

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

Polít. Crim. Vol. 17 N° 33 (Julio 2022), Art. 9, pp. 229-262
[<http://politerim.com/wp-content/uploads/2022/06/Vol17N33A9.pdf>]

La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica

Restorative juvenile penal mediation in the framework of the new National youth social reintegration service in Chile: principles and foundations of a technical standard

Paula Miranda Sánchez

Doctora en Derecho y Administración de Empresas por la Universitat de Lleida, España
Académica Escuela de Trabajo Social Pontificia Universidad Católica de Chile

paulamiranda@uc.cl

<https://orcid.org/0000-0001-7218-6092>

Jorge Farah

Doctor en Ciencias Sociales por la Universidad de Granada, España
Académico Escuela de Trabajo Social Pontificia Universidad Católica de Chile

jfarah@uc.cl

<https://orcid.org/0000-0002-0198-9274>

Daniela Bolívar

Doctora en Ciencias Criminológicas, Instituto de Criminología de Lovaina, Universidad de Lovaina, (K.U. Leuven), Bélgica

Académica Escuela de Trabajo Social Pontificia Universidad Católica de Chile

dbolivar@uc.cl

<https://orcid.org/0000-0002-3419-5964>

Bianca Baracho

Doctoranda en Sociología, Instituto de Sociología, Pontificia Universidad Católica de Chile
Magister Psicología, mención psicología Comunitaria, Universidad de Chile

bbaracho@uc.cl

<https://orcid.org/0000-0002-8262-0048?lang=en>

Marcela Fernández

Executive Master en Estudios Avanzados en Mediación y Negociación, Institut Universitaire Kurt Bösch, Suiza.

Académica Escuela de Derecho Universidad de Valparaíso, Chile

marcela.fernandezs@uv.cl

<https://orcid.org/0000-0001-6646-9635>

Fecha de recepción: 16/04/2020

Fecha de aceptación: 22/09/2020

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

Resumen

El Gobierno de Chile, frente a la ley de responsabilidad penal adolescente y la Convención de los derechos del niño/a, en el año 2018 presentó un proyecto que crea el Servicio nacional de reinserción social juvenil —introduciendo modificaciones en el sistema de justicia criminal juvenil—, y el Programa de mediación penal juvenil basado en los principios de la justicia restaurativa. Este artículo propone los principios y fundamentos de una norma técnica asociada a los procesos de gestión que permitirían asegurar la calidad del proceso y de los servicios ofrecidos. La metodología contempló un diseño cualitativo, desde la revisión de fuentes bibliográficas, 18 entrevistas, 8 grupos focales, 2 paneles de expertos y 5 reuniones de validación con contrapartes técnicas gubernamentales. Su aplicación arrojó cuatro principios para la norma técnica: especialidad, inclusión, accesibilidad e integralidad, que deberán traducirse en una definición operacional que se aproxime a los sistemas de implementación, resguardando los estándares de calidad asociados.

Palabras clave: justicia juvenil, mediación penal, políticas públicas, justicia restaurativa, normas técnicas

Abstract

In 2018, the Government of Chile proposed a law project creating the National Youth Social Reintegration Service, modifying the current youth criminal justice system and incorporating a new national Victim-Offender Mediation Program, based on the principles of restorative justice. This article proposes the principles and foundations for technical standards associated with the management processes that aim to ensure the quality of the processes and services offered. Our methods relied on a qualitative design, including interviews, focus groups, expert panels, and validation meetings with government technical counterparts. The findings showed four principles to guide a technical standard: specialty, inclusion, accessibility and integrity, which should be translated into an operational definition that approach to implementation systems, safeguarding quality standards.

Keywords: juvenile justice, penal mediation, public policies, restorative justice, principles for technical standard

Introducción*

La evaluación de la implementación de la justicia juvenil en Chile ha sido poco alentadora: si bien promueve un contacto mínimo de los adolescentes con el sistema penal, de manera de “evitar o mitigar los efectos desocializadores producidos al relacionar a un joven con el sistema penal, sin perjuicio de servir también a la descongestión de la administración de justicia”;¹ se han cometido violaciones a los derechos establecidos en la Convención de los Derechos del Niños/as (en adelante, CDN): las sanciones no solo han sido inefectivas, también existen carencias importantes, como falta de especialización y capacitación de sus operadores, falta de condiciones y ofertas programáticas en recintos de privación de libertad, entre otros factores.²

Como respuesta a este diagnóstico, desde 2017 se tramita en el parlamento chileno un proyecto de ley que crea el nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, introduciendo modificaciones relevantes a la Ley N°20.084 (Boletín N° 11174-07). Este Servicio propone un sistema de justicia juvenil en completa alineación con los principios de la CDN. Fundamentalmente, establece una política orientada a la reinserción social a través de un servicio descentralizado que administra e implementa las sanciones y medidas descritas en la Ley N°20.084. Busca, además, desarrollar un modelo de gestión que genere estándares de calidad como guías en el desarrollo del trabajo del servicio y sus organismos colaboradores.³ Finalmente, asume los principios de la justicia restaurativa (JR) como uno de sus modelos orientadores y, con un carácter pionero en la historia del país, propone la creación de un Programa de Mediación Penal Juvenil. Esta iniciativa abre un espacio importante para la inclusión de la perspectiva restaurativa en la justicia penal juvenil, y de esa forma responder de mejor manera a los compromisos adscritos con la CDN,⁴ mejorando no solo la calidad de la respuesta estatal a los jóvenes en conflicto con la ley sino también a las víctimas del daño ocasionado.

La incorporación de la JR como modelo orientador es, sin duda, una iniciativa que localizaría a Chile dentro de una tendencia mundial que posiciona a la JR como un eje importante, sino el central, de la respuesta judicial a la infracción juvenil. Sobre el punto, véase, por ejemplo, la experiencia de Irlanda del Norte, Bélgica,⁵ y Nueva Zelanda;⁶ y para experiencias

* Este artículo se basa en la investigación encargada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, denominada “Elaboración de un Sistema de Supervisión para la Mediación Penal en el Marco del Nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil”. Licitación ID 759-182-LE18, de 2018. Agradecemos los aportes de: equipo de contraparte técnica Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; equipo de acompañamiento de la reforma penal adolescente, compuesta por Carolina Viano (psicóloga) y Nicolás Didier (psicólogo); unidad de coordinación y estudios, compuesta por Javiera Cárcamo (socióloga) e Iván Navarro (abogado); y división de reinserción social, compuesta por María Teresa Brito.

