



Universidad de Chile  
Facultad de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología

# **Dimensiones de la Justicia Procedimental en adolescentes ofensores tras un proceso de mediación penal en la región Metropolitana.**

Memoria para optar al Título de Psicólogo

**Lucía Elena Díaz Morales.**

Profesor Patrocinante

Sr. Rodrigo Landabur.

## **Agradecimiento**

A los que desde cerca, con paciencia me alentaron incansablemente...

A mi Madre por siempre entregarme su ejemplo de perseverancia y esfuerzo, de amor y entrega desinteresada.

A mi Padre, que a pesar de lo diferentes que somos, me apoya y se alegra con cada uno de mis logros.

A mis Hermanas y Hermano, quienes han sido el regalo más hermoso que la vida pudo entregarme, cada una y uno con sus virtudes, me llena de orgullo ver que son personas de bien, que luchan por cumplir sus sueños y metas, gracias por entregarme su amor y compañerismo a lo largo de mi vida.

A Ricardo, mi amigo, mi compañero y mi amor, infinitas gracias por siempre estar dispuesto y atento a apoyarme en lo que haga y en lo que emprenda.

A Rodrigo, profesor guía, que sin su agudo y exigente criterio no hubiese sido posible este trabajo de tesis.

Y a mis Amigos y Amigas, que a pesar de no ayudar en la tesis directamente, si me ayudaron a dar respiros y ánimos durante este agotador proceso.

## Índice General

Resumen .....	5
Introducción .....	6
<b>Sistema tradicional de justicia</b> .....	6
<b>Sistema Juvenil</b> .....	9
<b>Justicia Restaurativa</b> .....	13
<b>Justicia Restaurativa juvenil</b> .....	16
<b>Estudios de reincidencia</b> .....	16
<b>Justicia Procedimental</b> .....	18
<b>Estudios de Justicia Procedimental en adolescentes</b> .....	23
<b>Justicia Restaurativa y mediación penal en Chile</b> .....	25
<b>Problema y objetivos de investigación</b> .....	27
<b>Pregunta de investigación</b> .....	28
<b>Objetivos</b> .....	28
<b>Marco metodológico</b> .....	29
<b>Instrumentos de recolección de información</b> .....	33
<b>Análisis</b> .....	34
<b>Procedimiento</b> .....	35
<b>Aspectos éticos</b> .....	36
<b>Análisis y Resultados</b> .....	37
<b>Categoría 1: Neutralidad</b> .....	38
<b>Categoría 2: Derecho a expresar opinión</b> .....	39
<b>Relación Mediadora – Ofensor</b> .....	39
<i>Tipo de expresiones manifestadas</i> .....	39
<i>Ofensor se siente escuchado</i> .....	41
<b>Relación Ofensor – Víctima</b> .....	43
<b>Categoría 3: Confiabilidad</b> .....	43
<b>Confidencialidad</b> .....	45
.....	46

<i>Entrega de información</i> .....	46
<i>Entrega de información se realiza de forma transparente</i> .....	47
<b>Discusión y Conclusiones</b> .....	48
<b>Satisfacción con el proceso</b> .....	51
<b>Comparación entre sistema de justicia tradicional y restaurativa</b> .....	53
<b>Limitaciones</b> .....	55
<b>Recomendaciones para futuras investigaciones</b> .....	56
<b>Referencia</b> .....	59
<b>Anexos</b> .....	72

## Resumen

Las tasas de criminalidad han sido un problema a nivel mundial. Para abordar esta problemática diferentes países han adoptado políticas criminales enfocadas en la disuasión y el castigo, no obteniendo una disminución en los niveles de delincuencia. En los últimos años diversos Estados han implementado el enfoque de la Justicia Restaurativa para abordar este problema desde otra perspectiva. Dentro de los beneficios de la Justicia Restaurativa se encuentra la capacidad de otorgar respeto, neutralidad, derecho a expresión y confiabilidad, es decir, los procesos restaurativos proporcionan Justicia Procedimental. El objetivo de esta investigación fue caracterizar las dimensiones de Justicia Procedimental que refieren los adolescentes ofensores luego de participar en un proceso de mediación penal. Para ello se utilizó el método de investigación cualitativa, se entrevistó a tres adolescentes de la región Metropolitana que cometieron algún tipo de infracción a la ley. En esta investigación los ofensores informaron tres de los cuatro factores que propician Justicia Procedimental; Neutralidad, Derecho a expresión y Confiabilidad. Junto con esto, ellos informaron satisfacción con el proceso de mediación. Este estudio era parte de una investigación mayor, por lo que la principal limitación que presentó se debió a no poder profundizar lo suficiente en la temática Justicia Procedimental, quedando respuestas incompletas y sin posibilidad de indagar más. Finalmente se espera que futuros estudios puedan analizar si estos resultados iniciales son representativos de la realidad chilena.

## Introducción

### Sistema tradicional de justicia

La criminalidad es un problema a nivel mundial debido a las altas tasas de delito que presentan algunos países, los niveles de violencia, la sensación de inseguridad que viven las personas, la no disminución de estas a pesar de la gran inversión en seguridad pública y privada, son algunos de los problemas que se viven a raíz del delito (Kliksberg, 2003; Díez, 2006). Por ejemplo, en Europa la tasa de criminalidad promedio es de 4.300 por cada 100.000 habitantes, encontrándose por sobre esta media países como Francia, Inglaterra y Alemania (Díez, 2006). Delitos más graves como homicidios y robos con violencia presentan una tasa promedio de 3 y 80 por cada 100.000 habitantes respectivamente, posicionándose por sobre la media en el primer caso (homicidios) los países de Europa oriental, no así Europa occidental, donde la mayoría de los países están por debajo de este número. En el segundo caso (robos con violencia) países como Polonia, Francia, Inglaterra y España, tienen tasas de criminalidad por sobre el promedio (Díez, 2006).

En el contexto Latinoamericano la criminalidad también es un problema, por ejemplo, el continente presenta una tasa seis veces mayor de homicidios en relación con la media de los países de Europa (Carranza, 2004). En la misma línea, una encuesta realizada en 17 países de Latinoamérica arrojó que dos de cada cinco personas habían sido, ellos o sus familiares, objeto de un delito en los últimos 12 meses (Kliksberg, 2003). Debido a este panorama, año a año países Latinoamericanos invierten altas sumas de dinero en disminuir los niveles de violencia y delito, así, por ejemplo, se estimó que Colombia, Brasil y Perú, gastaron 24.7%, 10.3%, 5.3% de su producto interno bruto (PIB) respectivamente en el año 2001, lo cual es una gran inversión considerando que Latinoamérica se encuentra en desarrollo y existe mucha necesidad en otras áreas (CIEPLAN, 2007).

Para dar respuesta a esta problemática, a partir de la década de los 80' - 90' países occidentales como EE. UU., Inglaterra, Francia, Brasil, México han adoptado políticas criminales que llevan a los sistemas de justicia penal hacia prácticas principalmente punitivas, teniendo como consecuencia un uso excesivo de la pena privativa de libertad (Garland, 2001; Azaola y Ruiz, 2009; González, 2016).

Según Lazerges (2007), la política criminal es:

Una reflexión epistemológica acerca del fenómeno criminal, una descodificación del fenómeno criminal y de los medios empleados para luchar contra los comportamientos desviados o delictivos; la política criminal es igualmente una estrategia jurídica y social basada en las elecciones ideológicas, para responder con pragmatismo a los problemas planteados por la prevención y la represión del fenómeno criminal, entendido en toda su extensión. (p. 77)

La política criminal se refiere a cómo cada sociedad piensa y se posiciona frente al crimen, a la forma en que se orientarán las estrategias que utilizará el sistema de justicia penal para combatir los actos delictivos (Azaola y Ruiz, 2009).

Respecto al régimen de justicia penal, este es un sistema que se encuentra compuesto por una serie de elementos, los cuales permiten dar pauta para actuar luego de ocurrido un delito y abarca desde que se detecta o se sospecha un delito, hasta que se impone y ejecuta una pena, por tanto, comprende al derecho penal, el derecho procesal penal y el sistema penitenciario (Rico y Salas, 1993; Garland, 2006). Teniendo en cuenta ambas definiciones, se entiende que la política criminal es más amplia que el sistema penal y lo incluye. Como se dijo, los sistemas de justicia penal han realizado prácticas principalmente punitivas, entendiendo lo punitivo como el castigo, la incapacitación del ofensor, la protección del público, entre otros objetivos que se buscan alcanzar a través de la privación de libertad (Garland, 2001). De este modo, se usará el término punitivo como sinónimo de tasas de encarcelamiento (Larrauri, 2009).

En relación con lo anterior, la evidencia empírica muestra que esta política criminal punitiva no ha producido los resultados prometidos respecto de disminuir la delincuencia (Azaola y Ruiz, 2009; Díez, 2006; Tamarit, 2007; García, Becerra y Aguilar, 2012). Por ejemplo, en Inglaterra se estima que sólo se reduce un 1% de la tasa de criminalidad por cada aumento del 15% en la población carcelaria; mientras que en Brasil los niveles de criminalidad no varían según el tamaño de dicha población carcelaria, es decir, que exista mayor población carcelaria no significa que baje la tasa de criminalidad (Azaola y Ruiz,

2009; Matsuda, 2007). Además, se ha observado que existen tasas relativamente similares de homicidios en Canadá (1.6) y EEUU (4.7), sin embargo, las tasas de encarcelamiento son mucho mayores en EEUU (Webster-Doob, 2007; García et al., 2012).

De este modo, cabe preguntarse, ¿por qué a pesar del endurecimiento de la política criminal, las tasas de criminalidad no están retrocediendo?

Se observa que la política criminal punitiva predominante en el mundo occidental responde más a una elección ideológica de cómo resolver la problemática, más que a una elección basada en la evidencia, lo que se refleja en que hasta el día de hoy muchos países continúan prefiriendo estos métodos por sobre otros, a pesar de no conseguir resultados positivos respecto de disminuir el delito (Tamarit, 2007; Larrauri, 2009; Estrada, 2013). Como afirman Azola y Ruiz (2009) “En noviembre de 2002, gestores penitenciarios de 44 países del Consejo de Europa reunidos en Estrasburgo, concluyeron que el número de presos en cada nación estaba determinado por las respectivas políticas criminales y no por las tasas de criminalidad” (p. 3) Asimismo, se ha observado que la privación de libertad es una sanción que no necesariamente favorece la disminución de la reincidencia, sino que en muchas ocasiones la aumenta, lo cual se ve reflejado en las altas tasas de reincidencia que presentan países con política criminal punitiva (Núñez, 2012; Mera, 2009). El concepto de reincidencia remite a:

Una repetición de una acción delictiva de un sujeto, no obstante, solo será reincidencia en el momento en que el sistema penal tenga plena certeza de que dicha acción penalizada por la norma penal se ha realizado dos veces (...) De esta manera, para configurar la reincidencia, debe haber dos momentos (acciones) comprobadas y separadas entre sí por un tiempo determinado (...) Por lo que solo dos o más condenas ejecutoriadas se pueden suponer como reincidencia. (Zamora, 2013, p. 327-328)

Así, por ejemplo, en Colombia se indica que la reincidencia (entendida como ser condenado a privación de libertad) es de un 24% al año de ser liberados los reclusos, lo cual es una cifra alta debido a que no se consideran los delitos que tengan otro tipo de sanción (Támara, 2008). En España evaluaron la reincidencia en una muestra de 2.903

ofensores juveniles de todas las medidas que propone la ley del menor, durante el periodo de dos años luego de terminada la sanción y se obtuvo una tasa de reincidencia promedio de 37.9 % (Capdevila, Ferrer y Luque, 2005). Otros estudios realizados en España permitieron presentar un desglose por Comunidades Autónomas. Por ejemplo, se observa que la menor tasa de reincidencia en adolescentes se encuentre en Extremadura con un 52,4%, seguida del País Vasco, con un 53,4%, Cataluña con un 62,3% y Asturias, con un 70% (Núñez, 2012). Cabe mencionar que la comparación no es del todo exacta dado que obtener porcentajes de reincidencia depende de múltiples variables, como el tipo de delito, el tipo de sanción e intervención, el tiempo tras el cual se evalúa la reincidencia, entre otros.

Respecto a las situaciones que favorecen la disminución de la reincidencia, los mismos reclusos han informado que recibir asistencia en satisfacer sus necesidades básicas, tales como educación, empleo, transporte, acceso a ropa alimentos, servicios médicos y vivienda, era el recurso más importante para alcanzar una integración exitosa en la comunidad y no reincidir (Lattimore, Steffey y Visher, 2009). En esta línea, diferentes investigaciones han señalado que los reclusos que han recibido suministros de recursos comunitarios, como alimentos y atención médica antes de la liberación, así como ayuda financiera en libertad, redujeron significativamente la reincidencia (Harer, 1994; Holtfreter, Reisig y Morash, 2004; Gutiérrez, 2016). Teniendo en cuenta lo anterior, resulta evidente la necesidad de elaborar otras políticas criminales, que permitan disminuir la reincidencia, diversificar el sistema de sanciones, y que además ayuden a poner el foco en otras áreas más orientadas y articuladas con políticas sociales, prevención y reinserción social (Azaola y Ruiz, 2009).

Estos aspectos, tales como diversificar las sanciones, prevenir el delito, generar políticas sociales, se han visto mayormente trabajados en occidente en el área de justicia juvenil, allí se piensa que los adolescentes deben ser más y mejor intervenidos, pues están a tiempo de cambiar el rumbo de sus vidas.

## **Sistema Juvenil**

En los sistemas de justicia juvenil hacia finales del siglo XIX se inició una reflexión en torno a la manera en que debían ser tratados los jóvenes que infringían la ley (Paz ciudadana, 2005). En un primer momento de la discusión, la tendencia mundial de los Estados (en Norteamérica, Europa y Latinoamérica) fue implementar el sistema tutelar de justicia, en donde el Estado asumía un rol paternalista frente a los adolescentes infractores (Platt, 1982). Este sistema consideraba a los jóvenes sujetos vulnerados necesitados de protección, por lo que se entendía que aquel adolescente que se encontraba en situación de mayor precariedad debía ser sometido a mayor intervención, permaneciendo privado de libertad por largo tiempo bajo el pretexto de protegerlo de su entorno social adverso (Platt, 1982). En esta perspectiva, el niño, niña o adolescente (NNA), era considerado sujeto pasivo de la intervención jurídica, objeto y no sujeto de derecho.

Sin embargo, durante el siglo XX, se inicia un debate y reflexión en torno a los derechos de la infancia y adolescencia, el cual culmina con la promulgación en 1989 de la Convención Internacional de los Derechos del Niño/a (CIDN). Esta Convención pasa a cambiar la visión de la infancia vulnerada, objeto de intervención, a una visión en donde se reconoce al NNA en su calidad de sujeto de derecho (UNICEF, 1991). A partir de la ratificación de la CIDN que todos los países del mundo hicieron (excepto EE. UU. y Sudán del sur), se inicia un proceso de reforma del sistema penal juvenil en occidente, donde los nuevos sistemas penales consideraron las características evolutivas de los adolescentes, poniendo el acento en una línea menos punitiva, más preventiva y más reintegradora (Cillero, 1997). En esta línea la Observación General número 10 (2007) del Comité de los derechos del niño insiste en esa idea y destaca que:

Los niños se diferencian de los adultos tanto en su desarrollo físico y psicológico como por sus necesidades emocionales y educativas. Esas diferencias constituyen la base de la menor culpabilidad de los niños que tienen conflictos con la justicia. Estas y otras diferencias justifican la existencia de un sistema separado de justicia de menores y hacen necesario dar un trato diferente a los NNA. (p. 5)

De la ratificación en adelante, la gran tarea de los sistemas de justicia juvenil sería compatibilizar la protección de los derechos del niño, los cuales se entienden como

transversales a todos los menores de edad, hayan cometido o no un delito, con la adecuada responsabilización por el acto cometido (Paz ciudadana, 2005). En este sentido, las reformas iniciadas por la mayoría de los países de occidente enfocaron sus sistemas de justicia penal juvenil de forma sancionatorio - garantista, debido a que se le atribuyó al menor de edad una mayor responsabilidad, pero a su vez, se le reconocieron una serie de derechos y garantías sustantivas y procesales que no eran siquiera pensadas dentro de la concepción tutelar (Tiffer, 1997). Sin embargo, a pesar del gran avance realizado en materia penal adolescente, durante el mismo período (década de los 80'), se instaló la percepción pública relacionada con la idea de un aumento de crímenes violentos realizados por adolescentes, siendo -según la opinión pública- el sistema injustificadamente condescendiente con ellos (Paz ciudadana, 2009). Esta percepción hizo que algunos Estados reaccionaran endureciendo las sentencias, es decir, respondieron llevando a cabo populismo punitivo, lo cual según Zamora (2012) es:

(...) la tendencia discursiva de las autoridades estatales que realizan acciones rápidas y eficientes -materializadas en reformas penales mediante la vía rápida- tendientes a brindar una respuesta aparentemente a la percepción de inseguridad por parte de la sociedad y el supuesto crecimiento de los fenómenos delictivos, para ello se incrementa principalmente las penas privativas de libertad de quienes cometen un delito, lo cual pretenden hacer ver que es la solución y engrandecen los resultados de los operativos de las fuerzas policiales, -generalmente por medio de los medios de comunicación- para demostrar que sí se está atendiendo el problema de inseguridad. (p. 328- 329)

Como se dijo anteriormente, para el caso de la justicia juvenil, la política criminal también se estaría viendo afectada y orientada por el populismo punitivo que viven diversos países de occidente. Por ejemplo, destaca de manera especial el accionar de EE.UU., país que hasta la fecha posee políticas criminales con penas muy duras para los menores de edad, lo cual ha derivado en altos niveles de encarcelación a niños y adolescentes (Paz ciudadana, 2009; BCN, 2013). De la misma forma, Inglaterra también ha endurecido sus políticas criminales en adolescentes producto del intercambio con EEUU, políticas que han sido fuertemente cuestionadas a nivel europeo. Por ejemplo,

ambos países cuentan con edades mínimas de inicio de responsabilización muy bajas; 10 años en Inglaterra y 6 años en algunos Estados de EE.UU (BCN, 2013)

En síntesis, la percepción de aumento de delincuencia juvenil y del grado de violencia implicado a éste, es uno de los factores que alimenta el populismo punitivo. Sin embargo, dicha percepción pública de aumento de delincuencia juvenil, no es acorde a la evidencia para todos los países de occidente. Por ejemplo, en España las infracciones cometidas por adolescentes han tendido a disminuir desde el año 2010 al 2015 (Pueyo y Cano, 2016). En Uruguay, la evidencia demuestra que el número de adolescentes sentenciados no ha aumentado desde el año 2005 al 2012, y nunca ha superado el 7% de las sentencias totales (Vernazza, 2013).

