en evidencia la presencia del estigma. Pero, habrá casos de estigmas menos evidentes, que sólo se conocen por referencias de otros, así se desarrollarán los rumores, entre aquellos que conocen o no al estigmatizado

También es conveniente señalar como un determinado sector o entorno social puede verse



acostumbrado a un cierto límite por la proximidad que se tiene con ellos. Un ejemplo de esto podría ser un pueblo en el cual hubiese un hospital de ciegos, las personas de esta comunidad verán como algo normal a las personas no videntes, ya que las estarán viendo continuamente. Esto se denomina familiaridad. Otros esconden su límite físico o dificultad, para no generar problemas en su familia, sin embargo, esta decisión genera mucha ansiedad, sostiene el autor.

El **tercer capítulo** se refiere a la alineación grupal e identidad del yo. Goffman, da cuenta de la ambivalencia en la cual el individuo estigmatizado adquiere estándares de identidad a pesar de no poder adaptarse a ellos. Así es inevitable que sienta cierta ambivalencia respecto de su yo. Según el autor el individuo estigmatizado presenta una tendencia a estratificar a sus pares según el grado en que sus estigmas se manifiestan y se imponen. Puede entonces adoptar con aquellos cuyo estigma es más visible que el suyo, las mismas actitudes que los normales asumen con él.

Goffman se refiere también a las alineaciones endogrupales, que son los grupos, en el sentido general de individuos ubicados en una posición semejante. Uno de estos grupos es el agregado, formado por los compañeros de infortunio del individuo. El verdadero grupo del individuo es, pues, el agregado de personas susceptibles de sufrir las mismas carencias que él por tener un mismo estigma.

Para Goffman las alineaciones exgrupales son aquellas en las que la persona estigmatizada se considera normal. El ser humano, pese a sus límites, es tan pleno como cualquier otro y no debe avergonzarse de sí mismo o de otros que poseen el estigma, ni tampoco comprometerse tratando de ocultarlo.

En el **cuarto capítulo** nos habla de las normas que se refieren a la identidad o al ser, y pertenecen, por consiguiente, a un género especial. Se refiere a cómo el individuo obedece a unas normas dictadas por una sociedad y cómo las acepta, o las rechaza. Mientras algunas de estas normas pueden ser por lo general sustentadas con total adecuación por la mayoría de las personas en la sociedad, hay otras que adoptan la forma de ideales y constituyen estándares ante los cuales casi todo el mundo fracasa en algún momento de la vida.

**Hernán Medina Rueda**

Sociólogo

REVISTA

junio 2023  
Nº27, XVII (1)

# Señales

Publicación científica especializada en Justicia y Reinserción Juvenil

Web Institucional:  
[www.sename.cl](http://www.sename.cl)

<https://www.sename.cl/web/index.php/revista-senales/>

Revista Señales indexada en:  
[Latindex, www.latindex.org](http://www.latindex.org)

  
ISSN: N° 0719- 2266

REVISTA

# Señales

junio 2023  
Nº27, XVII (1)

Publicación científica especializada en Justicia y Reinserción Juvenil



SENAME

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

[www.sename.cl](http://www.sename.cl)

<http://www.sename.cl/web/revista-senales/>