¹ BERRIOS (2011), p. 170.

² BOLETIN N° S 1.555-14 (2013), p. 07; MERA (2018), pp. 35-42; UNITED NATIONS INTERNATIONAL CHILDRENS EMERGENCY FUND [UNICEF] (2017), pp. 23-24.

³ MORALES *et al.* (2018), pp. 6-8.

⁴ MERA (2018), pp. 35-42.

⁵ PUT *et al.* (2012), pp. 83-100.

⁶ SUZUKI y WOOD (2017), pp. 393-406.

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

regionales, véase Perú,⁷ Brasil,⁸ y México.⁹ Esta tendencia se justifica por dos importantes motivos: a) sus buenos resultados¹⁰ y b) su consistencia con los requerimientos y principios establecidos por normativas internacionales, como la CDN.¹¹

Sin embargo, implementar un programa de mediación penal requiere generar un modelo de gestión que asegure calidad, ya que la literatura indica que la principal razón de insatisfacción de sus participantes (víctimas y ofensores) se relaciona con problemas de implementación en diferentes momentos del proceso (preparación, durante el proceso de mediación propiamente tal y seguimiento) y la no consideración de principios orientados a ella.¹²

Este estudio asume que no existe una sola forma de implementar la mediación penal. La experiencia internacional demuestra una gran diversidad de prácticas, las cuales se desarrollan en contextos culturales, normativos y políticos diferentes.¹³ La calidad, entonces, no se asocia a una forma de implementación en específico sino al respeto de principios y valores específicos que rigen las prácticas restaurativas y que constituyen garantías procesales del respeto por los derechos de las partes.¹⁴ Estos principios se transforman luego en estándares que permiten tanto evaluar y monitorear las prácticas de JR,¹⁵ como servir de guía valórica, técnica y ética para cualquier contexto de práctica de la JR (tanto juvenil como adulto).

La presente publicación da cuenta de un estudio que, luego de un proceso de recolección de datos, concluye sobre los principios y fundamentos que debe tener una norma técnica para el Programa de mediación penal restaurativa juvenil en Chile, con el fin de asegurar un marco de requisitos de calidad para los procesos y servicios ofrecidos por este. Controlar el cumplimiento de dichos principios y fundamentos, y posteriormente monitorear los requisitos específicos de calidad asociados, es clave no solo para garantizar buenos resultados e impacto a largo plazo, sino que también para incidir en un gasto más eficiente de los fondos públicos destinados a ello.

A su vez, el estudio describe de modo acabado el proceso general y subprocesos de la mediación penal juvenil, los que se desprenden de las bases y fundamentos encontrados, los que pueden complementar desde una perspectiva operativa una propuesta de normativa técnica para garantizar la calidad de la atención a ofensores y víctimas que deberá proporcionar el Servicio nacional de reinserción social juvenil, a través del Sistema de mediación penal juvenil.

⁷ FIGUEROA VASQUEZ y SCHMITZ (2021).

⁸ ACHUTTI y PALLAMOLLA (2021).

⁹ ZUÑIGA y SANDOVAL (2018), pp. 18-22.

¹⁰ BERGSETH y BOUFFARD (2013), pp. 1054-1075; SHERMAN *et al.* (2015), pp. 1-24.

¹¹ WOLTHUIS y CHAPMAN (2021), pp. 40-49.

¹² CHAPMAN *et al.* (2015), pp. 85-91; SHAPLAND *et al.* (2007), pp. 7-42.

¹³ CHAPMAN *et al.* (2015), pp. 41-71.

¹⁴ ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS [ONU] (2020), p. 5.

¹⁵ MINISTERIO DE JUSTICIA DE NUEVA ZELANDIA (2004), pp. 11-26.

1. Encuadre conceptual y normativo

1.1. La justicia restaurativa

La JR se define como “una aproximación que ofrece a ofensores, víctimas y comunidad, una vía alternativa a lograr justicia”.¹⁶ Como práctica, la JR ofrece un proceso comunicativo y participativo, facilitado por un tercero neutral, que debe involucrar a los principales afectados por el delito (víctima, ofensor/a y comunidad), en el sentido de identificar el daño causado y generar propuestas que permitan reparar dicho daño. Para lograr resultados restaurativos, la JR debe respetar los principios de voluntariedad, confidencialidad, neutralidad,¹⁷ además de otros como participación, confianza en las competencias de las personas participantes (víctimas e infractores), procesos flexibles, focalización en las necesidades de las víctimas, y esfuerzo en promover la responsabilización.¹⁸

En el contexto de justicia juvenil, la aplicación de la JR se hace especialmente relevante, dado las implicancias que tiene el involucramiento en el sistema penal para los niños, niñas y adolescentes, debido, por ejemplo, al tiempo que pueden pasar en detención y/o a la exposición a violencia sistémica y perpetuadora de la estigmatización social.¹⁹ Naciones Unidas (2016) resalta la importancia de la aplicación de JR en el contexto de justicia juvenil, ya que ofrece a los niños y las niñas en conflicto con la ley la posibilidad de un proceso flexible que es capaz de responder a las necesidades de los niños, considerando su contexto social y cultural.

En otras palabras, la JR es una aproximación que puede responder de buena manera a los principios propuestos por los diversos instrumentos internacionales que refieren a infancia y justicia juvenil, como la demanda por un sistema especializado centrado en la reinserción, la necesidad de la desjudicialización, la restricción del uso de la privación de libertad y la necesidad de enfatizar el rol de la familia, fomentando una intervención que promueva la dignidad y responsabilización del joven. En particular, la JR permite cumplir con los estándares propuestos por la CDN, tales como el derecho del niño/a a ser oído/a y el principio de autonomía progresiva.²⁰ Un resumen de los diversos instrumentos puede ser visto en la tabla N° 1, indicando los contenidos que son consistentes con un enfoque de JR.