Asociado a este populismo punitivo, se ha instaurado en la población la idea que el sistema penal actúa injustificadamente condescendiente con los ofensores juveniles (Paz ciudadana, 2005) Esta creencia ciudadana no se basa en criterios reales, esto debido a que en la mayoría de los países occidentales existen sistemas de responsabilidad penal juvenil que sanciona a los menores de edad que han cometido delitos, con penas que incluyen la privación de libertad (Vernazza, 2013). Así, por ejemplo, Uruguay tiene una proporción de adolescentes privados de libertad de 1 cada 1.963, Irlanda del Norte 1 cada 4.000, Francia 1 cada 12.500 y España 1 cada 50.000 adolescentes en el 2012 (Vernazza, 2013). Estos datos revelan una gran variedad respecto de la tasa de privación de libertad para adolescentes, sin embargo, como ya se discutió, las tasas de encarcelamiento responden más a una política criminal que a un real aumento de la delincuencia, por lo que la pena privación de libertad en algunos países solo demuestra la tendencia punitiva basada en la ideología y política criminal con la cual opera su sistema penal (Azola y Ruiz, 2009).

A pesar de que la CIDN se instaló en diversos países como un documento internacional importante y ratificado, hasta el día de hoy muchos de los países que la han ratificado no actúan en completa coherencia con el documento, así, por ejemplo, a pesar de declarar que la prisión debe utilizarse como último recurso, continúa existiendo un uso excesivo de esta práctica en algunos países occidentales (Paz ciudadana, 2009; González, 2015).

En síntesis, en los sistemas de adultos y adolescentes se aprecia una perspectiva punitiva, no obstante, en el caso de los jóvenes, hay elementos en la línea de los derechos y en la diversificación de sanciones, pese a ello, debido a la percepción de la delincuencia juvenil, los Estados han adoptado medidas más punitivas y castigadoras para lidiar con los delitos cometidos por adolescentes.

Un sistema alternativo al tradicional que ha demostrado tener buenos resultados a nivel de reintegración y disminución de la reincidencia, tanto en adultos como adolescentes, es el modelo de la Justicia Restaurativa (Umbreit, 1994).

### **Justicia Restaurativa**

La Justicia Restaurativa (JR) es:

Un proceso en el que la víctima y el ofensor y, cuando sea adecuado, cualquier otro individuo o miembro de la comunidad afectado por un delito, participan en conjunto de manera activa para la resolución de los asuntos derivados del delito, generalmente con la ayuda de un facilitador. (ONU, 2006, p. 6).

Esta definición es coherente con la del teórico Tony Marshall (1999), quien la define como un proceso en donde las partes afectadas por una ofensa deben resolver las consecuencias del conflicto colectivamente, considerando las implicancias de este en el futuro.

Este nuevo paradigma comenzó a implementarse en la década de los 70' de forma paralela al sistema tradicional de justicia dentro de países anglosajones, para dar respuesta a los insuficientes resultados obtenidos por parte del sistema formal (Francia, 2006). Según Faget (1997), la aparición del enfoque restaurativo fue relacionado con la denuncia de los efectos nocivos del encarcelamiento y el castigo, el redescubrimiento de la víctima, y la necesidad de restaurar una comunidad rota.

Actualmente la intervención restaurativa se ha estado aplicando en varios países y se utiliza en una serie de delitos, incluida la propiedad y los delitos violentos cometidos por un delincuente juvenil o adulto contra una víctima grupal o individual (Liebmann, 2007; Woolford y Ratner, 2010).

Esta nueva visión entiende que el comportamiento delictivo no solamente viola la ley, sino también hiere a las víctimas y a la comunidad (Choya, 2015). Se entiende que el conflicto se da entre personas, por lo que deben ser ellos mismos los protagonistas del proceso restaurativo, haciendo responsable a los ofensores de sus acciones, compensando a la víctima por el daño ocasionado, y también por lo general, involucrando a la comunidad en la resolución de dicho conflicto, promoviendo la tolerancia y la inclusión (ONU, 2006).

La implementación de esta nueva forma de justicia se ha realizado a través de diferentes programas restaurativos, los cuales según la ONU (2006) fueron definidos como “todo programa que utilice procesos restaurativos e intente lograr resultados restaurativos” (p. 7). Los principales tipos de programas han sido: la mediación víctima-ofensor y las conferencias de grupo familiar (ONU, 2006).

La mediación víctima-ofensor es uno de los primeros programas en ser implementado y es el que exhibe mayor interés entre los países que quieren comenzar a implementar programas restaurativos (Francia, 2006). La mediación es:

Un proceso en el que la víctima (s) y el ofensor (es) se comunican con la ayuda de un tercero imparcial, ya sea directamente (cara a cara) o indirectamente, lo que le permite a la víctima expresar sus necesidades y sentimientos en un ambiente seguro y estructurado, mientras que al ofensor, le permite aceptar y actuar sobre sus responsabilidades, teniendo como objetivo reparar el daño causado a la víctima.(Umbreit, 1994, p. 19)

Este tipo de programa está diseñado para abordar las necesidades de las víctimas del delito, asegurándose de que los ofensores se hagan responsables del delito cometido. Éstas pueden llevarse a cabo como medida de diversificación del sistema penal, durante

la pre-sentencia o post-sentencia, e incluso puede tener éxito durante el encarcelamiento del ofensor, puesto que puede ser parte del proceso de rehabilitación, sin embargo, en cualquier caso, el ofensor debe reconocer su responsabilidad en los hechos (ONU, 2006). La figura del mediador es importante, pues éste se reúne previamente por separado con cada una de las partes, y les ayuda a prepararse para un encuentro cara a cara (directo) o indirecto, es decir, a través de videos, cartas, u otros medios, y además ayuda a las partes a llegar a un acuerdo que les proporcione una sensación de cierre a ambos. Por último, es importante que los involucrados accedan de forma voluntaria participar en el proceso de mediación (Choya, 2015).

Respecto del segundo tipo de programa, las conferencias de grupo familiar se implementaron por primera vez en 1989 en Nueva Zelanda, convirtiéndose en la metodología de JR sistemáticamente institucionalizada más avanzada en ese entonces. En la actualidad lo utiliza Australia, Sudáfrica, Irlanda, Lesoto, EE. UU., Canadá, Irlanda del Norte, Inglaterra y Gales, Países Bajos, Alemania, Noruega y Hungría (Choya, 2015).

El proceso de conferencia es más amplio que el de mediación, puesto que implica reunir a la familia y amigos de la víctima y del ofensor, además de los miembros de la comunidad. Este proceso es apoyado por un facilitador también, el cual ayuda a identificar los resultados que esperan obtener las partes, abordar las consecuencias del delito y explorar maneras de prevenir futura comisión de delito por parte del ofensor (Braithwaite, 2002). Debido a que involucran en el proceso a un círculo más amplio de gente, incluyendo a personas cercanas al ofensor, los procesos de conferencias son particularmente eficaces debido a que en conjunto se crea un plan reparador para la víctima y son los mismos familiares y amigos del ofensor, quienes ayudan a que el joven cumpla con el acuerdo (Braithwaite, 2002). Para que lo anterior se lleve a cabo, los presentes deben ser personas que estén involucrados en volver a conectar al ofensor con su sentido de responsabilidad hacia la familia, los amigos y la comunidad, lo cual mejora la autorregulación del ofensor, y previene futuras transgresiones a la ley (Tyler, 2006).

Desde su inicio en el mundo occidental, la JR comenzó a implementarse en el terreno de la justicia penal juvenil, especialmente en casos de criminalidad leve o moderada (Mera, 2009). Se pensó que era mejor no permitir el contacto de adolescentes primerizos

con el sistema de Justicia Criminal, para así prevenir el fortalecimiento de una carrera delictiva.

### **Justicia Restaurativa juvenil**

Como ya se ha mencionado anteriormente, a partir de la ratificación de la CIDN los Estados han incorporado nuevas legislaciones penales juveniles adecuadas a dicha Convención, en donde se instauran mecanismos de diversificación, sanciones no privativas de libertad, procedimientos garantistas y junto con ello han incorporado principios de Justicia Restaurativa (De la Cuesta 1998; Carranza, Tiffer y Maxera, 2002; Padilla 2010).

La implementación de la Justicia Restaurativa en el ámbito juvenil varía en cada país, sin embargo, los métodos más utilizados continúan siendo la mediación víctima-ofensor y la conferencia grupal o familiar. Los resultados obtenidos en los jóvenes ofensores han sido positivos, o al menos no han demostrados ser una intervención negativa para ellos.

A continuación, se presentan resultados relacionados con la disminución de la reincidencia en adolescentes.

### **Estudios de reincidencia**

Esta investigación se centra en jóvenes dado que inicialmente se concentraron los esfuerzos en esta población considerando que serían más susceptibles a la rehabilitación (Daly, 2002). En cuanto al tipo de delito, se inició la implementación de la justicia restaurativa con delitos menores (Daly, 2002). Esta sección da cuenta de artículos de investigación que abordan programas de mediación con adolescentes infractores que cometieron delitos menores, dado que los países prefirieron comenzar utilizando este programa debido a que su implementación era más fácil y significaba un menor costo para el país (Miers Maguire, Goldie, Sharpe, Hale, Netten, Uglow, Doolin, Hallam, Enterkin, y Newburg, 2001).

Un estudio realizado en EEUU con adolescentes primerizos que cometieron delitos menos graves, comparó la tasa de reincidencia de aquellos que fueron asignados al azar a procesos de Justicia Restaurativa (conferencia o mediación) y a sistema tradicional.

Luego de 6 meses hubo 14% menos de reincidencia en jóvenes que ingresaron a proceso de justicia restaurativa (McGarrell, Olivares, Crawford y Kroovand, 2000).

Una investigación realizada en Inglaterra comparó datos de reincidencia de adolescentes que participaron en un encuentro cara a cara de mediación versus aquellos que participaron en encuentros indirectos. El primer grupo tuvo resultados mejores que el segundo, con un 15.4 y 21.6 % de reincidencia respectivamente. Además, las partes informaron mayor satisfacción en encuentros cara a cara, teniendo mejores resultados a corto y largo plazo (Dignan, 1990).

Vanfraechem (2005) hizo un estudio para evaluar el programa Mediación Víctima-Ofensor (VOM) en jóvenes ofensores que habían cometido delitos graves. Para ello examinó la reincidencia de los jóvenes entre 6 y 8 meses después de la finalización del VOM. Vanfraechem encontró que el 78 por ciento de los jóvenes que finalizaron el programa no cometieron crímenes en ese período y los que los cometieron fueron pasados unos meses del programa y los delitos fueron menos graves. No se utilizó un grupo de control en este estudio, lo que hubiese permitido comparar sus resultados con otras condiciones.

Estudios sobre reincidencia realizados en países anglosajones a jóvenes que cometieron delitos contra la propiedad y delitos menores, informaron que aquellos adolescentes que participaban en procesos de mediación Víctima-Ofensor tenían menos probabilidades de reofender en relación con aquellos que participaron en corte juvenil, además, se observó que los adolescentes que reingresaron por reincidencia lo hicieron por delitos menos graves que el primero (Umbreit, Coates y Vos 2004; Nugent, Umbreit, Wiinamaki y Paddock, 2001; Nugent y Paddock, 1995).

En síntesis, se observa que el participar en un proceso de mediación penal genera resultados favorables en cuanto a la disminución de la reincidencia, en comparación a los procesos llevados a cabo por el sistema tradicional de justicia.

Además de los estudios relacionados con la reincidencia, otras investigaciones han demostrado que los jóvenes infractores que participaron en un proceso de Justicia

Restaurativa tienen mayor probabilidad de sentir que fueron tratados de manera justa y dicen estar satisfechos tanto con el proceso como con los resultados (Hipple, Gruenewald & McGarrell, 2015; Hayes y Daly, 2004; Morris & Maxwell, 2001; Latimer, Dowden, y Muise, 2005; McCold y Wachtel, 2003; Braithwaite, 2002; Latimer y Kleinknecht, 2000 ). De la misma forma, las víctimas también señalan estar más satisfechas con las prácticas restaurativas, que con los procedimientos de justicia tradicionales (Sherman y Strang, 2007). Según lo planteado por Woolard (2008) "la gente es más propensa a aceptar las decisiones de las autoridades legales y a apoyar el sistema legal cuando su experiencia del proceso legal es justo y respetuoso" (p. 208). Es decir, se asume que cuando se tiene el sentimiento de ser tratado justamente, las decisiones impuestas por las autoridades se consideran más legítimas, o más justificadas y se asume su obediencia como algo más natural que no requiere del aparato represivo institucional para imponerse.

Es importante entender qué hace que una intervención restaurativa sea satisfactoria. Una forma de explicar la satisfacción se puede abordar desde la teoría de la psicología social llamada "Justicia Procedimental" (Van Camp y Wemmers, 2013; Hough, Jackson y Bradford, 2013).

### **Justicia Procedimental**

La teoría de la Justicia Procedimental (en adelante, JP) propone que percibir un procedimiento de resolución de conflicto de forma justa, no se explica por lo favorable del resultado, sino por el procedimiento por el cual se toman las decisiones, es decir, se valoran procedimientos confiables y respetuosos que además les han dado a los sujetos involucrados, la posibilidad de participar en la toma de decisiones (Bernuz, 2014; Van Camp y Wemmers, 2013). En este sentido la teoría de la Justicia Procedimental afirma que la actitud y el trato que se recibe por parte de las instituciones judiciales impacta en la percepción que las personas tendrán frente a éstas y frente al proceso de justicia. Incluso, aunque el resultado del evento sea negativo para el sujeto, será menos importante que la percepción que éste tenga de que se le trato de forma respetuosa y confiable (Thibault y Walker, 1975; Tyler, 1984, 1988, 1990; Bernuz, 2014; Van Camp y Wemmers, 2013).

Según Tyler (1990; 2002; 2006), la Justicia Procedimental es la percepción de justicia en los procedimientos involucrados en la toma de decisiones y el tratamiento percibido que uno recibe de un tomador de decisiones. En otras palabras, se refiere a cómo un sujeto percibe el tratamiento interpersonal que ha recibido de una autoridad legal.

Para entender de mejor forma qué es un proceso justo, dos autores (Murphy y Tyler 2017; Tyler, 1990 y 2006), pusieron de relieve cuatro factores que permitieron definir "proceso justo", estos factores son: Respeto, neutralidad, confiabilidad y derecho a expresión. Respecto al factor neutralidad este se refiere a que las personas esperan que las autoridades legales puedan tomar decisiones neutrales basadas en reglas y principios legales, no basados en opiniones o prejuicios personales, esperando un campo nivelado en el que no se encuentre uno injustamente aventajado sobre otro. Respecto al factor respeto, las personas esperan ser tratadas educadamente, con dignidad. En cuanto a la confiabilidad las personas esperan que las autoridades legales sean atentas e intenten hacer lo mejor posible en su caso, actuando de manera que muestren conciencia y sensibilidad hacia las necesidades y preocupaciones de las personas. Finalmente, el factor derecho a expresión se refiere a la oportunidad de participar en el proceso expresando sus emociones, preocupaciones y problemas a las autoridades legales, y a ser escuchadas y consideradas por la autoridad al tomar una decisión. Estos factores pueden ser evaluados de forma independiente al resultado obtenido luego del proceso judicial.

Según diversos autores la legitimidad es la capacidad de una autoridad para emitir órdenes que posean la facultad de ser obedecidas, no solamente por la habilidad de usar el poder, sino más bien, por la cualidad de "legitimidad" que dicha autoridad, ley o institución posee, siendo esto lo que lleva a los miembros de una sociedad a obedecer voluntariamente los veredictos y las decisiones que sus autoridades decretan, es decir, se reconoce que éstas pueden ejercer su autoridad y se les obedece porque se consideran válidas y capacitadas para dictar la conducta apropiada, existiendo una cooperación con el cumplimiento de la ley, por lo que la probabilidad de desafío, hostilidad y resistencia se va viendo disminuida (Weber, 1968; Zelditch, 2001; Tyler, 2006; Bottoms y Tankebe, 2013). Kelman y Hamilton (1989) se refieren a la legitimidad como "autorización", puesto que primero las personas autorizan a una autoridad a determinar el comportamiento

apropiado en ciertas situaciones, luego de lo cual se sienten obligados a seguir las directrices que establece la autoridad. En esta línea Tyler (1990) propone que la legitimidad es un mecanismo que ayuda a los sujetos a autorregularse, asumiendo la responsabilidad de seguir las reglas por sí mismos, no por factores externos relacionados con el castigo, lo cual supone un menor coste para el Estado porque el autocontrol reduce la necesidad de otras vigilancias externas.

Por el contrario, en la actualidad los sistemas de justicia tradicionales (tanto de adultos como de adolescentes) y las autoridades legales, no han trabajado desde la JP y la legitimidad, sino más bien desde el castigo y la disuasión, lo cual ha generado menor satisfacción, tanto para las víctimas como para los victimarios (Tyler, 1984, 2006; Miller y Kristen, 2015). Estos bajos niveles representan un problema porque al existir baja satisfacción, hay baja legitimidad también hacia las autoridades que imponen la sanción, lo cual disminuye la probabilidad de que los ciudadanos cooperen con el cumplimiento de la ley (Tyler, 2006). Por el contrario, cuando las personas se sienten satisfechas y confían en las instituciones de justicia, eso da pie a la creencia dentro de la ciudadanía de que éstas son legítimas, es decir, que deben ser respetadas y obedecidas (Hough et al., 2013).

