

## 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.

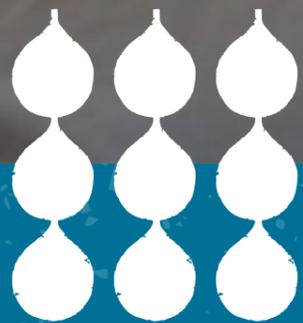
El desarrollo de estas prácticas se ha hecho en conjunto con tribunales, fiscalía y defensorías locales de la Región de Magallanes, con la difusión del programa de mediación penal adolescente, derivaciones correspondientes y acciones para la ejecución, que considera el contacto preliminar con ofensor 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 entusiasmé 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)]

Dünel 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.