Tabla N° 1
Normativas internacionales de la justicia restaurativa juvenil

Normativa	Contenido
Principios básicos de las Naciones Unidas sobre el uso de los programas de justicia	La justicia restaurativa es una “respuesta evolutiva al delito que respeta la dignidad y la igualdad de cada persona, crea comprensión y promueve la armonía social a través de la

¹⁶ ONU (2020), p. 4.

¹⁷ ONU (2020), p. 16.

¹⁸ JOHNSTONE y VAN NESS (2007), pp. 5-23.

¹⁹ ONU (2020), pp. 33-34.

²⁰ BOLIVAR *et al.* (2021), p. 215-222.

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

Normativa	Contenido
restaurativa en asuntos penales (ONU, 2002)	duración de las víctimas, los ofensores y las comunidades” (p. 58)
Estándares y normas de las Naciones Unidas en materia de prevención del delito (ONU, 2006)	Declaración de Salvador sobre Estrategias Integrales para los Desafíos Globales - Sistemas de Prevención del Delito y Justicia Penal y su Desarrollo (artículo 51): "Enfatizamos en la necesidad de reforzar las alternativas al encarcelamiento, que pueden incluir servicios comunitarios, justicia restaurativa y monitoreo electrónico y programas de rehabilitación y reintegración de apoyo, incluidos aquellos para corregir el comportamiento delictivo, y programas educativos y vocacionales para presos" (p. 10)
La Convención sobre los Derechos del Niño, Niña y Adolescente, CDN (ONU, 1989)	Conforme la Convención sobre los Derechos del Niños/as, la justicia de menores debería promover, entre otras cosas, el uso de medidas alternativas como las salidas alternativas y la Justicia Restaurativa. Esto proporcionará a los Estados Parte la posibilidad de responder a los niños en conflicto con la ley de manera eficaz, sirviendo no solo al interés superior de esos niños, sino también a los interesados a corto y largo plazo de la sociedad en general
Reglas de Beijing (ONU, 1985)	Reglas mínimas para la justicia de menores. Objetivos de la justicia de menores: <ul style="list-style-type: none"> • Bienestar de los jóvenes • Proporcionalidad “Con objeto de promover el bienestar del menor, a fin de reducir la necesidad de intervenir con arreglo a la ley, y de someter a tratamiento efectivo, humano y equitativo al menor que tenga problemas con la ley, se concederá la debida importancia a la adopción de medidas concretas que permitan movilizar plenamente todos los recursos disponibles, con inclusión de la familia, los voluntarios y otros grupos de carácter comunitario, así como las escuelas y otras instituciones de la comunidad” (p. 01)
Directrices de Riad (ONU, 1990a)	Jóvenes como sujetos activos y participativos: No deben ser considerados “meros objetos de socialización o control” (p. 01) <ul style="list-style-type: none"> • Estimula programas con base en la comunidad • Importancia del bienestar del niño • Organismos oficiales de control social: última instancia

Normativa	Contenido
Reglas de La Habana (ONU, 1990b)	<ul style="list-style-type: none"> • Privación de libertad como último recurso • Preferencia a medidas alternativas • Promover responsabilidad y desarrollo hacia miembros de pleno derecho de la sociedad
Reglas de Viena (ONU, 1997)	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar la dignidad humana, orientación basada en los derechos • Desviación y alternativas a la justicia penal • Estimula y recomienda el uso de prácticas restaurativas y mediación: Sobre todo cuando el proceso incluye víctimas
Recomendación del Consejo de Europa sobre la Mediación en Materia Penal (Consejo Europeo, 1999)	<p>Reglas concretas de Mediación Penal en Europa. Opción complementaria o alternativa al procedimiento penal tradicional.</p> <p>Considera importante:</p> <p>“(…) permitir que las partes participen activamente en la resolución del delito (el principio de la participación de las personas implicadas); y estas respuestas deben estar principalmente orientadas a abordar y reparar el daño que causa el delito a los individuos, a las relaciones y a la sociedad en general (el principio de la reparación del daño)” (p. 05)</p>
Directiva de víctimas (Consejo Europeo, 2012)	<p>Primer instrumento jurídico vinculante y exigible a nivel de Unión Europea que hace referencia a la justicia restaurativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No exige implementación de la JR, pero exige uso seguro, profesional y competente. • Respetar los derechos y necesidades de víctimas. • Protección, apoyo, y acceso a justicia. <p>Definición: la justicia restaurativa es “cualquier proceso mediante el cual la víctima y el ofensor pueden, si consienten libremente, participar activamente en la resolución de cuestiones que surgen de un delito, mediante la ayuda de un tercero imparcial” (p. 10)</p> <p>La justicia restaurativa como autoridad competente: “los servicios de justicia restaurativa, como por ejemplo la mediación de víctima-ofensor, las conferencias familiares y los círculos de sentencia, pueden ser de gran beneficio para la víctima” (p. 06).</p> <p>Primera consideración: intereses y necesidades de las víctimas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitar victimización secundaria • Reparar daño y evitar nuevos daños • Estimula establecer medidas de compensación

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

Normativa	Contenido
Decisión Marco sobre víctimas en procesos penales (Consejo Europeo, 2001)	Fue reemplazada por la Directiva de víctimas, en 2012. Todos los estados miembros deberían promover el uso de la mediación penal en casos adecuado, y tomar en cuenta el resultado de la mediación en el proceso penal. Promueve derechos iguales para todas las víctimas en Unión Europea.