Por el contrario, la teoría de la disuasión plantea que, para ejercer control sobre los ciudadanos, se debe apelar a una regulación social relacionada con motivaciones externas, es decir, mediante incentivos o sanciones amenazadoras por parte de las autoridades e instituciones para modelar el comportamiento de la gente (castigos y refuerzos) (Tyler, 2006). Se espera que un individuo que se plantea cometer un delito perciba una amenaza disuasoria creíble, y tras sopesar los riesgos y los costes de la detención y el castigo, decida no cometerlo (Jackson, Bradford, Hough, Myhill, Quinton y Tyler, 2012; Tyler, 2003).

El modelo de la disuasión se centra en una política criminal que apela a la capacidad de las autoridades e instituciones legales para moldear el comportamiento de las personas al amenazar con entregar o al entregar realmente sanciones negativas por incumplimiento de las normas: "Para implementar tales estrategias de disuasión, los oficiales de policía portan armas para amenazar a los ciudadanos con lesiones físicas,

incapacitación o sanciones financieras” (Tyler, 2006, pp. 5). Debido a esto se deduce que la viabilidad de este modelo dependerá en gran medida de la capacidad de las autoridades judiciales para crear y mantener una amenaza disuasoria constante que sea percibida por toda la población, como, por ejemplo; la prisión (Vásquez y Fernández, 2013). Sin embargo, el cambio en el comportamiento no se mantiene cuando el riesgo de castigo disminuye o desaparece.

Según Nagin, (1998), es la percepción de la certeza del castigo, más que su severidad, la que moldea el comportamiento. En este sentido para llevar a cabo de forma óptima un modelo disuasivo es necesario desplegar muchos recursos para vigilar y posteriormente castigar (Vásquez y Fernández, 2013). Sin embargo, en general la vigilancia nunca es suficiente por lo que las probabilidades de ser detectado violando las leyes es muy baja, es por esto que la disuasión basada en la probabilidad de ser detectado por una mala acción sea una estrategia pobre en muchas circunstancias (Hough et al., 2013; Tyler, 2003).

Estudios empíricos han revelado que existen limitaciones en la efectividad de los modelos de disuasión a la hora de regular el comportamiento de los sujetos, lo cual sugiere que gran parte de la variación en el comportamiento relacionado con la ley fluye de otros factores además de la estimación de castigo (Bottoms y Tanbeke, 2013). Así autores proponen que el control por los demás debe ser sustituidos por mecanismos de autocontrol (Tyler, 2006; Bernuz, 2014).

Tyler (2006) propone que, para generar dichos mecanismos de autocontrol, los sistemas de justicia deben apelar a otro tipo de motivaciones, no externas sino internas. Según Gold (1999, como se citó en Tyler, 2006):

Existen dos tipos de motivaciones internas; la primera tiene que ver con las cosas que la gente quiere hacer (cosas que disfruta y con las cuales se siente comprometida), mientras que la segunda tiene que ver con el sentimiento de obligación y compromiso social. Este segundo tipo de motivación interna refleja la voluntad de las personas de actuar basadas en valores sociales que reflejan sentimientos de responsabilidad social,

los cuales se transforman en criterios que permiten autorregular nuestra conducta. (p. 311)

En este sentido Tyler (2006) propone que los sistemas legales deben cambiar el foco de trabajo, activando las motivaciones y valores internos del ofensor con el objetivo de fomentar el comportamiento autorregulado de cumplimiento de la ley, para mantenerse cumpliendo de forma voluntaria la ley, no por temor a recibir castigos.

En síntesis, investigaciones han reportado que el ser tratado de forma justa (con neutralidad, respeto, derecho a expresión y confiabilidad) es relevante porque aumenta la satisfacción, y como ya se dijo, ésta se encuentra asociada a la legitimidad, la cual permite activar motivaciones internas, las cuales, a su vez, ayudan a autorregular el comportamiento del individuo favoreciendo, la adherencia y el cumplimiento voluntario de la ley (Tyler, 1990; 2003; 2006).

La teoría social de la JP resulta especialmente importante para la justicia adolescente, pues esto últimos comienzan a formar una opinión de las instituciones legales a través del contacto que tienen con estas, y de las respuestas que éstas otorgan. Esto repercute en la conducta adulta, por ejemplo, existirá mayor probabilidad de que los entonces jóvenes vean en un futuro cercano a las instituciones como entidades legítimas, que deben ser respetadas y obedecidas, y que en efecto serán respetadas y obedecidas de forma voluntaria cuando se incorporen al mundo adulto (Bernuz, 2014).

### **Justicia Procedimental y Adolescentes**

Según Piquero, Fagan, Mulvey, Steinberg y Odgers (2005) es especialmente interesante el análisis de la justicia procedimental durante la adolescencia porque:

Es en este período del desarrollo en el que los individuos comienzan a formarse una comprensión adulta de la sociedad y de las instituciones y es cuando se aventuran fuera de los sistemas cerrados de la familia o la escuela para experimentar las leyes y las reglas en una variedad de contextos, situación que los pone en contacto, en algunas ocasiones, con el sistema de justicia. (p. 296)

Es importante atender las inquietudes que los adolescentes presentan al tomar contacto con las instituciones legales, así como permitirles expresar sus puntos de vista de lo ocurrido, explicándoles a la vez el proceso, los actores involucrados, sus derechos, aclarar dudas acerca de la medida impuesta y sus consecuencias, entre otras cosas. Las instituciones legales no siempre están preparadas para responder todo este tipo de preguntas, lo cual deslegitima a dicha institución y autoridad legal, pues por el contrario, se ha observado que si los adolescentes son tratados de forma respetuosa y digna por las instituciones legales, son más propensos a percibir que vivieron un proceso justo, por lo que considerarán que las decisiones de dicha institución o autoridad es legítima y estarán más dispuestos a cumplirlas (Bernuz, 2014).

### **Estudios de Justicia Procedimental en adolescentes**

Diferentes estudios han relacionado JP y JR, y la mayoría abordaría las Conferencias Familiares en adolescentes.

Investigaciones evidencian que tanto la víctima como el victimario, aceptaban y adherían de mejor forma a las decisiones de la policía y los tribunales, si consideraban que las autoridades estaban utilizando procesos justos, incluso cuando esas decisiones fuesen desfavorables para ellos (Tyler y Huo, 2002; Tyler, 1984; 1988). Así una investigación sobre la adhesión a acuerdos de mediación en adultos indica que es más probable que la gente adhiera a los acuerdos que se realizan con procedimientos justos (Pruitt, Peirce, McGillicuddy, Welton, & Castrianno, 1993).

Un estudio de JR y JP realizado en adolescentes ofensores que cometieron delitos violentos y no violentos mostró que mientras exista mayor fidelidad a estos fundamentos teóricos, existen mejores resultados a largo plazo en cuanto a reincidencia, es decir, cuando se percibe bajos niveles de restauración y JP, existen altos niveles de reincidencia (Hipple et al., 2015). Asimismo, los autores compararon el nivel de reincidencia de jóvenes que pasaban por el sistema tradicional versus los jóvenes que eran atendidos por las conferencias familiares, teniendo un 91% y 75% de reincidencia respectivamente. Además, el estudio dejó ver que elementos como remordimiento, no estigmatización y participación en el proceso se asociaron con reducción de reincidencia. Finalmente, la

investigación demostró una diferencia en los niveles de reincidencia en delitos violentos y no violentos, en sistema tradicional y en programas de JR. La combinación delito violento y justicia tradicional, reincidía en un 99%, versus delito violento y JR reincidía en un 71%. La combinación delito no violento y justicia tradicional reincidía en un 98%, versus un 54% con programa de JR (Hipple, Gruenewald & McGarrell, 2015).

En la misma línea, estudios realizados en el marco de una conferencia familiar, con jóvenes ofensores y con delitos violentos y no violentos, respondieron de forma similar a preguntas como; “¿Fue tratado con respeto?”, “¿Se le permitió dar su opinión durante la conferencia?”, “¿He quedado satisfecho con el acuerdo alcanzado?”, “En general, ¿el proceso de conferencia me pareció justo? Más del 80% de las víctimas y los ofensores se mostraron de acuerdo con estas afirmaciones. Asimismo, se mostraron satisfechas con la participación en el proceso, así como en la elaboración de los acuerdos (Palk, Hayes y Prenzler, 1998; Trimboli, 2000; Morris & Maxwell, 2001; Hayes y Daly, 2004; Hipple et al., 2015).

Hayes y Daly (2004) compararon el porcentaje de respuesta favorable frente a preguntas relacionadas con JP y el porcentaje de reincidencia. Frente a las 5 preguntas relacionadas con JP, sobre el 97% de los ofensores respondió haber vivido JP (fui tratado con respeto, pude dar mi opinión, estoy satisfecho con el acuerdo, se lo recomendaría a otra persona, no fui obligado a participar), sin embargo, el porcentaje de reincidentes es alto también y varía entre un 54.9% y un 56.8%. A pesar de ello, la cifra de reincidentes es menor en conferencias que en justicia juvenil tradicional, así lo muestra el estudio realizado por Luke y Lind (2002), en donde la probabilidad de delinquir fue de un 15-20% menor para los ofensores que pasaron por una conferencia comparado con aquellos que fueron a la corte juvenil.

En general la evidencia demuestra que los ofensores y sus víctimas sienten que fueron tratados con respeto y justicia en procesos de JR y dicen estar satisfechos con el proceso y el resultado (Morris & Maxwell, 2001), y en comparación con la corte, los ofensores perciben una mayor JP y JR (Barnes, Hyatt, Angel, Strang, & Sherman, 2013). Además, los procesos que son percibidos como justos han demostrado tener excelentes resultados en reducir la estigmatización hacia el ofensor y disminuir la reincidencia del delito (Hipple et al., 2015; Sherman, Strang, & Woods, 2000; Luke & Lind, 2002).

## **Justicia Restaurativa y mediación penal en Chile**

Los principios de la JR han estado escasamente trabajados dentro del contexto nacional, sin embargo, con la Reforma Procesal Penal que se realizó en Chile a partir del año 2000, se instauraron diferentes mecanismos que dan cabida a estos principios, por ejemplo; el principio de oportunidad (que permite el uso de salidas alternativas), archivo provisional y la facultad de no investigar. Estos mecanismos otorgan la posibilidad de aplicar la mediación penal (Mera, 2009). “No obstante, la ausencia de norma legal expresa que regule dichos mecanismos colaborativos, ha impedido que sean un recurso conocido y utilizado por la víctima, el imputado y los operadores jurídicos para alcanzar soluciones reparatoras” (González & Fuentealba, 2013, p. 177)

En este contexto las autoras Isabel González y María Soledad Fuentealba (2013) realizaron un estudio exploratorio - descriptivo en donde analizaron la mediación penal como manifestación de JR en Chile. Las autoras trabajaron en conjunto con los Centros de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, organismos mayormente especializados en mediación dentro del país. Obtuvieron una muestra de población adulta que cometió delitos relacionados con delitos contra la propiedad, cuasidelitos, lesiones, amenazas y otros delitos, muestra correspondiente al norte, sur y centro del país. Las autoras identificaron que las experiencias de mediación penal se han instalado a modo de proyectos pilotos, lo que incapacita al sistema a introducirlos de manera institucional, dependiendo en muchas ocasiones, de voluntades del ente persecutor, además de carecer de mecanismos estandarizados de derivación, atención y tratamientos de las causas penales mediadas (González & Fuentealba, 2013). En la Región de Magallanes ingresaron 85 casos a mediación penal durante el periodo que se llevó a cabo la investigación (dos años), de los cuales el 40% consiguió llegar a acuerdo. En la Región Metropolitana ingresaron 426 casos a mediación penal, de los cuales sólo el 16% lograron acuerdo. Finalmente, en la Región de Tarapacá ingresaron 94 causas, de los cuales 44% llegaron a acuerdo (González & Fuentealba, 2013).

En el área juvenil, la JR ha tenido un escaso desarrollo. Sin embargo, a partir del año 2007 con la implementación de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente N° 20.084 (en adelante, LRPA), se abrieron oportunidades para la implementación tanto de la JR

como de la mediación penal. La implementación de este nuevo sistema de justicia juvenil permite trabajar con principios restaurativos ya no sólo como salidas alternativas o principio de oportunidad (como ocurre con la legislación para adultos), sino que ahora se pueden utilizar en una fase más avanzada del procedimiento, luego del juicio y como forma de condena, esto a través de las penas de reparación a la víctima y los servicios en beneficios de la comunidad. Con esto, se establecen por primera vez en Chile, sanciones de contenido reparatorio (Díaz, 2010).

Respecto a la Reparación del daño a la víctima, el Artículo 10 de la Ley “establece que dicha reparación consiste en la obligación de compensar a la víctima el perjuicio causado con la infracción, sea mediante el pago de una suma de dinero, la restitución o reparación del objeto de la infracción o un servicio no remunerado en favor de la víctima” (Ley 20.084, 2007, p. 3).

En cuanto al artículo 11, la Ley “establece los Servicios en beneficio de la comunidad. Esta sanción consiste en la realización de actividades no remuneradas a favor de la colectividad o en beneficio de personas en situación de precariedad” (Ley 20.084, 2007, p. 4).

Ambos artículos hacen alusión de alguna u otra forma a los principios restaurativos, ya que ambos buscan que el adolescente/joven ofensor restituya el mal causado trabajando en favor de la víctima o de la comunidad. Sin embargo, la reparación del daño, por su naturaleza es la que se ajusta de mejor manera a los principios de la JR, así como a la mediación penal, debido a que busca reparar el daño al mismo sujeto al que se le ofendió, existiendo la posibilidad de un encuentro entre ambas partes. Por el contrario, los servicios en Beneficio de la comunidad permiten incorporar sólo algunas nociones y/o principios restaurativos, debido a que busca reparar el daño, sin embargo, no existe contacto con la víctima, así como tampoco existe relación entre el delito y el servicio que se realiza (en la mayoría de los casos) (Díaz, 2010).

Pese a los avances que existen en materia restaurativa, la Ley no alude explícitamente a la JR, ni a la posibilidad de realizar procesos de mediación penal, por lo que para los programas que llevan a cabo medidas reparatorias o servicios en beneficio de la

comunidad, no existe una base legal clara para desarrollar procesos de mediación penal (Díaz, 2010). Esto, a pesar de que en el año 2004 la defensoría pública planteó la necesidad de potenciar la JR en adolescentes infractores, debido a que es donde más se ha desarrollado a nivel internacional (Díaz, 2010).

Pese a lo anterior, en el año 2015 se inició un proceso de discusión liderado por el Ministerio de Justicia que tuvo la misión de discutir posibles reformas a la LRPA. Este proceso fue implementado a través de mesas, en donde una de ellas abordó la temática de mediación penal, ésta fue integrada por representantes del Ministerio de Justicia, la Unidad de Responsabilidad Penal Adolescente de la Fiscalía Nacional, la División de Estudios de la Corte Suprema y la Unidad de Defensa Penal Juvenil de la Defensoría Nacional. Su objetivo específico fue analizar la posibilidad de incluir en la ley procesos de mediación penal para jóvenes infractores (Díaz & Navarro, 2015). Es en este contexto que durante el segundo semestre del año 2015 se dio origen a una iniciativa concreta de mediación penal para jóvenes infractores a través de un programa piloto liderado por el Ministerio de Justicia.

Este proyecto piloto brindó la oportunidad de investigar elementos hasta ahora no estudiados respecto a la implementación de procesos de mediación, su aplicación, aspectos relacionados con el nivel de reparación, desistimiento, JP, responsabilización del adolescente, entre otras cosas, tanto desde la perspectiva de la víctima como del ofensor.

### **Problema y objetivos de investigación**

Pese a que hasta ahora no se conoce qué efectos tiene la JR y la mediación penal en los jóvenes ofensores dentro de Chile, la implementación del proyecto piloto apuesta a que los beneficios que presenta la JR a nivel mundial también se pueden ver plasmados en la realidad nacional. Debido a esto, y dado que existe evidencia que demuestra que un proceso de JR es percibido como más justo, genera mayor satisfacción, legitima a la institución y al sistema legal ayudando al ofensor adherir mejor al acuerdo y a la norma social, surge la necesidad de investigar procesos restaurativos para observar la aparición de los beneficios que generan la JP (percepción de mayor justicia) en los jóvenes ofensores chilenos. Para ello, es importante analizar las narrativas de los ofensores,

puesto que de esta forma se conocerá de forma directa, y no a través de terceros (mediadores o profesores estudiosos de la temática), si lo que demuestra la evidencia internacional, se observa en la realidad nacional. Además, la percepción de justicia que observan terceros puede ser muy distinta a lo que perciben los ofensores.

Dado que la mediación penal ha funcionado como un mecanismo para implementar JP en otros países del mundo, se espera que funcione en Chile. No obstante, no puede asegurarse que los procesos se den de la misma forma debido a los distintos niveles de desarrollo socioeconómico que presentan los países anglosajones, la injusticia social y la precarización que viven los adolescentes en el tercer mundo, la cual es una realidad distinta a la que viven los adolescentes en países angloparlantes. Teniendo en cuenta lo anterior, la pregunta de investigación se vuelve relevante debido a que no se podrían extrapolar directamente los resultados encontrados en dichos países, sino que es necesario investigar para conocer cómo se desarrolla y percibe en Chile la mediación, a pesar de tener un contexto socioeconómico diferente.

### **Pregunta de investigación**

¿Qué dimensiones de la Justicia Procedimental se encuentran en las narrativas de adolescentes ofensores luego de participar en un proceso de mediación penal en la Región Metropolitana?

### **Objetivos**

- Objetivo general

Caracterizar las dimensiones de Justicia Procedimental que refieren los adolescentes ofensores luego de participar en un proceso de mediación penal.

- Objetivo específico

Caracterizar la neutralidad como subdimensión de la Justicia Procedimental.

Caracterizar el derecho a expresión como subdimensión de la Justicia Procedimental.

Caracterizar la confiabilidad como subdimensión de la Justicia Procedimental.

Caracterizar el respeto como subdimensión de la Justicia Procedimental.