Fuente: Elaboración propia.²¹

1.2. Calidad de la mediación penal juvenil

La evidencia indica que las prácticas de JR pueden disminuir las posibilidades de reincidencia,²² especialmente en delitos contra las personas,²³ a la vez de aumentar la satisfacción de sus participantes con el proceso,²⁴ y promover dimensiones consistentes con el modelo de desistimiento.²⁵ Esto sin mencionar los resultados positivos que se han descrito para víctimas de delito²⁶ y la contribución que los procesos restaurativos pueden hacer en términos de promover sentimientos de justicia tanto en víctimas como ofensores.²⁷ También se ha indicado una buena relación costo-beneficio, desde el punto de vista de la administración de justicia.²⁸

La implementación de un proceso restaurativo no es suficiente *per se* para lograr resultados positivos. El éxito de su práctica depende, de manera importante, de la calidad de dicha implementación. Aquí comprendemos calidad como el respeto por los principios fundamentales de la JR, esto es, neutralidad, confidencialidad y voluntariedad de la participación.²⁹ Neutralidad se manifiesta en un facilitador/a que da igual voz y posibilidad de participación a ambas partes durante el proceso, de manera que ninguna de las partes perciba un sesgo por parte del facilitador/a.³⁰ Algunos autores, sin embargo, prefieren usar la noción de “imparcialidad”, dado que los procesos de JR no son una negociación entre partes iguales, sino un diálogo que toma lugar entre personas donde una ha cometido delito y es,

²¹ CONSEJO EUROPEO (1999), p. 05.; CONSEJO EUROPEO (2001), p. 02; CONSEJO EUROPEO (2012), p. 10; ONU (1985), pp. 3-19; ONU (1990a), p. 01; ONU (1990b), p. 01; ONU (1997), pp. 01-03; ONU (2002), p. 58; ONU (2006), p. 10.

²² BERGSETH y BOUFFARD (2013), pp. 1054-1075; RODRIGUEZ (2007), pp. 355-379; WILSON *et al.* (2017), p. 25-30.

²³ HAYES (2005), pp. 77-101; STRANG *et al.* (2013), pp. 1-59.

²⁴ SHAPLAND *et al.* (2011), pp. 43-48.

²⁵ LAUWAERT y AERTSEN (2015), pp. 46-47; MARUNA (2016), pp. 289-301.

²⁶ VAN CAMP y WEMMERS (2013), pp. 117-143; VANFRAECHEM *et al.* (2015), p. 166-179.

²⁷ BOLITHO (2015), pp. 256-281; MILLER y HEFNER (2015), pp. 142-167.

²⁸ SHERMAN *et al.* (2015), p. 1-24.

²⁹ DUENKEL *et al.* (2015), pp. 220-240; JOHNSTONE y VAN NESS (1993), pp. 304-321; ONU (2020), p. 05; SHAPLAND (2015), pp. 41-71; SHAPLAND *et al.* (2011), pp. 43-48; STRANG (2002), p. 190.

³⁰ DOUGLAS *et al.* (2010), pp. 163-170.

por lo tanto, ofensora y mientras que la otra es ofendida.³¹ Respecto a la confidencialidad, el procedimiento, que se inserta en un proceso penal, debe estar en consonancia con garantías del debido proceso. Por ejemplo, la participación no debe ser considerada como evidencia de culpa; el procedimiento debe ser confidencial y las partes deben tener acceso a supervisión judicial.³² Finalmente, la voluntariedad debe asegurar que las partes se involucran de manera completamente libre y voluntaria, sin coerción de ningún tipo.³³

Con relación a la figura del mediador, se ha establecido que el proceso debe ser facilitado por un mediador entrenado, quien debe presentar un estilo de mediación no directivo. El mediador, por lo tanto, no debe guiar a las partes directamente hacia un acuerdo, sino que facilitar el proceso de diálogo entre ellos. Además, el/la mediador/a debe ser constantemente supervisado y solicitar supervisión cuando lo necesita; tomar decisiones en equipo y tener la capacidad de identificar puntos éticos críticos.³⁴

Además de lo que ocurre “dentro de la sala”, también se han identificado factores externos que promueven la calidad del servicio, como es la relación que tiene el servicio de mediación con el sistema penal y las redes institucionales.³⁵ Por ejemplo, es relevante la correcta y suficiente derivación desde los agentes de justicia, que los usuarios tengan real acceso al servicio (que los usuarios cuenten con información oportuna y adecuada, además de la disponibilidad del servicio), y que el proceso de mediación cuente con redes institucionales que puedan aportar al desarrollo del caso, por ejemplo, satisfaciendo las necesidades que estas pueden detectar en el proceso.³⁶

1.3. La mediación penal en el nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil

La mediación penal es una estrategia de intervención de la JR en que la víctima y el ofensor/a se reúnen con el apoyo de un mediador neutral para resolver su conflicto. “Neutral” significa que el mediador deberá actuar de manera justa e imparcial hacia las dos partes y darles voz de manera equitativa, evitando la preponderancia de las necesidades de uno por sobre otro.³⁷ Estos programas están diseñados para abordar las necesidades de las víctimas del delito, asegurándose de que los ofensores se responsabilicen del daño causado. La mediación penal difiere de los procesos generales de mediación (consultar tabla N° 2) en cuanto se produce en el contexto específico de la existencia de un delito. Así, da la oportunidad a una víctima de reunirse con el perpetrador en un contexto estructurado y seguro con el objetivo de promover la responsabilización del ofensor/a.³⁸

Tabla N° 2

La mediación penal y la mediación en general

³¹ DE MESMAECKER (2013), pp. 334-361.

³² ONU (2020), p. 17.

³³ DE MESMAECKER (2013) pp. 334-361; ONU (2020), p. 16.

³⁴ UMBREIT (2001), pp. 67-82.

³⁵ ONU (2020), p. 39; UMBREIT (2001), pp. 67-82.

³⁶ ONU (2020), p. 39.

³⁷ DE MESMAECKER (2013) pp. 334-361.

³⁸ UMBREIT (2001), pp. 67-82.

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

Elementos	Mediación en general³⁹	Mediación penal
Objetivo	Resolver el conflicto a través de un acuerdo	Reparación de la víctima y responsabilización del ofensor/a
Foco	Se orienta al resultado	El resultado es secundario, se orienta al proceso de diálogo
Rol de las partes	“Disputantes”	Se reconoce el estatus de ofensor/a de uno y de víctima del otro
Preparación	No se realiza o es reducida en tiempo	Se realizan sesiones individuales con partes por separado de duración variable, dependiendo del caso
Estilo del mediador/a	Directivo y orientado al acuerdo	Estilo no directivo, se facilita la expresión de las partes

Fuente: Elaboración propia.⁴⁰

El proyecto de ley⁴¹ en Chile contempla la creación de un Servicio Nacional de Reinserción Social el cual incluye un programa de mediación penal. En este proyecto, se permite el uso de la mediación en el ámbito penal en “las causas en que fuere procedente la suspensión condicional del procedimiento, el acuerdo reparatorio o el principio de oportunidad se podrán derivar a mediación, siempre que la víctima y el imputado consientan libre y voluntariamente en someter el conflicto a dicha instancia” (art. 35, ter).

El proyecto de ley define mediación como “la realización de un proceso restaurativo y especializado, en virtud del cual la víctima y el imputado acuerdan determinar conjuntamente la reparación real o simbólica del daño ocasionado con la comisión del delito, asistidos por un mediador” (art. 35, ter.). En caso de formalización del imputado, la derivación la realizará el tribunal; en caso contrario, el fiscal. En este último caso, el tribunal también podrá derivar la causa a pedido de la víctima y el imputado (art. 35, ter.). El proceso de mediación suspende el curso del proceso correspondiente y no podrá durar más de 90 días contados desde su derivación, pudiendo prorrogarse hasta por el mismo término a solicitud fundada del mediador. En caso de ser exitosa dará lugar al archivo provisional o al sobreseimiento (art. 35, ter.).

Se indica que el Ministerio de justicia y derechos humanos, el Ministerio público y la Defensoría penal pública deberían establecer en conjunto un estructurado protocolo de la derivación. En ese sentido, el fiscal o el juez pueden derivar casos a mediación, excluyendo

³⁹ La mediación tradicional es entendida desde el modelo de Harvard. Ese modelo parece estar más presente en Chile por el enfoque jurídico que tiene la mayoría de los profesionales que asumen el rol de mediador. Desde ahí, es posible establecer el desafío de que se pueda proponer una perspectiva más psicológica y social de la práctica, es decir, un enfoque menos tradicional (comentario del experto consultor en el estudio, Javier Wilhelm).

⁴⁰ UMBREIT (2001), pp. 67-82.

⁴¹ BOLETIN 11174-07 (2017), p. 11.

aquellos casos en que la investigación está cerrada, en delitos dolosos contra la vida, delitos contra la libertad ambulatoria, delitos contra la libertad sexual contra menores de edad y faltas tipificados en la ley N° 20.000, a excepción de los previstos en los artículos 4 y 50 (art. 35, ter.).

El proyecto de ley declara explícitamente entre los principios esenciales de la mediación (art. 35 quáter): la voz y no-dominación (“el mediador se cerciorará de que los participantes se encuentren en igualdad de condiciones para participar del proceso y adoptar acuerdos”), y la imparcialidad (el/la mediador/a “deberá abstener de realizar actuaciones que comprometan la debida imparcialidad que debe caracterizar su actuación con los participantes”). Por otro lado, en su texto es posible identificar otros dos principios: la voluntariedad (“la intervención y permanencia en el mismo será, igualmente, personal y voluntaria, en todo momento” — Art. 35, ter.), y la confidencialidad (“ninguna de las actuaciones o comunicaciones, verbales o escritas, de las partes que se realicen durante el proceso de mediación, podrá ser ventilada o comunicada a terceros” — Art. 35 sexies).

2. Métodos

El estudio contempló una fase de revisión bibliográfica, la consulta a expertos nacionales e internacionales, y la recolección de datos cualitativos con variados actores e implementadores relevantes asociados a la justicia juvenil.⁴²

- Revisión bibliográfica: para contextualizar la temática en términos teóricos y jurídicos y recopilar información relevante sobre estándares en JR, en general, y mediación penal, en particular.
- Estudio cualitativo: se aplicaron técnicas de recolección de información orientadas a identificar participativamente los procesos críticos del proceso de mediación (consultar Tabla N° 3) y a definir sus estándares de calidad. Para la definición de los procesos se trabajó con técnicas propias de la metodología *Business Process Model and Notation* (BPMN).⁴³ En total, en el estudio participaron 50 personas, lo que reunió profesionales de la mediación y justicia juvenil de la ciudad de Santiago de Chile, tanto a nivel micro (atención directa) como macro (jefes de servicios).
- Panel de expertos internacionales y nacionales:⁴⁴ se efectuaron dos paneles con los expertos internacionales con experiencia en formación de facilitadores en JR juvenil y/o mediación.

⁴² Debido a las características del financiamiento, el estudio sólo se focalizó en la Ciudad de Santiago. La recolección de datos se llevó a cabo durante los meses de octubre y noviembre del año 2018.

⁴³ WHITE y MIERS (2009), pp. 1-22.

⁴⁴ Agradecemos el aporte de los expertos: Tim Chapman, profesor de la Universidad de Ulster sobre justicia restaurativa, con amplia experiencia en el entrenamiento de facilitadores de mediación y conferencias juveniles en Irlanda del Norte. (Irlanda del Norte), Ulf Christian Eiras Nordenstahl, facilitador de justicia restaurativa y responsable de la implementación de varios servicios de mediación en Argentina, (Argentina) y Javier Wilhelm, psicólogo y mediador profesional con experiencia en el diseño de programas y servicios de mediación en organizaciones y organismos públicos en Argentina, España, Chile, Brasil y Italia (España). Las expertas nacionales fueron Catalina Drogelmann, Psicóloga, MPhil Criminological Research Universidad de Cambridge, PhD Criminología, Universidad de Cambridge, Profesora Instituto Sociología Pontificia Universidad Católica de Chile, investigadora en temas de Justicia juvenil, Reinserción social, Sociología de la delincuencia y Trayectorias delictuales; y Claudia Reyes, Trabajadora social, Doctora en Ciencia Política, PhD