Debido a que es un tema que recién se comienza a discutir en Chile, investigar las dimensiones de JP que refieren los adolescentes ofensores luego de participar en un proceso de mediación penal (bajo los principios de la JR) puede ser un aporte para incentivar futuras investigaciones relacionadas con los procesos justos, y así evaluar si la JP tiene el mismo efecto que se ha evidenciado en otros países. Dichas futuras investigaciones, podrían considerar los resultados de este estudio como un incentivo para realizar estudios longitudinales (permiten saber si se observan los beneficios esperados de la JP, luego de un tiempo) o con grupos control (permite diferenciar si los beneficios de la JP tienen que ver con la mediación, sistema alternativo, y no con sistema tradicional de justicia), para así conocer los efectos de un programa de mediación.

Como se ha mencionado, la Justicia Procedimental dentro del enfoque restaurativo, permite proporcionar procedimientos confiables y respetuosos, además de conferir la posibilidad de participar activamente en la toma de decisiones dentro del proceso, esto atributos de la JP cambian la forma de percibir la justicia, pues hace ver el proceso como más justo, lo cual a su vez, otorga mayor satisfacción a los adolescentes en su paso por el sistema judicial, generando una serie de beneficios tales como: mayor adherencia a la ley, un mejor cumplimiento de la sanción, una postura favorable frente a las autoridades, entre otros.

Además, esta investigación podría entregar insumos para pensar en llevar a cabo procesos de mediación penal dentro del sistema de Responsabilidad Penal Adolescente, dados los beneficios que esta forma de resolución de conflictos otorga, lo cual podría propiciar el camino para generar políticas públicas enfocadas en esta materia.

### **Marco metodológico**

En esta sección se abordan los aspectos metodológicos de la investigación, haciendo alusión al enfoque metodológico utilizado, detallando los procedimientos con los cuales se llevó a cabo el recogimiento y análisis de la información.

#### **Características del estudio**

El presente trabajo se enmarca en un estudio práctico de mediación penal juvenil realizado por el Ministerio de Justicia, en donde se encomendó la tarea de evaluar la implementación y aplicación de este proyecto a un equipo de la Universidad de Chile.

El objetivo del estudio práctico fue desarrollar una fórmula alternativa de resolución de conflictos que permitiera promover el proceso de responsabilización de los ofensores adolescentes y favorecer la reparación del daño provocado a las víctimas de estos delitos. Además, otro objetivo importante propuesto por el Ministerio de Justicia fue generar una política pública relacionada con la JR dentro del Nuevo Servicio.

Este estudio tiene un enfoque cualitativo, dado que es un enfoque flexible que permite ahondar y abordar la subjetividad de los sujetos, ayuda a conocer las perspectivas, las rutinas y los significados que construyen los participantes sobre su contexto o entorno (Flick, 2004). Además, el enfoque cualitativo permite descubrir conceptos y relaciones en los datos brutos y luego organizarlos en un esquema explicativo teórico (Strauss y Corbin, 2002).

El diseño de la investigación es no experimental, ya que observa el fenómeno tal como se da en su contexto natural, estudiándolo sin manipular las variables (Flick, 2004).

En cuanto a su alcance, este es exploratorio-descriptivo, ya que el fenómeno estudiado constituye un ámbito que aún no cuenta con un desarrollo vasto dentro del país, por lo que se requiere especificar sus procesos, características y propiedades (Flick, 2004). Así, el carácter descriptivo de la investigación está dado por la necesidad de caracterizar, en base a la información obtenida, las dimensiones de JP que refieren los adolescentes ofensores luego de participar en un proceso de mediación penal.

### **Confiabilidad y Validez.**

La confiabilidad y la validez son aspectos cruciales en cualquier investigación científica; tanto en el enfoque cualitativo como el cuantitativo. Estos constructos se consideran estándares de rigor científico, porque las estrategias de verificación deben ser parte

integral de la investigación cualitativa. Esto supone que el valor de una investigación dependerá del grado de fidelidad de la descripción y análisis del evento, fenómeno o situación problemática abordada; implica que cobra mayor relevancia cuando los hallazgos se apegan a lo que acontece y a los contextos estudiados. Por tanto, los criterios de rigor en investigaciones de enfoque cualitativo tienen como propósito primordial garantizar que el investigador plasme resultados y hallazgos, lo más fidedignamente posible, ajustados a la realidad estudiada (Corral, 2016).

### **Validez.**

Una investigación tendrá alto nivel de *validez* en la medida en que sus resultados reflejen una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la situación estudiada, se debe observar *esa realidad en sentido pleno*, y no sólo un aspecto o parte de la misma (Martínez, 2006).

En estudios cualitativos, se distinguen dos tipos de validez: validez interna y validez externa. En relación con la primera, en el enfoque cualitativo, se sustituye el concepto de validez interna por el de credibilidad. Esto implica conducir la investigación hacia hallazgos creíbles y “(...) *demostrar la credibilidad de los datos sometiéndolos a la aprobación de quienes construyeron las realidades*” (Rojas de Escalona, 2010, p. 165).

La validez externa no se centra en la generalización de los hallazgos, sino en la replicabilidad de estos, es decir, que el proceso investigativo pueda ser replicado en otros contextos (Rojas de Escalona, 2010). Para lograrlo, el investigador cualitativo debe preocuparse de ofrecer descripciones detalladas sobre el evento o situación estudiada, entregando información fidedigna del escenario analizado, en todas sus dimensiones (Consuegra, 2005).

### **Confiabilidad.**

Una investigación con adecuada confiabilidad es aquella que es estable, segura, congruente, igual a sí misma en diferentes tiempos y previsible para el futuro. También la confiabilidad tiene dos caras, una interna y otra externa: hay

confiabilidad *interna* cuando varios observadores, al estudiar *la misma realidad*, concuerdan en sus conclusiones; hay confiabilidad *externa* cuando investigadores independientes, al estudiar *una realidad en tiempos o situaciones diferentes*, llegan a los mismos resultados (Martínez, 2006).

El concepto tradicional de confiabilidad externa implica que un estudio se puede repetir con el mismo método sin alterar los resultados, es decir, es una medida de la replicabilidad de los resultados de la investigación. Dada la naturaleza particular de toda investigación cualitativa y la complejidad de las realidades que estudia, no es posible repetir o replicar un estudio en sentido estricto, como se puede hacer en muchas investigaciones experimentales.

Dado lo anterior, en esta investigación se considerará la confiabilidad interna, la cual estará orientada hacia el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observadores, evaluadores o jueces del mismo fenómeno, es decir, la confiabilidad será cuando exista consenso entre varias personas o “jueces”, por ejemplo, de 10 jueces, exista consenso entre 7 (Martínez, 2006).

### **Definición y características de la muestra**

La población objetivo del estudio práctico del Ministerio de Justicia, fueron jóvenes a quienes se les imputó la comisión de una falta o simple delito de naturaleza penal, cuya responsabilidad se estableciera por la LRPA, por lo tanto, comprendiendo adolescentes de 14 a 18 años.

Para haber sido incluido/a en la muestra, el ofensor o la víctima debió tener domicilio o residencia en la Región Metropolitana, y además en alguna de las comunas de competencia de la Unidad de Justicia Vecinal Norte (Renca, Independencia, Cerro Navia, Pudahuel y Quilicura) o Poniente (Estación Central), territorio correspondiente a la Fiscalía Regional Centro-Norte. Además, debían ser derivados en el período de mayo 2016 a mayo de 2017, acorde a la planificación del programa piloto, y participar de la entrevista en tiempo 2 (T2) del proceso, es decir, la entrevista post mediación.

La muestra seleccionada se compuso de tres adolescentes ofensores participantes del programa piloto de mediación penal juvenil del Ministerio de Justicia, en la Región Metropolitana.

Para la selección de los participantes, se utilizó el criterio por conveniencia propuesto por Flick (2007) ya que es la muestra a la que la investigadora pudo acceder a raíz de la evaluación del proyecto de mediación penal mencionado al inicio del método.

De este modo, se optó por un diseño no probabilístico puesto que no todos los adolescentes ofensores tenían la misma probabilidad de ser elegidos, ya que se consideraron solo los que fueron derivados (Strauss y Corbin, 2002). De acuerdo con lo anterior, puede ser difícil hacer declaraciones de validez general basadas en un estudio de sólo tres casos, sin embargo, este número permite dar descripciones y explicaciones respecto al tema investigado, y además se considera un número adecuado para poder utilizar la estrategia de análisis de contenido de Strauss y Corbin (2002) escogida para presentar los resultados.

De esta manera, en la presente investigación no se pretende generalizar, sino más bien, explorar los elementos influyentes en la caracterización de las dimensiones de JP que refieren los adolescentes ofensores luego de participar en un proceso de mediación penal, buscando dar pie a futuros estudios con mayor profundidad. Por lo tanto, el diseño no probabilístico de la presente investigación es plenamente coherente con las intenciones de ésta.

### **Instrumentos de recolección de información**

Como técnica de producción de información, se escogió la entrevista semiestructurada la cual está especialmente diseñada para que los sujetos entrevistados puedan expresar libremente sus puntos de vista (Flick, 2007).

Este tipo de entrevista es comprendida como una de las bases metodológicas para la investigación cualitativa debido a que la información que se produce mediante esta da curso a las maneras de pensar y sentir de los sujetos entrevistados (Flick, 2007). La entrevista semiestructurada se basa en un guion ordenado de preguntas estandarizadas,

pero de respuesta abierta, es decir, se elabora una pauta de temas que se espera tratar, pero en un contexto flexible y libre para ordenar las preguntas y que permita ir elaborando nuevas preguntas según sea conveniente a lo largo de la entrevista, así como también, darle libertad al entrevistado para responderlas o no (Gaínza, 2006). Por lo tanto, este tipo de entrevista está orientada a captar las perspectivas temáticamente relevantes de los participantes (Flick, 2007). En este sentido, según el autor, es un método que permite al entrevistador determinar en qué secuencia y cómo se tratarán los asuntos, por lo tanto, es quien decide si, y cuándo, indagar con mayor detalle en aquellos aspectos que considere relevantes para la investigación y, por otro lado, apoyar al entrevistado a volver al guion de entrevista en el momento en que este se desvía del tema.

En relación con la pauta de entrevista, esta consistió en diseñar un guion con preguntas acordes a los objetivos de esta memoria. Ver anexo Pauta de Entrevista Tiempo 2 (Post-mediación).

Cabe señalar que las entrevistas fueron realizadas de manera individual. El lugar se ajustó a la necesidad y comodidad de cada ofensor, la duración de cada entrevista fue de 40 minutos aproximadamente, y se realizaron entre mayo y agosto del año 2017.

## **Análisis**

En la presente investigación se utilizó el análisis de contenido, pues se tuvo acceso y se trabajó con las narrativas de los adolescentes. Este tipo de análisis permite reducir el material y realizar un estudio acabado, a través de la generación de categorías (Strauss y Corbin, 2002; Flick, 2007).

En un primer momento, se utilizó codificación abierta, debido a que permite generar códigos derivados del lenguaje utilizado por los entrevistados, es decir, generar dimensiones de los datos como una forma de reducir, de forma estructurada y ordenada, lo obtenido de las entrevistas en determinadas nociones útiles para la investigación (Strauss y Corbin, 2002).

En un segundo momento, se utiliza la codificación axial, la cual entrega información acerca de las relaciones existentes entre los códigos generados en la codificación abierta. Lo anterior, entonces, se refiere a reagrupar los datos obtenidos, para luego, relacionar los códigos con sus categorías, entregando información más detallada y acabada sobre el fenómeno investigado y sus dimensiones (Strauss y Corbin, 2002). Este proceso entonces logrará vincular las nociones generadas con anterioridad.

## **Procedimiento**

Como ya se ha mencionado, esta memoria se enmarca en un estudio práctico que busca evaluar la futura implementación de un proyecto de mediación penal juvenil. Para ingresar a este proyecto piloto los adolescentes debían ser derivados por la Fiscalía de la Región Metropolitana Centro-Norte y/o por la Defensoría Penal Pública. Si el caso no estaba judicializado, la selección se llevaría a cabo por la fiscalía. En cambio, si el caso estaba judicializado, también podía ser seleccionado por la defensoría.

El estudio de evaluación del proyecto piloto realizó dos entrevistas; una al comienzo del proceso (entrevista en tiempo 1) y otra al finalizar éste (entrevista en tiempo 2). Para efectos de esta investigación se analizó y trabajó solo con la entrevista en tiempo 2 (T2), debido a que se analizaron las narrativas relacionadas con la justicia procedimental solo luego de participar en el proceso de mediación. No se consideró la entrevista en tiempo 1, porque no se contaba con un grupo control que permitiera atribuir que el cambio de las narrativas de proceso justo se debiera a la mediación, por tanto no se estableció una comparación entre los tiempos 1 y 2.

En la pre-mediación se invitó a los adolescentes a participar de la evaluación del proyecto piloto, cuando voluntariamente accedían a participar, se les entregaba la carta de consentimiento informado explicando e informando respecto de los objetivos del estudio, la voluntariedad de participar en este, la posibilidad de dejarlo en el momento que estimen conveniente, entre otras cosas. Además, se les asesoró respecto a los aspectos éticos de la investigación como el anonimato y la confidencialidad de la información entregada por los participantes.

### **Cómo se contactó a los sujetos.**

**Caso 1 Ofensor 1 (C1O1).**

La Defensoría Penal Pública identifica este caso y lo propone para el estudio práctico de mediación penal, el cual Fiscalía aprueba. Por consiguiente, se ofrece la mediación a las partes y todos aceptan participar. El ofensor acepta participar en el estudio práctico, por lo que se realiza la entrevista en tiempo 2 vía telefónica, con una duración de 19 minutos 23 segundos, y fue grabada. Al finalizar la entrevista se le agradeció su participación y colaboración con el proyecto de evaluación.

**Caso 3 Ofensor 4 (C3O4).**

Este caso es identificado por el equipo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en Audiencia de Control de detención, Fiscalía y Defensoría lo aprueban y el ofensor acepta participar en el estudio práctico por lo que se realiza la entrevista en tiempo 2 en el Ministerio de Justicia, luego de la audiencia en la cual se presenta el acuerdo y el cumplimiento de este ante el tribunal. La entrevista tiene una duración de 35 minutos 3 segundos, y fue grabada. Al finalizar la entrevista se le agradeció su participación y colaboración con el proyecto de evaluación.

**Caso 4 Ofensor 5 (C4O5).**

Este caso fue identificado por el equipo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en Audiencia de Control de detención, Fiscalía y Defensoría lo aprueban. El ofensor acepta participar en el estudio práctico por lo que se realiza la entrevista en tiempo 2 en el domicilio del adolescente. La entrevista tiene una duración de 37 minutos 23 segundos, y fue grabada. Al finalizar la entrevista se le agradeció su participación y colaboración con el proyecto de evaluación.

**Aspectos éticos**

Las entrevistas se realizaron bajo el consentimiento informado de los participantes, quienes deben firmar un documento que sintetiza los propósitos de la investigación. Dicho

documento se redactó de manera que pueda ser comprendido por los participantes y en el cual se exponen los motivos para solicitar su participación y a la vez, su autorización para ser registrado con una grabadora de voz durante la realización de la entrevista. Con el fin de establecer un clima apropiado para el desarrollo de la entrevista, se señala que la información obtenida será de carácter confidencial y que su procesamiento será privilegiando el conocimiento compartido en función de los objetivos de la investigación. Así también, se garantiza la privacidad y la no identificación de quién ha participado, o emitido juicios y opiniones, en la etapa de publicación de resultados.

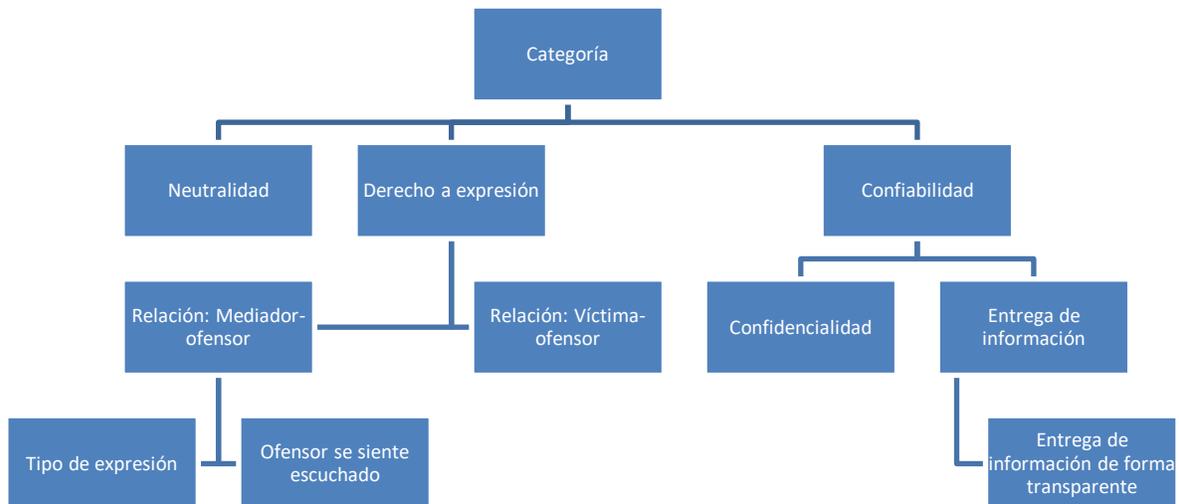
Para la presentación de los resultados, la identificación de los participantes fue anonimizada por medio de un código que permitió manejar su información, pero a la vez resguardar su identidad.

### **Análisis y Resultados**

A continuación, se presenta el análisis de las entrevistas realizadas a 3 adolescentes ofensores que participaron de un proceso de mediación penal juvenil en la Región Metropolitana.

Los resultados están organizados en 3 categorías que dan cuenta de los principales contenidos de las entrevistas: Neutralidad, Derecho a expresión y Confiabilidad

Figura 1. Cuadro presentación de resultados: Categorías y Subcategorías de la investigación.



### Categoría 1: Neutralidad

Esta categoría se refiere a la imparcialidad percibida por los adolescentes ofensores respecto de la forma en que la mediadora llevó a cabo el conflicto legal, es decir, la percepción de los ofensores respecto a que ninguna de las partes (ofensor o víctima) fuese más favorecida que la otra por la mediadora.