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

Tabla N° 3

Trabajo de Campo: Fuentes de recolección de datos

Tipo de recolección de datos	Fuente / institución de los entrevistados	Procedimiento
<p>18 Entrevistas Semiestructuradas 8 Grupos focales 2 Paneles de expertos 5 Reuniones de Validación con Contraparte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>(En esta investigación participaron activamente proporcionando información 50 personas).⁴⁵</p>	<p>Expertos en mediación (en general) y mediación penal Expertos en el trabajo con jóvenes infractores Expertos en el ámbito de atención de víctimas de delitos Funcionarios de fiscalía Funcionario de defensoría Expertos de Servicio Nacional de Menores (SENAME) Equipos de Apoyo a víctima Expertos nacionales e internacionales en JR Funcionarios Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</p>	<p>Selección por criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membrecía organizacional - Disponibilidad - Voluntariedad <p>- Disposición del Equipo Contraparte Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de la licitación para el Estudio

Fuente: Elaboración propia.

Toda la información bibliográfica se trabajó con fichas de registro. En tanto, los contenidos cualitativos obtenidos en el trabajo de campo, panel de expertos y las reuniones de validación se examinaron utilizando análisis de contenido.

3. Resultados: principios y fundamentos de una norma técnica para el Sistema de Mediación Penal Restaurativa Juvenil en Chile

La definición de los principios y fundamentos para una futura norma técnica en materia de mediación penal juvenil se alcanzó con una lógica inductiva: a partir del levantamiento de información bibliográfica, de prácticas y de percepciones en torno al sistema, se establecieron cuatro dimensiones generales que constituyen el marco global.

Washington State University Master en Justicia Criminal, Washington State University, investigadora en temas de Adolescencia e infracción de ley, Juicio profesional, Justicia Restaurativa Juvenil y Violencia política.

⁴⁵ Las pautas utilizadas en el trabajo de campo incluyeron las siguientes dimensiones: a) La perspectiva de los profesionales sobre el objetivo y propósito del programa de mediación penal juvenil en el contexto del proyecto de ley del SNRSJ; b) Las expectativas de los profesionales sobre el SMPJ en términos de los cuatro elementos críticos detectados y su vinculación con la calidad del servicio prestado; c) La perspectiva de los profesionales sobre la teoría de cambio, el flujo de procesos y contenidos (críticos) de éste, con relación a actores, plazos, productos, insumos y decisiones; d) La perspectiva de los profesionales sobre las nociones de responsabilización y reparación; e) La perspectiva de los profesionales sobre el perfil del mediador y su entrenamiento y supervisión; f) Las sugerencias de los profesionales para la elaboración de protocolos que permitan abordar los procesos críticos.

3.1. Principios y fundamentos de la norma técnica

Los cuatro principios que se presentan a continuación deben ser la base de las modificaciones a la Ley N° 20.084.

3.1.1. Especialidad

El Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil que introduce modificaciones a la Ley N°20.084 (Boletín N° 11174-07) plantea un servicio especialmente dedicado a la temática, descentralizado, que asegura un mayor nivel de especialización de la justicia juvenil, mayor colaboración intersectorial y un estructurado sistema de monitoreo y evaluación. Este principio supone como eje de calidad la especialización del mediador/a del Servicio nacional de reinserción social juvenil como un/a profesional con experticia en la mediación de conflictos penales en el contexto juvenil. La especialización es necesaria para:

- Evitar discrepancias de criterio de interpretación de la LRPA —por ejemplo, para decretar una sanción o su incumplimiento,
- Evitar escaso compromiso con el control de la ejecución de las sanciones y el bajo manejo de los historiales de los adolescentes y
- Avanzar en una intervención menos adversarial

Este principio supone como eje de calidad la especialización del mediador/a del Servicio de Reinserción Social como un/a profesional con experticia en la mediación de conflictos penales en el contexto juvenil. Se asume, por lo tanto, que se distingue de un/una mediador/a del área de familia, comunitaria, civil y otras materias, en tanto su trabajo:

- Se enmarca en la atención tanto de población infractora juvenil como de víctimas de delito, con sus características que les son propias en tanto sujetos;
- Se centra en el manejo de las consecuencias de un conflicto penal que ha causado un daño en personas en particular, y
- Demanda, por lo tanto, competencias técnicas específicas en el/la mediador/a, además de un proceso capaz de ofrecer seguridad, eficacia, eficiencia, e infraestructura adecuada.

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

3.1.2. Inclusión

El principio de inclusión hace referencia a la garantía del derecho al Programa de Mediación Penal Juvenil, tanto de víctimas como jóvenes ofensores que cumplan los requisitos legales que los hacen susceptibles de derivación (inclusión activa), en forma efectiva, llevando a cabo los procedimientos y entregando la información que corresponda, en los tiempos o plazos que proceda.

Se establece la necesidad de instituir los criterios de inclusión y exclusión de casos susceptibles de ser derivados a mediación, ello con la intención de que se asocien indicadores

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

de gestión de las instituciones involucradas. El fin es incentivar que los casos logren acceder a esta vía. Los criterios de inclusión, por tanto, deberán construirse en la perspectiva de que ninguna víctima u ofensor pueda excluirse del sistema, sin la clara y precisa indicación de “caso no susceptible derivación a mediación”. Los criterios de inclusión deben garantizar la maximización del alcance del programa, dada la evidencia compartida en este artículo que verifica la utilidad de la mediación penal en delitos graves, tanto para víctimas como para ofensores. Debe evitarse, por lo tanto, restringir la selección a un tipo particular de casos o personas, según opiniones personales del actor legal, pues los marcos legales no deben ser interpretados de acuerdo a preferencias individuales que restrinjan la aplicación de la práctica. En cambio, estas deben ser pautas uniformes y transparentes que faciliten el proceso de selección, derivación, y práctica de la mediación penal. Respecto de criterios de exclusión de casos, se alude a: delitos dolosos contra la vida, delitos contra la libertad ambulatoria, delitos contra la libertad sexual cometidos contra personas menores de edad, delitos y faltas tipificados en la ley 20.000, a excepción de los previstos en los artículos 4°, 8° y 50.⁴⁶

3.1.3. Accesibilidad

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

La información es una dimensión relevante en este principio y comprende el derecho a obtener información sobre el servicio prestado, funcionamiento de este, como también otros aspectos específicos que aborde el sistema. Ello debiera repercutir en el involucramiento de los actores del sistema viabilizando la participación efectiva.