Los ofensores explicaron que la mediadora se comportó neutral/imparcial pues sintieron que no se inclinó por ninguna de las partes, cuando se le preguntó a uno de los entrevistados si consideraba que la mediadora había sido neutral y se le pidió que la calificara de 1 a 5, siendo 1 nada neutral y 5 muy neutral, el sujeto la calificó con un 3, sin embargo, explicó su decisión:

*“E: En el tres ¿cómo es eso? “Porque no fue para ningún lado, no fue ni pa acá ni pa allá ¿está bien? E: Sí, o sea para ningún lado, tú me dices, ni para la víctima ni*

para ti. **“Si, que está al medio, porque el cinco está ahí, la otra está bien para allá”** (Entrevista C4 O5).

*“Eh, yo creo que un mediador tiene que, que, siempre ser la que apacigüe las cosas, que, más que nada que le ponga paños fríos a las cosas, **que no esté de ni un lado de los dos, que esté (im)parcial** y que sea simpática”* (Entrevista C4 O5).

En la misma línea otro entrevistado puntuó con 5 la neutralidad de la mediadora y explicó que la calificaba de esa forma ya que él no percibió diferencia respecto del trato que se le dio a la víctima y el que se le dio a él, señala que aun siendo la víctima la otra persona, la mediadora nunca le dio más privilegios:

*“Porque cuando estábamos los 2, hablaba igual con los 2. No por él ser la víctima, lo prestigiaba más, o porque yo era el imputado, me iba a mirar en menos o algo así. No, siempre me habló bien, igual como hablaba con él, entonces yo me sentí cómodo”.* (Entrevistado C3 O4).

Se observa que mayoritariamente los adolescentes entrevistados percibieron que el actuar de la mediadora fue neutral.

## **Categoría 2: Derecho a expresar opinión**

Esta categoría se refiere a la posibilidad que tenían los ofensores de poder expresar sus dudas, opiniones, emociones, preocupaciones y problemas a las autoridades legales. Esta categoría se compone de dos subcategorías: Relación Mediadora-ofensor y Relación Víctima-ofensor. Dentro de la primera subcategoría se encuentran dos códigos: Tipo de expresiones manifestadas y ofensor se siente escuchado por autoridad legal.

### **Relación Mediadora – Ofensor.**

#### ***Tipo de expresiones manifestadas.***

Los tres adolescentes entrevistados señalaron haber podido expresar su opinión en diferentes momentos del proceso de mediación. En la misma idea uno de los entrevistados afirmó haber tenido la oportunidad de esclarecer aquellas inquietudes que surgían a medida que avanzaba el proceso, así como tener la posibilidad de expresar libremente sus emociones:

***“Siempre duda que tenía, la preguntaba en el momento, pero igual escucho bien y no tengo tantas dudas (...) Bueno, al que veía más seguido era al delegado, con él hablaba siempre y me explicaba todo. Y la señorita Mónica igual, cuando la veía, y me hablaba, si yo tenía alguna duda, le preguntaba al tiro y ella igual me respondía”*** (Entrevistado C3 O4).

*“Sí, dije todo lo que tenía que decir, lo que sentía, (...) siempre le dije todo como era”* (Entrevistado C3 O4).

En cuanto a tener voz y participación en las decisiones que tomaba la mediadora, dos de los tres entrevistados puntuaron con nota cinco la participación, señalando que la mediadora siempre estuvo atenta a considerar la opinión y el parecer de ambos:

*“E: Y con respecto a tener voz y participación en las decisiones, donde uno es nada así como que no te pescaron, y cinco es mucha participación, ¿qué nota le pones? O: **No, un cinco. Igual ella me preguntaba y todo.** E: ¿Por qué? O: **Porque cuando ella iba a hacer algo me preguntaba si yo estaba de acuerdo o no”*** (Entrevistado C1 O1).

*“E: Ya, ahora respecto al grado en que sentiste que tenías voz y participación en el proceso, o sea, que se tomaba en cuenta lo que tú decías, donde 1 es nada y 5 es total. 5. E: Ya, ¿en qué sentido? **Porque siempre me llamaban a decirme que esto se iba a hacer y qué opinaba yo,** que esto y que nos juntáramos para hablar, y que... entonces por eso 5”* (Entrevistado C3 O4).

En cuanto a expresar puntos de vista personales, uno de los entrevistados señala haber podido dar su opinión respecto de querer conocer a la víctima y expresar su opinión acerca del proyecto:

*“Eh, yo le di mi parecer, yo le dije lo que pensaba más que nada, solo eso. (...) Si, le di mi punto de vista, que decía que, quería conocer a la otra persona más que nada, quería saber cómo era, más que nada, y también le di mi punto de vista que, de que sentía que este era un proyecto muy bueno” (Entrevistado C4 O5).*

Finalmente, respecto a poder expresar preocupaciones, uno de los entrevistados mencionó haber señalado a la mediadora sus aprehensiones respecto de reunirse con la víctima debido a la forma prepotente en que ésta se había comportado con su madre en la comisaría. El adolescente explicó a la mediadora su temor de volver a encontrarse con la víctima y que ambos reaccionaran de mala forma, preocupación que fue considerada por la mediadora:

*“Sí, porque no sabía cómo iba a reaccionar y yo sé cómo soy, tampoco me iba a quedar, entonces para que no pasara a mayores (...)” (Entrevistado C3 O4).*

*“Sí, ella se preocupó, porque habló con él. Bueno, y desde el primer momento, le dije cómo era él, que él me había hablado así, que después... si ella podía hablar con él y decirle que no fuera igual, entonces ella lo anotó, después cuando estuvo con él, le dijo también. Entonces sí hubo una preocupación de ella igual”. (Entrevistado, C3 O4).*

En las narrativas de los tres adolescentes se observa, como un factor importante, el poder expresar opinión, emociones y preocupaciones frente a la mediadora.

### **Ofensor se siente escuchado.**

Además de poder expresar emociones, preocupaciones y opiniones, el ofensor espera ser escuchado, y para esto es preciso no sólo que se abra un espacio para la escucha, sino que también la persona que escucha, en este caso la mediadora, realmente comprenda y actúe considerando lo que el ofensor ha dicho a la hora de tomar una decisión.

A lo largo de las tres entrevistas, los entrevistados consideraron el elemento “sentirse escuchado” y apoyado por la mediadora:

*“E: ¿cómo fue de ayuda? O: Eh, porque ella, a ver, porque **ella me escuchaba**, fue un gran apoyo también para mí” (Entrevista C4 O5).*

*“Bueno, ella es la persona que se encarga de solucionarlo porque habla con las 2 personas, **escucha la parte de acá y la de allá**. Después, trata de solucionarlo” (Entrevistado C3 O4).*

*“**Porque me escuchaba** cuando yo le contaba cosas y me ayudaba, me decía que hacer y no hacer (...) Porque... no me dejó de escucharme po” (Entrevista C1 O1).*

*“Porque dije lo que quise, me escucharon y me sentía cómodo hablando con las personas” (Entrevista C3 O4).*

Respecto al poder plantear necesidades o preocupaciones a la mediadora, un entrevistado señala que siempre pudo decir lo que le preocupaba, mencionando la situación específica que le inquietaba, para que la mediadora pudiera intervenirla:

*“Sí, siempre le decía (preocupaciones/necesidades). Y lo mismo que estábamos hablando recién, de que yo le dije que él era agresivo, que me habló así y así. Y después que yo le dije, ella habló con él, **entonces eso es que igual me escuchó**” (Entrevistado C3 O4).*

Finalmente, ante la pregunta sobre el significado de la justicia, uno de los adolescentes responde es no perjudicar a ninguna de las partes, escuchar a ambos, ocurriendo esto último en el proceso de mediación:

*“Que todo... que... hacer justicia yo creo que es no perjudicar al otro ni que uno quede ahí, sino que algo bueno para los dos (...) **Que los dos sean escuchados, yo creo que eso es lo justo**. C3 O4 E: Respecto al proceso de mediación en que tú*

*participaste ¿qué tan justo te pareció? (...) Me pareció muy justo porque los 2, lo que dije po, que los 2 fuimos escuchados y eso po” (Entrevistado C3 O4).*

### **Relación Ofensor – Víctima.**

Como se vio anteriormente para los ofensores fue importante que la mediadora escuchase sus inquietudes y preocupaciones, en este apartado se observa que la escucha es importante también en la relación víctima – ofensor.

Uno de los entrevistados comentó estar preocupado porque la víctima exigía más de lo que él y su familia podían entregarle, sin embargo, la víctima cambio de opinión cuando ellos le propusieron una solución alternativa:

*“Sí, después aceptó. Cuando le dijimos, dijo altiro que sí, que no había problema” (Entrevistado C3 O4).*

Asimismo, cuando se le pregunta al adolescente sobre la importancia de ser flexible dentro de un proceso de mediación para conseguir llegar a un acuerdo, éste la destaca asociándola al proceso de escucha:

*“E: ¿Crees que eso es importante en el proceso de acuerdo? Sipo, porque **si no nos hubiéramos escuchado, hubiéramos chocado**. Si no nos hubiéramos escuchado, no sé, como estuvimos... sino, habríamos estado con ganas de no sé, de que no. Y llevándonos la contraria, **no habríamos logrado nada**” (Entrevistado C3 O4).*

Este apartado demuestra la importancia que tiene para el ofensor que tanto la víctima como él, debieron intercambiar ideas, pero siempre siendo capaces de escuchar al otro.

### **Categoría 3: Confiabilidad**

Para poder afirmar que existe confiabilidad en un proceso de justicia, es preciso que las autoridades legales tengan en cuenta las necesidades del ofensor. Esta categoría

tiene 3 subcategorías: Confidencialidad, Entrega de información e Información entregada de forma transparente.

Cuando los ofensores intentan explicar de qué se trata un proceso de mediación, los tres comentan que dentro de este proceso ellos se comunican con la víctima a través de la mediadora, que les ayuda a llegar a un acuerdo que beneficie a los dos, es decir, considerando sus necesidades:

*“Ella (mediadora) se comunica conmigo y después con el otro... con la otra víctima (...) No se po, como que **nos hace ponernos en un acuerdo. Para que no salga ninguno de los dos tan afectados (...)**”* (Entrevistado, C1 O1).

*“Sigo pensando que sí, porque es una forma buena de solucionarlo, porque se hablan las 2 partes, **se conversa qué es lo que quiere él y se llega a un acuerdo, entonces yo creo que sí, que es bueno**”* (Entrevistado C3 O4).

Uno de los ofensores considera que el ser justo tiene que ver con el beneficiar y satisfacer a ambas partes:

*“Que todo... que... hacer justicia yo creo que es no perjudicar al otro ni que uno quede ahí, sino que algo bueno para los dos”* (Entrevistado C3 O4).

*E: Ok, nuevamente en la escala de caritas ¿qué nota le pondrías al proceso? En términos de justicia. 5. E: ¿Qué significa este número 5 en el proceso justo? (...) Es que yo creo que es lo mismo que he dicho todo el rato, porque **es justo para los 2 y los 2 salimos beneficiados, los 2 estamos bien, los 2 quedamos contentos, a él se le devolvió lo que necesitaba, yo quedé bien, se terminó**”* (Entrevistado C3 O4).

Al ser consideradas sus necesidades, opiniones y preocupaciones, el adolescente se percibe como parte del proceso de mediación, pues comprende que las decisiones que se toman tienen que ver también con las intervenciones que él realiza, observando que sus opiniones tienen consecuencias dentro del proceso.

*“Sí, ella se preocupó, porque habló con él. Bueno, y desde el primer momento, le dije cómo era él, que él me había hablado así, que después... si ella podía hablar con él y decirle que no fuera igual, entonces ella lo anotó, después cuando estuvo con él, le dijo también. **Entonces sí hubo una preocupación de ella igual**”.* (Entrevistado C3 O4).

En definitiva, los entrevistados reconocen que la mediadora fue capaz de ser sensible a las preocupaciones que ellos presentaron.

### **Confidencialidad.**

La confidencialidad apunta a mantener la reserva y privacidad de la información entregada por los entrevistados a las autoridades, es decir, que estos últimos sean receptivos a la necesidad de respeto por la información personal brindada por los entrevistados.

*“E: ¿Ella podía contar lo que tú le decías o lo que pasaba en las sesiones? **“Ah no, ella siempre me decía que era confidencial todo, que quedaba entre los dos”*** (Entrevistado C3 O4).

*“Ya, respecto a la confidencialidad del proceso, cuando tú te contactaste con la mediadora ahí tú le contaste varias cosas, y la información que tú le contaste ¿tú sabes lo que hizo ella con esa información? (...) “eso está todo... ¿Cómo se dice? Eh... ¿Cómo se dice cuando nadie puede...? **Esta como privado esa conversación**”.* E: *Esta privado, eso ya, eso fue lo que ella te comento entonces. Es confidencial. “Si eso, estaba confidencial”* (Entrevistado C1 O1).

Uno de los entrevistados explica que la mediadora sí podía entregar información al fiscal, pero “de la buena”, es decir, información relacionada con el proceso de mediación, no con el ámbito personal del sujeto:

*E: ¿tú crees que se intercambian información entre ellos? **“Mm, yo creo que sí pero para buena, yo creo que, le dice, por ejemplo la mediadora le dice al fiscal “ mira sabes que, hoy día eh, estuve con los dos chicos, estuvo super bueno, eh tenían harto***

*en común, el chiquillo la víctima quería dejar las cosas hasta acá, nos dimos la mano, hicimos un acuerdo y ahora te lo voy a hacer llegar” pero de intercambiar información así como “oye este cabro, eh, me contó esto” yo creo que eso no”* (Entrevistado C4 O5).

Los tres entrevistados estuvieron de acuerdo con que la información entregada era confidencial, lo cual respondía a la necesidad de respeto por la información personal.

### ***Entrega de información.***

Esta subcategoría que se desprende de los datos obtenidos tiene relación con la entrega de información que le dieron las autoridades legales al ofensor. Se sostiene que, si autoridades legales entregan información de forma completa y adecuada, sin ocultar nada, se responde a la necesidad del ofensor de ayudarlo y apoyarlo a entender el proceso por el cual está pasando, lo cual genera la percepción de haber participado en un proceso justo:

En esta línea uno de los entrevistados menciona que decide participar en este proceso porque defensora le explicó de qué se trataba la mediación:

*E: Y ¿por qué decidiste participar? Porque igual la defensora me explicó de qué se trataba, me dijo “esto, esto y esto” y yo dije “sí, me parece bien”* (Entrevista, C3 O4).

El mismo entrevistado complementa la respuesta anterior señalando que la información que se le había entregado respecto del programa de mediación tenía que ver con que él debía interactuar con la víctima:

*“Que tenía que hablar con la víctima, que... muchas cosas igual. No me acuerdo, pero creo que lo más importante que me dijeron es que tenía que estar con la víctima, hablarle, estar de frente con él”* (Entrevista C3 O4).

Dos entrevistados explican de forma más completa qué tipo de información recibieron respecto del programa de mediación. El primero señala que le informaron que era un proyecto piloto para los casos menos graves de justicia penal juvenil, y que la mediación otorgaba la instancia de reunirse con la víctima. El segundo, declara haber recibido información respecto a que era un programa que le permitiría llegar a un acuerdo beneficioso para ambos (víctima-ofensor):

*“Durante este proceso ¿qué información recibiste sobre el programa de mediación? “Eh, supe que era un piloto, que estaba en proyecto, que, que era para los casos menos graves y que era de penal juvenil, y que eran caso muy pequeños, comparados con otros casos, y que, que le daban la posibilidad de juntarte con la persona que supuestamente era la víctima o el agresor, para, para poder conversar las cosas, para, para que se conocieran (...)” (Entrevista C4 O5).*

*“Lo primero que te queríamos preguntar es sobre la forma en que te invitaron a participar ¿te acuerdas tu qué fue lo que te dijeron? “Eh... si po, **que en ese programa ellos me iban a ayudarme a llegar a un acuerdo con la víctima y así poder llegar a un acuerdo que nos guste a los dos**” (Entrevistado C1 O1).*

En definitiva, los tres entrevistados señalan haber recibido información antes de participar en el proceso, y como se explicó esto responde a la necesidad de ayudar al ofensor a comprender el proceso que deberá enfrentar, lo cual otorga la sensación de haber vivido un proceso justo.

*Entrega de información se realiza de forma transparente.*

Esta es una subcategoría de entrega de información pues explica cómo se realizó este proceso. Dos de los tres adolescentes entrevistados concordaron en que la entrega de información fue transparente:

*“¿en dónde te ubicarías tú respecto a la cantidad y calidad de información que te entregaron? “Mm, yo creo que en el, en el cinco, **porque yo creo que no me***

**ocultaron nada, no tenían letra chica, yo creo que me dieron a conocer todo como era**" (Entrevistado C4 O5).

*"¿Hay algo que cambiarías de cómo se dio el proceso de mediación? "Eh, no la verdad es que no, porque encuentro que todo, todo estuvo super bien, **que todo lo que dijeron que íbamos a hacer pasó, no escondieron nada**, si bien hay cosas que mejorar, eso se va dando con el tiempo, como ya dije, pero todo bien"* (Entrevistado C4 O5).

*"E: Respecto a la información que te entregaron durante todo el proceso en el programa ¿qué nota le pondrías? Un 5. E: ¿Por qué? **Porque siempre me dijeron todo, siempre fui informado**"* (Entrevistado C3 O4).

No ocultar información del proceso y del modo de proceder de la mediación responde a la necesidad de los ofensores de recibir información completa y transparente "sin letras chicas" que pudieran perjudicarlos al finalizar el proceso.

## **Discusión y Conclusiones**

El propósito de esta investigación es caracterizar las narrativas relacionadas con el proceso de justicia vivido por adolescentes ofensores que han participado en un proceso de mediación penal. Se evidenció que los adolescentes perciben el proceso de mediación penal de forma mayormente justa, se observa debido a que consideran que el proceso fue neutral, tuvieron derecho a expresarse y sintieron confiabilidad de parte de las autoridades legales.

Como se explica en la introducción, la Justicia Procedimental tiene que ver con la percepción de justicia en los procedimientos involucrados en la toma de decisiones, dicha percepción de justicia se ha explicado desde cuatro factores principales. Luego de llevado a cabo el análisis, se puede afirmar que en esta investigación aparecen tres de los cuatro factores necesarios para percibir un proceso como justo, los cuales son: neutralidad, derecho a expresión y confiabilidad.

El primero de ellos es el factor neutralidad, respecto a este elemento dos de los tres ofensores concuerdan en que la mediadora se comportó neutral a la hora de intervenir entre las partes, no otorgando privilegios a la víctima en desmedro de ellos. En la literatura internacional, se observa que cuando se percibe que un proceso ha sido neutral aumenta la probabilidad de que se considere más justo el proceso de justicia. El tercer ofensor el cual no reconoce como neutral el proceso de mediación refiere que “O: **No, siempre se mantuvo así (neutral) pero igual trato de ayudarme más a mi yo creo porque se le notaba.** E: *¿Y qué nota le pondrías a la neutralidad de la mediadora de uno a cinco?* O: **Un cinco.** E: *Un cinco ¿Por qué?* O: **Porque me gusto como se comportó po, lo encontré bacán**”. El relato de este ofensor se descartó como neutral debido a que se contradice, puesto que en parte del relato dice que sí fue neutral y puntúa con cinco, sin embargo, dice también que el ofensor sintió que la mediadora se inclinó más por ayudarlo a él. Se piensa que el ofensor podría pensar que la mediadora no se comportó neutral debido a que no existió un encuentro cara a cara entre víctima-ofensor, es más, en este proceso no se consiguió que la mediadora tomara contacto con la víctima, por lo que el ofensor nunca pudo observar de qué forma la autoridad legal se comportaba con la víctima.

Se hipotetiza que la neutralidad apareció en las narrativas en primera instancia porque se preguntó directamente al ofensor y en segunda porque existe una noción entre los ofensores respecto a la importancia que tiene que las autoridades no se inclinen ni por uno ni por otro, lo que los hace sentir más cómodos y con una sensación de que el proceso se ha llevado a cabo de forma más justa.

Respecto al segundo factor, derecho a expresión, en el análisis se observa que los adolescentes relatan haber podido participar en el proceso expresando sus puntos de vista, inquietudes y preocupaciones a la mediadora (autoridad legal), quien las recogió y consideró para luego llevar a cabo la intervención con la víctima. Además de lo anterior, los datos indican que los ofensores se sintieron escuchados durante el proceso de mediación por la autoridad legal. Los resultados evidenciados en el análisis van en directa relación con lo que se propuso en la introducción en donde se afirmaba que el factor derecho a expresión se refería a que las personas esperan poder expresar sus emociones, preocupaciones y problemas a las autoridades legales, ser escuchadas y

consideradas por la autoridad al tomar una decisión (Tyler, 1990). También se evidencia como importante para los ofensores dentro del factor derecho a expresión, la escucha entre las partes, es decir, que tanto la víctima como el ofensor puedan expresar sus puntos de vista y ser escuchados por el otro, para así tomar una mejor decisión y llegar a un mejor acuerdo. Con este último dato, el ofensor amplía la definición de derecho a expresión, pues esta es importante no solo con la autoridad legal sino con todas las partes implicadas dentro del proceso, se piensa que es importante que haya ampliado la visión respecto al derecho a expresión porque permite entender este factor como algo dinámico, interactivo entre las personas, no lineal ofensor-autoridad legal o víctima-autoridad legal, sino que considera a todos y cada uno de los implicados directos

Finalmente, los datos afirman que los entrevistados percibieron que las autoridades legales fueron capaces de ser sensibles y actuar en bases a las necesidades planteadas por los ofensores, lo cual se condice con lo propuesto con el factor confiabilidad. El análisis arrojó que la confiabilidad se expresa de tres formas para los ofensores, por una parte se manifiesta en la confidencialidad, es decir, con el manejo responsable y respetuoso que la autoridad da a la información entregada por el ofensor; por otra parte se manifiesta con el acceso a la información, es decir, a la entrega oportuna de información que otorga la autoridad legal y que esta se haga de forma transparente, es decir, en no ocultar nada respecto al proceso y modo de proceder de la mediación. Se observa que la literatura internacional habla del concepto de confiabilidad de forma general, sin embargo, aquí se encuentran tres aspectos específicos del concepto, el cómo se maneja la información privada (confidencialidad), el acceso que existe a esta (entrega de información), y cómo se da dicho acceso (transparencia). Estos tres aspectos se relacionan con responder y ser sensible a las necesidades específicas de; cuidado de información personal, sentir que se les brinda la información necesaria (participación voluntaria, implicancias legales de participar, el fin de la mediación, etc.) y de forma transparente, sin temas que ocultar que puedan ser perjudiciales para ellos.

Se puede hipotetizar que los ofensores hicieron referencias a este factor en primera instancia porque la entrevistadora lo preguntó, y en segunda debido a que los ofensores perciben como positivo que las autoridades se preocupen de las necesidades que ellos presentan.

El cuarto y último factor propuesto en la introducción, no aparece en los resultados de esta investigación, es decir, los entrevistados no aluden explícitamente al respeto. Es posible que no aparezca debido a que en la pauta de entrevista no existió una pregunta clara en esta línea, sin embargo, dos de los entrevistados hicieron un tipo de referencia a este elemento. Por una parte, uno de los entrevistados mencionó que la mediadora se había comportado amable con él: *¿Cómo describirías el rol que tuvo ella (mediadora)? “¿Cómo ella se comportó conmigo? Mm...amable po, si de hecho hasta una vez nos juntamos, y nos juntamos en un este para comer y me invitó a comer y todo”. (Entrevistado, C1 O1).* Por otra parte, un segundo ofensor señaló no haber sido mirado en menos, ni haber tenido menos privilegios por ser el imputado: **“No por él ser la víctima, lo prestigiaba más, o porque yo era el imputado, me iba a mirar en menos o algo así. No, siempre me habló bien, igual como hablaba con él, entonces yo me sentí cómodo”** (Entrevistado, C3 O4). Si bien, ambas citas aluden a la amabilidad del trato (en el primer caso) y a recibir un trato digno a pesar de ser imputado (en el segundo caso), la citas no parecen ser lo suficientemente contundentes, ni claras. Dentro de la entrevista no se profundizó en este contenido como para haber otorgado más cuerpo a esta categoría o para haber aclarado a qué se refería realmente.

### **Satisfacción con el proceso**

Otro aspecto relevante de mencionar en esta discusión tiene que ver con la satisfacción con el proceso de justicia vivido, la cual es una consecuencia favorable para los ofensores al percibir el proceso como justo. Como se mencionó en la introducción, la satisfacción con el proceso de justicia ayuda a promover un comportamiento favorable ante la Ley, puesto que ésta, legítima a las autoridades legales, los que son respetadas y obedecidas al ser reconocidas como válidas y capacitadas para dictar la conducta apropiada (Weber, 1968; Zelditch, 2001; Tyler, 2006; Bottoms & Tankebe, 2013). Dicho esto, al analizar las narrativas de los tres ofensores de este estudio, se observó que ellos relataron estar satisfechos con el proceso de mediación: *E: Ya, primero, quiero que me cuentes qué te pareció la audiencia. “Bueno, igual fue... fue...no sé. Yo me sentía tenso, porque había harta gente y me daba vergüenza, pero bien que se pudo solucionar, ya se terminó todo y los dos salimos satisfechos” (...).* *E: Ok, nuevamente en la escala de*

caritas ¿qué nota le pondrías al proceso? En términos de justicia. cinco. E: ¿Qué significa este número 5 en el proceso justo? “Es que yo creo que es lo mismo que he dicho todo el rato, porque **es justo para los 2 y los 2 salimos beneficiados, los 2 estamos bien, los 2 quedamos contentos, a él se le devolvió lo que necesitaba, yo quedé bien, se terminó**” (Entrevistado, C3 O4)

La satisfacción también se vio reflejada en la forma en que los ofensores recomendaron el programa a otras personas: ¿Cómo le explicarías tú a esta persona de qué se trata? ” Eh, **yo le diría que más que nada es algo para su bien, para arreglar las cosas, y que, que esté tranquilo, que no es nada malo**, también le diría que, que es un programa super bueno más que nada, que son para arreglar las cosas, lo que haya pasado ya, ya está” (Entrevistado, C4 O5).

“E: Por último, si alguien te preguntara ¿recomendarías este programa? Sí, si lo recomendaría. Le diría que es un poco largo, pero... pero, al final... al final, es bueno para ambos. Por ejemplo, si algún amigo te pregunta. ¿Qué le diría? **Le diría que no es nada grave, que sólo es para solucionar las cosas bien, para que los dos queden satisfechos. Eso para mí es**” (Entrevistado, C3 O4).

También se observó la satisfacción con el acuerdo al que llegaron, con el cumplimiento, y con el proceso en general: “E: Y ¿qué sientes al respecto? De ya haber llegado al acuerdo y haber cumplido ¿cómo te sientes en este momento? **No, nada, me siento bien porque ya terminó esto** (...) E: ¿Se podría haber mejorado algo del acuerdo? ¿Algo podría haber sido distinto? **No, yo creo que todo lo que fue, fue bien, se hizo bien**”. (Entrevistado, C3 O4).

Sentir que fueron beneficiados con el proceso de mediación también es una forma de quedar satisfechos con el proceso: “E: Y en tu caso ¿qué beneficios trajo la mediación? **Sí benefició porque se terminó po, para qué íbamos a seguir hablando, hablando, hablando.** (...) E: Y para quién crees que fue el proceso de mediación finalmente ¿a quién benefició? A los 2. E: ¿Sí? En tu caso ¿en qué te benefició? **Me ayudó a terminar esto, a salir más rápido, y a él que se le devolvió su... lo que se le había perdido**” (Entrevistado, C3 O4).

La satisfacción con el proceso de justicia genera legitimidad hacia las instituciones y autoridades legales, lo cual a su vez, despierta motivaciones internas. Como se vio en la introducción, las motivaciones internas permiten autorregular la conducta de los individuos, no dependiendo de factores externos (disuasión y castigo) para no cometer delitos, sino de valores sociales propios. Si bien es cierto, no es posible afirmar con certeza que los entrevistados de esta investigación despertaron motivaciones internas a raíz del proceso de mediación, sí es posible afirmar que se sienten mayormente satisfechos con este, lo cual podría permitir generar legitimidad y por ende, motivaciones internas para no volver a cometer un delito.

### **Comparación entre sistema de justicia tradicional y restaurativo**

Otro aspecto relevante que mencionar tiene que ver con la comparación que realizan los entrevistados entre el sistema de justicia tradicional y el sistema alternativo de justicia que propone la mediación bajo los principios de la justicia restaurativa:

*“Eh, el proceso de mediación tiene de positivo para las personas, porque, encuentro que esto es como **más fácil**, es más, **es mejor porque, en vez de estar contratando abogados, yendo a audiencias, que aquí que allá, y que, y que ven a la otra persona como si fuera el diablo, es como, encuentro que el proceso es mejor, el proceso de mediación es mejor porque, eh, da, te da la chance de juntarte con la persona, de poder compartir cosas, de, más que nada arreglar la situación, que se dé cuenta que, que puta eh, no son, somos todos iguales, a lo mejor con distintos gustos pero **todos somos personas**”*** (Entrevistado, C4 O5).

Aquí el ofensor menciona que este proceso de justicia es más fácil, es mejor, es más respetuoso y otorga posibilidad de encontrarse con la víctima, lo cual permite humanizar al otro, el ofensor deja de ser el “diablo”, y la víctima se vuelve sujeto, deja de ser objeto.

*“E: Si alguien te preguntara si es mejor opción este programa o ir a juicio ¿qué le dirías tú? Yo creo que esto. E: ¿Por qué? **Porque se puede... porque es una forma buena de solucionar las cosas, por eso. Porque se conversa, se trata de... cómo se***

***llama... de que los dos salgan satisfechos y que no quede rencor ni nada, por eso yo creo que es una buena salida”*** (Entrevistado, C3 O4).

Además de lo anterior, en el análisis se observó que una de las subcategorías tenía que ver con “sentirse escuchado”, y dónde se observó que dentro de una mediación penal los ofensores efectivamente se sintieron escuchados, situación que difiere si se realiza dentro del sistema de justicia tradicional. Según María José Bernuz (2014) los propios adolescentes tienen claro que media una distancia entre quienes cumplen con el requisito legal y formal de escucharles y quienes les escuchan efectivamente, escuchar realmente a los jóvenes contribuye a que tengan la sensación de que se les ha tratado dignamente.

Finalmente, este sistema alternativo permite mayor preocupación y trabajo más personalizado con el ofensor, lo cual es valorado por el adolescente *“Aparte, la señorita Mónica siempre llamándome, diciéndome, igual eso es valioso, porque no cualquier persona lo hace”* (Entrevistado, C3 O4).

La planteado hasta ahora deja en evidencia lo propuesto por algunos autores respecto a que las personas vivencian en menor medida la satisfacción dentro de los sistemas de justicia tradicionales (Tyler, 1984; Miller & Kristen, 2015; Jones, 2015). Así lo muestra el estudio cualitativo realizado en la realidad chilena por Tania Labra el año 2011. El objetivo de este estudio fue rescatar la visión o significado de un grupo de adolescentes egresados de un Programa de Libertad Asistida Especial, buscó rescatar la experiencia de pasar por este Programa, como también rescatar la experiencia del paso por el Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente. Los resultados indican que los jóvenes significaron positivamente su paso por el Programa de Libertad Asistida Especial y negativamente su experiencia en el sistema jurídico juvenil. Al primero le entregaron una valoración positiva al relacionarlo con buenos tratos y preocupación por parte de los profesionales. Por el contrario, al Sistema Penal Adolescente le percibieron negativamente al sentirse constantemente vulnerados en sus derechos por los distintos actores judiciales: carabineros, defensores, fiscales y jueces (Labra, 2011).

Respeto a la relación con policías, los adolescentes refieren haber sido tratados con violencia verbal y física, estando presente la primera en todo el proceso policial, mientras

que la segunda se proporciona solo antes de constatar lesiones. Por otro lado, la experiencia con Jueces, Fiscales y Defensores, tampoco se relata como positiva. Así lo define la autora:

Los jueces son mirados con distancia y su rol radica en “creerle” al abogado o al fiscal. El Fiscal en general es valorado negativamente ya que creen que su rol redundante en “buscarle papeles” (causas previas) y “hundirlos”. Finalmente, los defensores públicos son mirados con recelo ya que creen que al aceptar su defensa, existe mayor probabilidad de perder el caso y tener mayor sanción. (Labra, 2011, p. 29)

Los aspectos de la JP (respeto, trato digno, escucha, preocupación) deben tenerse presentes también en la justicia tradicional, pues muchas veces son olvidados.

### **Limitaciones**

Dentro de las limitaciones del estudio se encuentran dificultades para asegurar la confiabilidad externa, esto debido a que no existen otros investigadores que hayan estudiado esta realidad en tiempo o situación distinta, pues como se ha mencionado, este estudio es pionero en Chile, por lo que no se tienen datos de otros estudios que aborden esta temática con los cuales se pueda comparar los resultados.

Otra limitación observada se relaciona con el tamaño de la muestra, puesto que, al ser tan acotada, es posible que los resultados no reflejen una imagen completa, clara, representativa y creíble de la realidad (Martínez, 2006), pudiendo no cumplir con el criterio de validez interna de la investigación.

Se observa también, que al ser esta investigación parte de otra investigación mayor, no se profundizó lo suficiente en el tema de la Justicia Procedimental, quedando muchas respuestas incompletas y sin la posibilidad de profundizar, como por ejemplo, entender a qué se referían los adolescentes cuando señalaban que la mediación los había ayudado, este contenido apareció en los tres adolescentes, sin embargo, no se pudo atribuir a ninguna categoría por no saber a qué se referían específicamente.

Finalmente, es difícil saber el grado de deseabilidad de respuesta en el ofensor, pudiendo esta conducta, alterar las verdaderas percepciones que tienen los adolescentes respecto al proceso de Justicia. Sin embargo, se piensa que si existe deseabilidad social, esta es baja, puesto que la entrevista en tiempo 2 se realiza al finalizar el proceso, cuando han llegado a acuerdo, por lo que, al parecer el ofensor ya no tiene nada que perder o ganar.

A pesar de las limitaciones antes mencionadas, es posible plantear que esta investigación también genera aportes, especialmente para la realidad chilena. Cómo se observó en la introducción las temáticas de JR y mediación en el ámbito penal no son tópicos bastamente trabajados en Chile, existe escasa información y estudios al respecto, y si además se agrega la variable JP, esta investigación sería la primera en Chile que conjuga las tres variables y estudia las narrativas relacionadas con el proceso de justicia vivido en la mediación con principios de Justicia Restaurativa.

### **Recomendaciones para futuras investigaciones**

Al pensar en posibles estudios futuros relacionados con este tema, se sugiere ampliar la mirada respecto a lo propuesto por la justicia procedimental en relación con los adolescentes, en cuanto a no dejar de lado la injusticia social que se encuentra de fondo, ya que es fundamental para comprender el fenómeno “delincuencia juvenil”. “La situación de extrema pobreza en que viven grandes núcleos de población en los países de América Latina, incluyendo Chile, mostraría una imposibilidad estructural de inserción de muchos jóvenes en las estructuras formales de la sociedad” (Jiménez, 2005, p. 222). Víctimas de la discriminación social y excluidos de las decisiones importantes, muchos jóvenes carecen de planes o proyectos de vida, y son considerados incapaces de adaptarse al medio social, por lo cual toman la delincuencia como alternativa de sobrevivencia. El fácil acceso a las drogas, la falta de oportunidades de empleo, salud, educación y espacios para la cultura y el deporte, la desintegración familiar, entre otros factores, componen el contexto y las situaciones de riesgo que generan delincuencia (Jiménez, 2005).

Se considera que, a pesar de los aportes y beneficios que otorgan los procedimientos justos, la JP deja de lado aspectos fundamentales para la comprensión de la delincuencia,

como lo son las causas sociales de ésta. Si bien es cierto, se podría pensar que este no es un ámbito de la teoría social de la JP, si se propone que sus planteamientos puedan ser complementados con los de la justicia social, para así intentar abarcar de forma más completa el fenómeno delictual. La JP responde a las preguntas de por qué obedecemos las normas y cómo conseguir el cumplimiento 'voluntario' de las decisiones judiciales. Esto es fundamental al considerar que la medida cumplida por un adolescente convencido será más educativa y tendrá efectos a más largo plazo, que otra que se impone por la fuerza. Sin embargo, la pregunta de cómo evitar o reducir la delincuencia y la reincidencia debe ser respondida con la justicia social, considerando las desigualdades macro estructurales.