Otra dimensión relevante está dada por la idea de proximidad del servicio, en cuanto a favorecer la descentralización del proceso para disminuir las barreras de los usuarios para acudir a la mediación. Esto posibilita un mayor incentivo para la participación de víctimas y ofensores, tanto en las etapas de convocatoria como de mediación propiamente tal, posibilitando una mejor recepción a la invitación y una mayor adherencia al proceso. Finalmente, la cultura institucional y actitud de esos profesionales deben ser consideradas en el sentido de potencializar el desarrollo de un contexto en el cual sea posible este tipo de mecanismo, como una acción efectiva de justicia y real posibilidad de reinserción social.

3.1.4. Integralidad

El Programa de Mediación Penal Juvenil requiere abordar el conflicto penal y la situación de los usuarios en particular desde una mirada integral e intersectorial. Esto implica convocar variadas instituciones de distintos sectores y áreas del conocimiento, que permitan responder

⁴⁶ MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE CHILE (2016), p. 3.

a la multicausalidad de los complejos problemas sociales que tiene a su base la conducta infractora juvenil. Este principio puede considerarse desde dos niveles:

- Macro: que busca la vinculación efectiva desde la intersectorialidad (ministerios, distintos organismos públicos y privados, sociedad civil, entre otros).
- Micro: que reporta el interior del sistema y que dice relación con la vinculación e integración entre niveles de atención y gobernanza de estructuras y procesos del sistema en su conjunto; este nivel puede comprenderse desde las redes integradas.

En cuanto al adolescente y considerando sus características, como un sujeto en desarrollo que presenta procesos biológicos y psico-emocionales que afectan su capacidad para enfrentar de forma totalmente autónoma las consecuencias de sus actos, la familia de el/la joven, o las figuras parentales sustitutas, deben formar parte de la intervención. Este elemento implica que los equipos profesionales deben trabajar en la identificación de las figuras parentales o significativas que serán soporte vincular del/la joven en la intervención y definir las formas de convocatoria y momentos de participación. El desafío técnico de este elemento desde la práctica dice relación con involucrar a la familia para darle apoyo al adolescente y a la vez no debilitar el necesario protagonismo que debe asumir el joven para un adecuado proceso de responsabilización.

3.2. Dimensiones de calidad e indicadores

En una primera fase se construyó, con el análisis de las fuentes bibliográficas, un contexto para las prácticas restaurativas y las características que tienen sus buenas prácticas. Esto se resume en las Tablas N° 4 y N° 5, respectivamente, y dan cuenta de indicadores generales de calidad que pueden derivarse de cada uno de los ámbitos de la intervención. En la Tabla N°4 se da cuenta de dimensiones relevantes dentro de la JR mientras que en la Tabla N°5 de indicadores de calidad por cada etapa del proceso.

Tabla N° 4

Elementos contextuales de las prácticas restaurativas

Dimensión	Evidencia	Indicador general
Perfil del mediador	La actitud correcta del mediador ha probado ser un factor relevante en los estudios que han evaluado desistimiento en experiencias de JR. ⁴⁷ Los facilitadores deben intervenir guiados por los principios y valores de la JR, además de demostrar competencias en términos de conocimientos y habilidades interpersonales	Mediadores altamente calificados y especializados

⁴⁷ LAUWAERT y AERTSEN (2016), pp. 345-368.

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

Dimensión	Evidencia	Indicador general
Ámbito de aplicación (tipo de delito)	<p>La evidencia indica que los procesos restaurativos pueden ser efectivos con diferentes tipos de ofensores, incluyendo reincidentes.⁴⁸ A pesar de ello la literatura enfatiza que la JR podría ser especialmente beneficiosa en casos de jóvenes, ya que facilita el desarrollo de valores como la empatía, la resocialización y la posterior desistencia de la conducta delictiva, considerando la etapa del desarrollo en la que se encuentran.</p> <p>La Justicia Restaurativa tiene mejores resultados en los ofensores de casos de delitos contra las personas (en comparación a delitos contra la propiedad), según indicadores de desistimiento o reincidencia.⁴⁹</p>	Promoción del acceso al Programa de Mediación Penal
Involucramiento de la víctima en procesos de mediación	<p>La evidencia indica que los resultados suelen ser positivos para la víctima, estableciéndose altos niveles de satisfacción en víctimas participantes.⁵⁰</p> <p>No existe evidencia de victimización secundaria en víctimas que han rechazado participar en mediación.⁵¹</p>	<p>Convocatoria a la víctima</p> <p>Participación de la víctima en el proceso de mediación penal</p>
Involucramiento del ofensor	<p>El protagonismo que toma el o la joven en el proceso trae consigo altos índices de satisfacción entre los y las ofensores/as participantes.⁵²</p>	<p>Convocatoria al/la joven</p> <p>Participación del joven en el proceso de mediación penal</p>
Involucramiento de otros significativos	<p>El involucramiento de personas significativas ha probado ser un elemento fundamental en el éxito de los programas de Justicia Restaurativa.⁵³</p> <p>La presencia de personas que sean importantes tanto para víctimas como infractores permite dar mayor seguridad a las partes y apoyo necesario. En el caso de infractores jóvenes promueve la</p>	<p>Promoción de involucramiento de otros significativos. Esto no debería considerarse un requisito sine qua non, sin embargo,</p>

⁴⁸ BERGSETH y BOUFFARD (2013), pp. 1054-1075.

⁴⁹ SHERMAN *et al.* (2015), pp. 501-540.