Si la JP podrá hacer que la justicia y sus decisiones sean más comprensibles para los adolescentes y asuman más conscientemente sus responsabilidades, también lo es que se podrá reducir la delincuencia trabajando en los factores macro sociales que condicionan la misma. En ese sentido, son muchos los autores que van más allá y defienden que “no sólo basta con una justicia procedimental para lograr la legitimidad del poder y el acatamiento de sus decisiones, sino que es preciso que se logren una serie de fines sociales” (Bottom y Tankebe, 2012. P. 147).

En otro ámbito, Tyler (2000) señala que cuando a la gente se le pregunta sobre qué entiende por proceso justo tienden a señalar a los procesos informales como especialmente justos. Si se profundiza en los elementos que hacen que una justicia más informal sea considerada como más justa destacan los cuatro factores: neutralidad, derecho a expresión, confiabilidad de parte de las autoridades y el trato digno y respetuoso. Como se dijo, los procesos judiciales percibidos como justos tienen una serie de beneficios (satisfacción, legitimidad a autoridades, adhesión y cumplimiento de la ley) para los ofensores (así como para las víctimas), sin embargo, los estudios se refieren a la JP de forma general, no especifican cuál de los factores (neutralidad, respeto, confiabilidad y derecho a expresión) explica de mejor forma la aparición de estos beneficios en el ofensor, o no explica cual es más relevante para disminuir la reincidencia, por ejemplo. En general se ha observado que los cuatro factores son muy importantes, pues los cuatro generan JP, por lo que cuesta pensar que por separado puedan funcionar de forma más potente, sin embargo, se sugiere descartar estas dudas en futuras

investigaciones, para que así, se dé mayor énfasis, durante el proceso de justicia, al factor que demuestre ser más relevante.

En esta investigación se evidencia que aparecen tres (neutralidad, derecho a expresión y confiabilidad) de los cuatro aspectos que hacen percibir un proceso como justo, por lo que estos datos parecen tener relación con que los adolescentes ofensores han vivido un proceso justo durante la mediación, por lo mismo se ha observado que los adolescentes se han sentido mayormente satisfechos con el proceso, lo cual, podría proporcionar grandes beneficios en el futuro, como por ejemplo, desarrollar motivaciones internas que les permitirían autorregular su conducta (para no volver a delinquir), así como mirar con mayor legitimidad a las instituciones y autoridades legales, lo cual ayudaría a su vez, a respetar y adherir de mejor forma a las leyes y normas sociales. Sin embargo, se requieren otros estudios para verificar que estos insumos iniciales son representativos de la realidad chilena y que tendrán los efectos que se espera que desarrollen los adolescentes en el futuro: autorregulación, legitimación de instituciones y autoridades legales, mayor adhesión y/o cumplimiento de normas sociales por voluntad propia, entre otros efectos.

## Referencia

- Azaola, E., y Ruiz, M. (2009). Política criminal y sistema penal en México. *El Cotidiano*, (153), 5-11. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/325/32515302.pdf>
- Barnes, G., Hyatt, J., Angel, C., Strang, H., y Sherman, L. (2013). Are restorative justice conferences more fair than criminal courts? Comparing levels of observed procedural justice in the reintegrative shaming experiments (RISE). *Criminal Justice Policy Review*, 26(2), 103-130.
- Bernuz, M. (2014). La legitimidad de la justicia de menores: entre justicia procedimental y justicia social. *InDret Revista para el análisis del derecho*. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/InDret/article/viewFile/274362/362417>
- Bottoms, A., y Tankebe, J. (2013). Beyond Procedural Justice: A Dialogic Approach to Legitimacy in Criminal Justice. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 102(1), 1 – 19. Recuperado de <https://scholarlycommons.law.northwestern.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=7419&context=jclc>
- Braithwaite, J. (2002). *Restorative justice and responsive regulation*, New York, United State, Oxford University Press.
- Capdevila, M., Ferrer, M., y Luque, E. (2005). La reincidencia en el delito en la justicia de menores. *Centre d'estudis Jurídics i formació especialitzada*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Recuperado de [http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/arxiu/doc\\_16636043\\_1.pdf](http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/arxiu/doc_16636043_1.pdf)
- Carranza, E. (2004). Políticas Públicas en materia de seguridad de los habitantes frente al delito en América Latina. *Nueva Sociedad* 191, 8(7), 52-64. Recuperado de [http://nuso.org/media/articles/downloads/3195\\_1.pdf](http://nuso.org/media/articles/downloads/3195_1.pdf)

- Carranza, E., Tiffer, C., y Maxera, R. (2002). La reforma de la justicia penal juvenil en América Latinay la Justicia Restaurativa, ILANUD. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan030685.pdf>
- Choya, N. (2015). Prácticas restaurativas: círculos y conferencias. Justicia restaurativa: nuevas perspectivas en mediación. Recuperado de <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/07/doctrina41593.pdf>
- Cillero, M. (1997). Infancia, autonomía y derechos: una cuestión de principios. Recuperado de [http://www.iin.oea.org/Cursos\\_a\\_distancia/explotacion\\_sexual/Lectura4.Infancia.DD.pdf](http://www.iin.oea.org/Cursos_a_distancia/explotacion_sexual/Lectura4.Infancia.DD.pdf)
- Corral, Y. (2016). Validez y fiabilidad en investigaciones cualitativas. *ARJÉ Revista de Postgrado FaCE-UC*, 11(20), 196-209. Recuperado de <http://arje.bc.uc.edu.ve/arj20/art19.pdf>
- Morris, A., & Maxwell, G., (2001). *Restorative justice for juveniles: Conferencing, mediation and circles*, New Zeland, Hart Publishing Oxford – Portland Oregon.
- Daly, K. (2002). Restorative Justice: the real story. *Punish and society*, 4(1), 55-74.
- CIEPLAN (2007). El desafío de la delincuencia en América Latina: Diagnóstico y respuestas de política. Recuperado de [http://www.cieplan.cl/media/publicaciones/archivos/161/Capitulo\\_1.pdf](http://www.cieplan.cl/media/publicaciones/archivos/161/Capitulo_1.pdf)
- De la Cuesta, J. (1998). Líneas directrices de un nuevo derecho penal juvenil y de menores. *Eguzkilo*, (2), 61-70. Recuperado de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/26322/10%20-%20Lineas%20directrices%20de%20un%20nuevo%20derecho%20penal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Díaz, A. (2010). La experiencia de la mediación penal en Chile. *Política Criminal*, 5(9), 1-67. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33992010000100001&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33992010000100001&script=sci_arttext)
- Díaz, A., & Navarro, I. (2015). Informe sobre Experiencias Nacionales de Mediación Penal y Justicia Restaurativa en Chile. Recuperado de <http://www.minjusticia.gob.cl/media/2018/01/Informe-Experiencias-de-mediacion-penal-en-Chile-MINJUS-2015.pdf>
- Díez, J. (2006). Algunos rasgos de la delincuencia en España a comienzos del siglo XXI. *Revista Española de Investigación Criminológica*, 1(4). Recuperado de <file:///C:/Users/tatia/Downloads/28-Texto%20del%20art%C3%ADculo-81-1-10-20180118.PDF>
- Dignan, J. (1990). *Repairing the Damage*. Sheffield, UK: Centre for Criminological and Legal Research, University of Sheffield.
- Durose, M., Snyder, H., y Cooper, A. (2015). Multistate criminal history patterns of prisoners released in 30 states. *Special Report*. Recuperado de <http://www.bjs.gov/content/pub/pdf/mschpprts05.pdf>
- Estrada, M. (2013). Una alternativa al problema del sistema penitenciario. *Alegatos*, 27(83), 255-280. Recuperado de <file:///C:/Users/tatia/Downloads/191-371-1-SM.pdf>
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*, Madrid, España. Ediciones Morata.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*, Madrid, España. Segunda Edición. Ediciones Morata.
- Faget, J. (1997). *La mediation pnale. Essaie de politique penale*. Toulouse: Eres.

- Francia, L. (2006). Mediación y Justicia Restaurativa. *Justicia para crecer*, (3), 12-15. Recuperado de [https://issuu.com/tdhperu/docs/justicia\\_para\\_crecer\\_3](https://issuu.com/tdhperu/docs/justicia_para_crecer_3)
- García, E., Becerra, J. y Aguilar, A. (2012). Población presa en Europa, especial referencia a la realidad penitenciaria española. *Criminalidad*, 54(2), 77-100. Recuperado de <file:///C:/Users/tatia/Downloads/Dialnet-PoblacionPresaEnEuropa-4190831.pdf>
- Garland, D. (2001). *The Culture of Control: Crime and Social Order in Contemporary Society*. Oxford University Press. Recuperado de <http://fdslive.oup.com/www.oup.com/academic/pdf/13/9780198299370.pdf>
- Garland, D. (2006). Las contradicciones de la “sociedad punitiva” El caso británico. *Delito y Sociedad*, 1(22), 95-111. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/DelitoYSociedad/article/view/5346/8033>
- González, A. (2016). Informe sobre la situación de los Derechos Humanos en Jalisco. Recuperado de <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/43823931/>
- González-Laurino, C. (2015). La infracción adolescente a la ley penal en el centro del debate sobre seguridad pública en Uruguay. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(2), 951-962. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/773/77340728029.pdf>
- González, I. y Fuentealba, M. (2013). Mediación penal como mecanismo de justicia restaurativa en Chile. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 4(3), 175-210. Recuperado de <file:///C:/Users/tatia/Downloads/639-2177-1-PB.pdf>
- Gutiérrez, D. (2016). *Probabilidad de reincidencia criminal en personas vinculadas al proceso de reintegración social en Bogotá* (Tesis maestría). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

- Harer, M. (1994) *Recidivism among Federal Prison Releases in 1987*. Washington, DC: Federal Bureau of Prisons, Office of Research and Evaluation.
- Hayes, H., y Daly, K. (2004). Conferencing and re-offending in Queensland. *Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 37(2), 167-191. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.587.3457&rep=rep1&type=pdf>
- Hayes, H., Prenzler, T., y Palk, G. (1998). Restorative Justice and Community Conferencing: Summary Findings from a Pilot Study. *Current Issues in Criminal Justice*, 10, 138–155. Recuperado de <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/cicj10&div=20&id=&page=>
- Hipple, N., Gruenewald, J., y McGarrell, E. (2015). Restorativeness, Procedural Justice, and Defiance as Long-Term Predictors of Reoffending of Participants in Family Group Conferences. *Criminal Justice and Behavior*, 42(11), 1110–1127. DOI: <https://doi.org/10.1177/0093854815601153>
- Holtfreter, K., Reisig, M., y Morash, M. (2004) Poverty, state capital, and recidivism among women offenders. *Criminology & Public Policy*, 3(6), 185–208.
- Hough, M., Jackson, J., y Bradford, B. (2013). *The Routledge handbook of European criminology*, London, England: Publisher: Routledge.
- Jackson, J., Bradford, B., Hough, M., Myhill, A., Quinton, P., y Tyler, T. (2012). Why people comply with the Law? Legitimacy and the Influence of Legal Institutions. *British Journal of Criminology*, 52(6), 1051-1071. Recuperado de <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41970924/>

- Jiménez, R. (2005). La delincuencia juvenil: fenómeno de la sociedad actual. *Papeles de población*, 11(43), 215-261. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/112/11204310.pdf>
- Kelman, H., y Hamilton, V. (1989). *Crimes of obedience: Toward a social psychology of authority and responsibility*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Kliksberg, B. (2003). El Crecimiento de la Criminalidad en América Latina: Un tema Urgente. *Formación General*, 2(1), 9-16. Recuperado de <http://200.74.222.178/index.php/rafg/article/viewFile/581/580>
- Labra, T. (2011). Experiencias y significados de un grupo de adolescentes sancionados en torno al sistema de justicia juvenil. *El Observador*, 3(8), 21-44. Recuperado de <http://www.sename.cl/wsename/otros/obs8/observador-8.pdf>
- Larrauri, E. (2009). La economía política del castigo. *Revista de Estudios de la Justicia*, 5(11), 113-135.
- Latimer, J., y Kleinknecht, S. (2000). The effects of restorative justice programming: A review of the empirical research. Recuperado de [http://justice.gc.ca/eng/rp-pr/csjsjc/jsp-sjp/rr00\\_16/rr00\\_16.pdf](http://justice.gc.ca/eng/rp-pr/csjsjc/jsp-sjp/rr00_16/rr00_16.pdf)
- Latimer, J., Dowden, C., y Muise, D. (2005). The effectiveness of restorative justice practices: A meta-analysis. *The prison journal*, 85(2), 127-144.
- Lattimore P, Steffey D, y Visher C. (2009) Prisoner reentry experiences of adult males: Characteristics, service receipt, and outcomes of participants in the SVORI multi-site evaluation. Recuperado de <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/grants/230419.pdf>.
- Lazerges, C. (1991). *L'enseignement des sciences criminelles aujourd'hui*. Paris, Francia: Érès.

Ley 20.084. Ley de Responsabilidad Penal Adolescente. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 7 de Diciembre del 2005. Recuperado de [file:///C:/Users/tatia/Downloads/LEY-20084\\_07-DIC-2005.pdf](file:///C:/Users/tatia/Downloads/LEY-20084_07-DIC-2005.pdf)

Liebmann, M. (2007). *Restorative Justice, How It Works*, London, England, Jessica Kingsley Publishers.

Luke, G., y Lind, B. (2002). Reducing Juvenile Crime: Conferencing versus Court. *Crime and Justice*, (69), 1-20.

Marshall, T. (1999). *Restorative justice: An overview*. London: Home Office.

Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma*, 27(2), 07-33. Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=s1011-22512006000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=s1011-22512006000200002&script=sci_arttext)

Matsuda, F. (2007). La urgencia de castigar "Las políticas penitenciarias en el Estado de São Paulo". Urvio, Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana. (1), 135-150. Doi <https://doi.org/10.17141/urvio.1.2007>

McCold, P., y Wachtel, T. (2003, August). In pursuit of paradigm: A theory of restorative justice. In *Paper presented at the XIII World Congress of Criminology*, 10, p. 15.

McEvoy, K., Mika, H. y Hudson, B. (2002). Introduction: Practice, Performance and Prospects for Restorative Justice. *British Journal of Criminology*, 42(3), 469-475. Recuperado de [https://www.jstor.org/stable/23638876?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/23638876?seq=1#page_scan_tab_contents)

McGarrell E, Olivares K, Crawford K, Kroovand N (2000) *Returning justice to the community: the Indianapolis juvenile restorative justice experiment*. Indianapolis, United State: Hudson Institute.

- Mera, A. (2009). Justicia restaurativa y proceso penal garantías procesales: límites y posibilidades. *Ius et Praxis*, 15(2), 165-195. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-00122009000200006](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122009000200006)
- Miers, D., Maguire, M., Goldie, S., Sharpe, K., Hale, C., Netten, A., Uglow, S., Doolin, K., Hallam, A., Enterkin, J. & Newburg, T. (2001). An Exploratory Evaluation of Restorative Justice Schemes. *Crime Reduction Research Series 9*, 1-190. Recuperado de <http://orca.cf.ac.uk/44867/>
- Miller, S. y Hefner, K. (2015). Procedural Justice for Victims and Offenders?: Exploring Restorative Justice Processes in Australia and the US. *Justice Quarterly*, 32(1), 142-167. Recuperado de <http://sci-hub.tw/https://doi.org/10.1080/07418825.2012.760643>
- Murphy, K., & Tyler, T. R. (2017). Experimenting with procedural justice policing. *Journal of Experimental Criminology*, 13(3), 287-292.
- Nagin, D. (1998). Criminal deterrence research at the outset of the twenty-first century. *Crime and justice*, 23, 1-42.
- Nugent, W. & Paddock, J. (1995). The Effect of Victim-Offender Mediation on Severity of Reoffense. *Mediation Quarterly*, 12(4), 353-367.
- Nugent, W. R., Umbreit, M. S., Wiinamaki, L., & Paddock, J. (2001). Participation in Victim-Offender Mediation and Reoffense: Successful Replications? *Research on Social Work Practice*, 11(1), 5-23.
- Nuñez, F. (2012). Tasa de reincidencia de la delincuencia juvenil de Extremadura. Medidas privativas de libertad. *Revista sobre la Infancia y la Adolescencia*, (2), 37-67. Recuperado de <file:///C:/Users/pc%20monti/Downloads/1071-2372-1-PB.pdf>

ONU (2006). Manual sobre Programas de Justicia restaurativa [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual\\_sobre\\_programas\\_de\\_justicia\\_restaurativa.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf)

ONU, (2007). Observación General N° 10. Los derechos del niño en la justicia de menores. Convención sobre los Derechos del Niño. Recuperado de [http://www.right-to-education.org/sites/right-to-education.org/files/resource-attachments/CRC\\_Observaci%C3%B3n\\_General\\_10\\_ES.pdf](http://www.right-to-education.org/sites/right-to-education.org/files/resource-attachments/CRC_Observaci%C3%B3n_General_10_ES.pdf)

Padilla, A. (2010). *Tendencias y realidades del derecho en el siglo XXI*. Capítulo 11. Tendencia y realidades en la justicia de menores, Bogotá, Colombia: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Paz ciudadana (2005). Sistemas de justicia juvenil: La experiencia comparada Estados Unidos, Canadá y Reino Unido. *Santiago de Chile: Fundación Paz Ciudadana*. Recuperado de <http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2005/05/sistemas-de-justicia-juvenil.pdf>

Paz ciudadana (2009). Estudios sobre modelos de Intervención Y Administración de centros privativos de libertad en la reforma penal adolescente. *Santiago de Chile: Fundación Paz Ciudadana*. Recuperado de [http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2013/07/2010-02-19\\_Estudio-sobre-modelos-de-intervenci%C3%83%C2%B3n-y-administraci%C3%83%C2%B3n-de-centros-privativos-de-libertad-en-la-Reforma-Penal.pdf](http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2013/07/2010-02-19_Estudio-sobre-modelos-de-intervenci%C3%83%C2%B3n-y-administraci%C3%83%C2%B3n-de-centros-privativos-de-libertad-en-la-Reforma-Penal.pdf)

Piquero, A., Fagan, J., Mulvey, E., Steinberg, L., y Odgers, C. (2005). Developmental trajectories of legal socialization among serious adolescent offenders. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 96(1), 267-298. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2776646/>

Platt, A. (1982). *Los "salvadores del niño" o la invención de la delincuencia*. Madrid, España: Siglo XXI Editores.

- Pruitt, D., Peirce, R., McGillicuddy, N., Welton, G., & Castrianno, L. (1993). Long-term success in mediation. *Law and Human Behavior*, 17(3), 313-330.
- Pueyo & Cano (05 de Octubre, 2016). Delincuencia juvenil: una realidad que preocupa a numerosos profesionales. Recuperado de <https://www.il3.ub.edu/blog/delincuencia-juvenil-una-realidad-que-preocupa-a-numerosos-profesionales/>
- Redondo, S. Funes, J., & Luque, E. (1994). Justicia Penal y Reincidencia. [Justicia Criminal y reincidencia] Barcelona: Jaume Callis.
- Rico, J. M., y Salas, L. (1993). La administración de justicia en América Latina: una introducción al sistema penal. *Centro para la Administración de Justicia*. Costa Rica.
- Sherman, L.W., Strang, H., y Woods, D.J. (2000). *Recidivism patterns in the Canberra reintegrative shaming experiments (RISE)*. Canberra, Australia: Australian National University.
- Sherman, L. y Strang, H. (2007). *Restorative Justice: The evidence*. London, England. Smith Institute.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín, Colombia: Editorial de la Universidad de Antioquía.
- Támara, M (2008). *Direccionamiento del tratamiento penitenciario en Colombia: investigación científica como fundamento*. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomás.
- Tamarit, J. (2007). Política criminal con bases empíricas en España. *Política Criminal*. 25(3), 1-16. Recuperado de [http://politicacriminal.cl/n\\_03/a\\_8\\_3.pdf](http://politicacriminal.cl/n_03/a_8_3.pdf)

- Thibault, J. & Walker, L. (1975). *Procedural Justice: A Psychological Analysis*. Recuperado de <https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2648&context=dlj>
- Tiffer, C. (1997). De un Derecho Tutelar a un Derecho Penal Mínimo/Garantista: Nueva Ley de Justicia Penal Juvenil. *Ciencias Penales*, 98-109. Recuperado de <http://biblioteca.cejamerica.org/bitstream/handle/2015/474/underechotutelar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trimboli, L. (2000). *An evaluation of the NSW youth justice conferencing scheme*. New South Wales, Australia. NSW Bureau of Crime Statistics and Research. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.504.1690&rep=rep1&type=pdf>
- Tyler, T. (1984). The role of perceived injustice in defendants' evaluations of their courtroom experience. *Law & Society Review*, 18(1), 51-74. DOI: 10.2307/3053480
- Tyler, T. (1988). What is procedural justice? Criteria used by citizens to assess the fairness of legal procedures. *Law & Society Review*, 22(1), 103-135. DOI: 10.2307/3053563
- Tyler, T. (1990). *Why people obey the law*. New York, United State: Russell Sage Foundation. Recuperado de [http://www.psych.nyu.edu/tyler/lab/Chapters\\_1-4.pdf](http://www.psych.nyu.edu/tyler/lab/Chapters_1-4.pdf)
- Tyler, T. (2006). Restorative justice and procedural justice: Dealing with rule breaking. *Journal of Social Issues*, 62(2), 307-326. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.2006.00452.x>
- Tyler, T., y Hou, Y. (2002). *Trust in the law: Encouraging public cooperation with the police and the court*, New York, United State: Russell Sage Foundation.

- Umbreit, M. (1994). *Victim Meets Offender: The Impact of Restorative Justice and Mediation*. Monsey, New York, Criminal Justice Press.
- Umbreit M, Coates R & Vos B (2004) Victim offender mediation: three decades of practice and research. *Confl Resolut* 22(1–2), 279–303.
- UNICEF. (1991). Convención sobre los Derechos del Niño.
- Van Camp, T., & Wemmers, J. (2013). Victim satisfaction with restorative justice: More than simply procedural justice. *International Review of Victimology*, 19(2), 117-143.
- Vanfraechem, I. (2005). *Evaluating conferencing for serious juvenile offenders. New directions in Restorative Justice: Issues, practice, evaluation*. Cullompton, UK: Willan Publishing.
- Vásquez, D., y Fernández, E. (2013). Confianza en los tribunales penales. Una vía normativa a la cooperación ciudadana con la justicia más allá de la amenaza y la coerción. *Revista electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 15(18). Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/David\\_Vazquez\\_Morales/publication/264417383](https://www.researchgate.net/profile/David_Vazquez_Morales/publication/264417383)
- Vernazza, L. (2013). Adolescencia y Delito: Seis contra argumentos al aumento del castigo. *Revista Espacio Abierto*, 19(2), 1 - 10. Recuperado de [https://www.unicef.org/uruguay/spanish/Adolescencia\\_y\\_delito\\_-\\_por\\_Lucia\\_Vernazza.pdf](https://www.unicef.org/uruguay/spanish/Adolescencia_y_delito_-_por_Lucia_Vernazza.pdf)
- Weber, M. (1968). *Economy and society*. New York, United State: Bedminster.
- Webster, C. y Doob, A. (2007), Punitive Trends and Stable Imprisonment Rates in Canada. *Crime and Justice*, 36(1), 297-369. <http://sci-hub.tw/https://www.journals.uchicago.edu/doi/full/10.1086/592807>

- Biblioteca del Congreso Nacional. (2013). Justicia Penal Juvenil en Chile, EE.UU. e Inglaterra. Informe Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Recuperado de [https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/19807/5/Justicia%20Penal%20Juvenil%20en%20Chile%20EE%20UU%20e%20Inglaterra\\_v3.pdf](https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/19807/5/Justicia%20Penal%20Juvenil%20en%20Chile%20EE%20UU%20e%20Inglaterra_v3.pdf)
- Woolard, J., Harvell, S., y Graham, S. (2008). Anticipatory injustice among adolescents: age and racial/ethnic differences in perceived unfairness of the justice system. *Behavioural Sciences and the law*, 26(2), 207-226. DOI: <https://doi.org/10.1002/bsl.805>
- Woolford, A. y Ratner, R. (2010). Disrupting the informal-formal justice complex: On the transformative potential of civil mediation, restorative justice and reparations politics. *Contemporary Justice Review* 13(1), 5-17. Recuperado de <http://scihub.tw/https://doi.org/10.1080/10282580903549094>
- Zamora, M. (2013). El problema de la Reincidencia: un vestigio etiológico del delito. *Acta académica*, (52), 325-350. Recuperado de <https://www.uaca.ac.cr/wp-content/uploads/2018/actas/acta52.pdf>
- Zelditch, M. (2001). Process of Legitimation: Recent Developments and New Directions. *Social Psychology Quarterly*, 64(1), pp. 4-17.

## **Anexos**

### **Consentimiento Informado**

#### **Niños, niñas y/o adolescentes menores de 18 años**

##### **Antecedentes Generales**

En el contexto de la implementación de un Programa Piloto de Mediación penal juvenil del Ministerio de Justicia y los Derechos Humanos, el Departamento de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile está realizando una evaluación con los siguientes objetivos: 1) asesorar y capacitar al equipo de mediación y al equipo coordinador del proyecto piloto respecto de tres niveles: el modelo de mediación propiamente tal, la práctica de la mediación y la inserción del programa en el contexto de la red institucional; 2) evaluar el proceso de implementación del programa piloto en términos de su fidelidad a estándares internacionales y calidad de servicio a través de un proceso participativo de observación y reflexión con los agentes involucrados; y 3) evaluar el programa desde las experiencias de sus usuarios.

Vale mencionar que la evaluación es una instancia diferente a la implementación del programa, por lo tanto el equipo de la evaluación se compone de investigadores externos al programa.

##### **Indicaciones para el (la) adulto/a responsable y participante**

- Forma de participación en la evaluación en terreno de iniciativa: Se solicita a su pupilo/a, participar de una entrevista personal, aplicada por parte de un miembro del equipo de investigación, referida a su experiencia, conocimientos u opinión respecto al programa evaluado. Esta sesión será grabada en un sistema de audio, a objeto de permitir un registro fiel de lo expresado por los/as participantes.
- Garantías de confidencialidad: Toda información que sea recopilada es estrictamente confidencial. Esto significa que en ningún caso publicaremos o divulgaremos información personal de su pupilo/a, que lo (la) pudieran identificar, y no se utilizará la información obtenida fuera del propósito de este levantamiento de información.

Asimismo, los/as investigadores/as no mantendrán en su poder los antecedentes personales de quienes decidan participar en él.

- Voluntariedad de participar: La participación es completamente voluntaria. Esto significa que Ud. puede tomar la decisión de autorizar o no la participación de su pupilo/a con total libertad, considerando que puede retirarse del proceso cuando estime conveniente. Así como también comentar o manifestar su descontento frente a cualquier incomodidad sufrida producto de su participación en la investigación y hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento.

- Costos y compensación: El estudio no tiene ningún costo para usted, ni contempla ninguna compensación monetaria por su participación.

- Información: Ante cualquier duda que tenga, podrá contactar a Daniela Bolívar Fernández, Coordinadora del estudio, a su correo dbolivar@uchile.cl o al teléfono.

### **Declaración de Consentimiento**

Se me ha explicado el propósito de este levantamiento de información, sus procedimientos y condiciones, además de los derechos que me corresponden como adulto responsable, indicando que mi pupilo/a puede dejar de participar en el momento que desee.

Firmo este documento voluntariamente, sin ser forzado a hacerlo. No estoy renunciando a ningún derecho con tal decisión. Se me comunicará de toda nueva información relacionada con el levantamiento de información, que surja durante el proceso y que pueda tener importancia directa para mí pupilo/a. Al momento de la firma, se me entrega una copia firmada de este documento.

#### **Adulto/a Responsable:**

Nombre:

\_\_\_\_\_

Firma:

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Participante:**

Nombre:

\_\_\_\_\_

Firma:

Fecha: \_\_\_\_\_

**Investigador(a):**

Nombre:

\_\_\_\_\_

Firma:

Fecha: \_\_\_\_\_

**Pauta de entrevista ofensores T2  
(post-mediación)**

<b>Numero de caso</b>	
<b>Nombre de pila</b>	
<b>Fecha de entrevista</b>	

**Convocatoria a las partes**

- La vez anterior conversamos sobre la forma en que te habías enterado del programa y que estabas “X” (recordar respuesta) de satisfecho con la forma que te invitaron.
- ¿Qué piensas ahora de la forma en que te invitaron a participar de este programa? Mantendrías tu GRADO de satisfacción o le cambiarías algo? ¿por qué?
- Recuerda que la escala del 1 a 5, donde el 1 es muy descontento y el 5 es muy contento  
(*mostrar escala*)

**Derecho a la información y consentimiento informado de las partes**

- Durante el proceso ¿qué información importante recibiste sobre el programa?
- ¿Qué sabes sobre cómo trabaja un mediador? ¿sabes cómo se relaciona con el fiscal? ¿Qué información crees que intercambiaron sobre tu caso?  
(confidencialidad)
- Ahora que ya se hizo la mediación ¿Cómo describirías/explicarías de qué se trata este programa?
- ¿Te surgieron dudas durante el proceso? ¿intentaste resolver estas dudas? ¿cómo las resolviste?
- ¿Crees que recibiste la información necesaria para saber y entender lo que estaba sucediendo en todo momento? ¿por qué?
- GRADO de satisfacción, en una escala del 1 a 5, donde el 1 es muy descontento y el 5 es muy contento, qué tan contento o descontento estás con la cantidad y calidad de la información sobre el programa? ¿por qué? ¿qué se puede mejorar?  
(*mostrar escala*)

### **Confidencialidad del proceso y derecho a no utilizar la información como evidencia en el proceso**

- Cuando recién te contactaron y te reuniste con la mediadora tu le contaste varias cosas. La información que le entregaste ¿sabes qué pasó con esa información, cómo la utilizó el mediador? ¿qué opinas de eso? ¿cómo crees que debería manejarla?
- ¿Sientes que pudiste conversar con el mediador sin la preocupación de que éste se le cuente a la otra persona/autoridades sin tu autorización?
- ¿El mediador en alguna oportunidad te pidió autorización para compartir parte o toda la información que tú le contaste? ¿por qué crees que te pidió esto? ¿a quién se la comentó y cómo? ¿qué te pareció eso?

### **Derecho a consultar un asesor legal**

- Durante el proceso de mediación ¿tuviste oportunidad de consultar con tu defensor/delegado/asesor legal información específica sobre tu caso y el proceso de mediación?
- ¿Qué te informó el defensor/ asesor legal?
- ¿Cómo explicarías las implicancias legales que tuvo la mediación para tu caso?
- Durante el proceso ¿dirías que la información fue clara para tí? ¿esta información influyó en tu decisión de continuar?
- ¿Te quedaron dudas respecto al proceso de mediación y su relación con el proceso penal? ¿Intentaste resolver las dudas? ¿cómo?

### **Proceso seguro (recordar que lo observado se debe contrastar con las narrativas del usuario)**

- ¿Qué aspectos del proceso de mediación crees que son positivos para las personas?
- Y en tu caso, ¿qué beneficios ha tenido la mediación para ti?
- En tu caso ¿hubo algún aspecto negativo? ¿algo que no te gustara/incomodara?
- ¿Crees que las personas se exponen a algo negativo al participar en un proceso de mediación? ¿cuáles? ¿por qué?
- Durante el proceso ¿tuviste alguna preocupación en este sentido? ¿expresaste esa preocupación al mediador? ¿por qué?

- Si expresaste esa preocupación, ¿fue atendida? ¿hay algo que se podría mejorar?

### **Imparcialidad y Neutralidad del Mediador**

- ¿Cómo describirías el rol / el papel del mediador en el proceso de mediación?
- ¿Para quien/quienes crees que fue el proceso de mediación? ¿a quien ayudó el mediador?
- GRADO imparcialidad/neutralidad del mediador, en una escala del 1 a 5, donde el 1 es muy contento y el 5 es muy descontento (mostrar caritas) ¿cómo te sentiste con la actitud del mediador? ¿por qué? ¿qué se puede mejorar? ¿por qué? ¿en qué aspectos se refleja? ¿qué se puede mejorar?  
(mostrar escala)

### **Participación de las partes en el proceso, libre expresión y escucha del mediador**

- Durante el proceso ¿sentiste que pudiste expresarte libremente? ¿alguna vez sentiste que esto no fue así? ¿cuándo? ¿cómo? ¿por qué? ¿qué hiciste?
- GRADO en que te sentiste que pudiste expresarte libremente en el proceso, en una escala del 1 a 5, donde el 1 es nada libre y 5 muy libre, ¿donde te ubicarías tu? ¿te sentiste reprimido de alguna forma? ¿por qué? ¿qué se puede mejorar?  
(mostrar escala)

### **Consideración de emociones y necesidades de infractores y víctimas**

- Durante el proceso ¿sientes que fueron escuchados y respetados tus puntos de vista, necesidades y emociones? ¿de qué forma? ¿alguna vez sentiste que esto no fue así?
- ¿El mediador fue de ayuda? ¿por qué sí/no?
- GRADO en que te sentiste escuchado, respetado en tus puntos de vista, emociones y necesidades, en una escala del 1 a 5, donde el 1 es muy descontento y 5 muy contento, ¿donde te ubicarías tu? ¿por qué? ¿qué se puede mejorar?  
(mostrar escala)

### **Pertinencia de los acuerdos y voluntariedad del proceso**

- ¿Cómo fue el proceso de acuerdo? ¿a qué acuerdo llegaron? ¿de quién fue la idea?

- GRADO de satisfacción con el proceso por el cual se llegó al acuerdo en una escala del 1 a 5, donde el 1 es muy descontento y el 5 es muy contento (mostrar caritas), que tan contento o descontento te sientes con el proceso con que se llegó al acuerdo? ¿por qué? ¿qué se puede mejorar? ¿por qué? ¿qué se puede mejorar?  
(mostrar escala)
- ¿Consideras que tus opiniones y preocupaciones fueron tomadas en cuenta al tomar el acuerdo?
- ¿Crees que el acuerdo fue la mejor opción? ¿siente que el acuerdo es beneficioso para ti, para la víctima o para otras personas?
- Considerar el tipo de acuerdo ¿crees que la forma en que se cumplirá el acuerdo es la mejor opción? ¿crees que el plazo para cumplir el acuerdo es adecuado? ¿qué te ayudaría/perjudicaría a cumplir el acuerdo? ¿otros facilitadores/obstaculizadores?
- GRADO de voluntariedad en la elección mediación/acuerdo, en una escala del 1 a 5, donde el 1 es muy obligado y el 5 es muy libre (mostrar caritas), donde te ubicarías tu? ¿Te sentiste presionado de alguna forma? ¿por qué? ¿qué podría haber sido mejorado?  
(mostrar escala)

### **Justicia procedimental**

- Las personas a veces hablan de 'hacer justicia' ¿Qué significa, crees tu, hacer justicia?
- ¿Cómo definirías 'un proceso justo'? ¿Qué hace que un proceso sea justo?
- Respecto al proceso de mediación ¿qué tan justo te pareció? ¿crees que se hizo justicia en tu caso?
- GRADO en que el proceso te pareció justo, en una escala del 1 a 5, donde el 1 es muy injusto y 5 muy justo, ¿dónde te ubicarías tú? ¿por qué? ¿qué se puede mejorar?  
(mostrar escala)
- GRADO en que sentiste que tenías voz y participación en la toma de decisiones en el proceso, donde 1 es nada de voz y participación y 5 es total voz y participación, ¿dónde te ubicarías tu? ¿por qué? ¿qué se puede mejorar?

*(mostrar escala)*

**Pregunta evaluativa general**

- Si volviéramos el tiempo atrás ¿decidirías participar nuevamente del proceso?  
¿hay algo que cambiarías respecto de cómo se dió el proceso?
- ¿Recomendarías este programa a otra persona? ¿por qué sí/no?