⁵⁰ AERTSEN y PETERS (1998), pp. 106-124; LATIMER *et al.* (2005), pp. 127-144; MORRIS *et al.* (1993), pp. 304-321; RUGGE y CORNIER (2003), p. 7; SHAPLAND *et al.* (2007), pp. 7-42; SHERMAN y STRANG (2007), pp. 62-67; UMBREIT (1994), pp. 67-101; UMBREIT *et al.* (2004), pp. 279-303; WEMMERS y CANUTO (2002), pp. 8-39.

⁵¹ BOLIVAR (2019), pp. 61-127; LAXMINARAYAN *et al.* (2015), pp. 45-69.

⁵² SHAPLAND *et al.* (2011), pp. 43-48.

⁵³ REYES *et al.* (2018), pp. 626-649; ZEHR (2007), p. 14.

Dimensión	Evidencia	Indicador general
	confianza y empatía y el logro de acuerdos significativos para los participantes. ⁵⁴	dado que de establecerse como tal se atendería contra el principio de la participación del joven.
Apoyo social y político a la implementación de la JR	Un aspecto fundamental es la sensibilización tanto a los operadores judiciales como a la población en general sobre Justicia Restaurativa. Crear conciencia sobre los beneficios de justicia restaurativa para ofensores, víctimas y comunidades es una estrategia fundamental para validar la práctica y generar apoyo a sus estrategias. ⁵⁵ Esto tiene directas repercusiones en la vinculación del programa de Justicia Restaurativa con el entorno y por lo tanto en sus esfuerzos por desarrollar un trabajo colaborativo e intersectorial con otras organizaciones, incluyendo la derivación de casos desde y hacia mediación penal, y la ejecución de los acuerdos. ⁵⁶	Capacitación y sensibilización a operadores judiciales
Infraestructura	Contar con espacio físico cómodo (espacioso y confidencial) es fundamental para el proceso de mediación. ⁵⁷	Infraestructura adecuada
Gestión del servicio	Sistemas de manejo de control de alta calidad deben ser implementados con el fin de promover respuestas adecuadas y coherentes. Sistema de evaluación y monitoreo deben ser implementadas rutinariamente, y promover una práctica reflexiva del/la mediador/a.	Matriz de indicadores y de control de gestión Mecanismo de supervisión

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 5
Buenas prácticas restaurativas

Dimensión	Características	Referencias
Ofrecimiento de la mediación	Se requiere estrategias de ofrecimiento proactivas, que combinen diversos métodos (por	Victimas prefieren un mecanismo proactivo de invitación en vez que un estilo protector ⁵⁸

⁵⁴ BARTON (2000), pp. 159-211.

⁵⁵ DUENKEL *et al.* (2015), pp. 220-240.

⁵⁶ MINISTERIO DE JUSTICIA DE NUEVA ZELANDIA (2004), pp. 11-26.

⁵⁷ LAUWAERT y AERTSEN (2016), pp. 345-368.

⁵⁸ WEMMERS y VAN CAMP (2011), pp. 27-46.

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

Dimensión	Características	Referencias
	ejemplo, carta, visitas domiciliarias, etc.). Se intencionará que el ofrecimiento se realice en persona	Mecanismos proactivos de invitación, que combinan cartas oficiales con encuentros presenciales es la mejor combinación ⁵⁹
Pre-mediación	<p>El mediador/a debe realizar reuniones bilaterales con víctima y ofensor para una adecuada preparación del proceso. En estas instancias, el/la mediador/a:⁶⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aclarará expectativas sobre el proceso • Explicará los procesos que vienen a continuación • Quiénes se han involucrado en el proceso • Las reglas generales bajo las cuales se desarrollará el proceso • Posibles beneficios y riesgos del proceso • Límites a la confidencialidad • Su rol y derechos en el proceso 	La implementación de procesos de preparación adecuados ha sido identificada como un proceso clave en la satisfacción de víctimas y ofensores. ⁶¹
Mediación propiamente tal	No existe un tipo de acuerdo esperado en Justicia Restaurativa. Los acuerdos deben haber sido entendidos y aceptados por la víctima y el ofensor. Los acuerdos deben ser realistas, justos, realista, alcanzables, creíbles y ser capaces de cumplir con ellos en un lapso determinado.	<p>Procesos de mediación directa suelen tener mejores resultados (en términos de índices de satisfacción e impacto a largo plazo) en víctimas y ofensores, cuando comparados a procesos indirectos.⁶²</p> <p>La reunión con la otra parte se ha identificado como uno de los elementos claves que explicarían la satisfacción de los usuarios, en tanto permitiría a las partes “cerrar” el conflicto, demostrar y recibir formas simbólicas de reparación.⁶³</p>
Seguimiento	Los acuerdos deben ser monitoreados y evaluados. Un	El seguimiento es también un aspecto clave de satisfacción, en

⁵⁹ BIFFI y LAXMINARAYAN, 2014, pp. 62-101.

⁶⁰ MINISTERIO DE JUSTICIA DE NUEVA ZELANDIA (2004), pp. 11-26.

⁶¹ SHAPLAND *et al.* (2006), p.111-132; UMBREIT *et al.* (2001), pp. 8-42.

⁶² SHAPLAND *et al.* (2007), pp. 7-42.

⁶³ SHAPLAND *et al.* (2007), pp. 7-42.

Dimensión	Características	Referencias
	proceso de seguimiento debe, al menos: <ul style="list-style-type: none">● Ofrecer y recibir feedback con relación a la efectividad del proceso● Controlar que los acuerdos se estén cumpliendo	tanto permite corroborar lo observado en la sesión de mediación, es decir, la intención de la otra parte a colaborar ⁶⁴ .

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente, integrando el análisis de las entrevistas, *focus group*, panel de expertos y la validación con la contraparte institucional, se generó un mapa de procesos de la mediación penal juvenil en el marco del Servicio nacional de reinserción social juvenil (ver Figura N° 1), sobre el que se definen, para cada una de sus etapas y componentes (visualizados en los subprocesos de negocios), los estándares de calidad de la mediación penal que se desprenden de los fundamentos y principios (ver Tabla N° 6) , y que le otorgarán el carácter operacional a la norma técnica que debe emerger de esta propuesta.

⁶⁴ ROBERTS (1995), p.22.

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

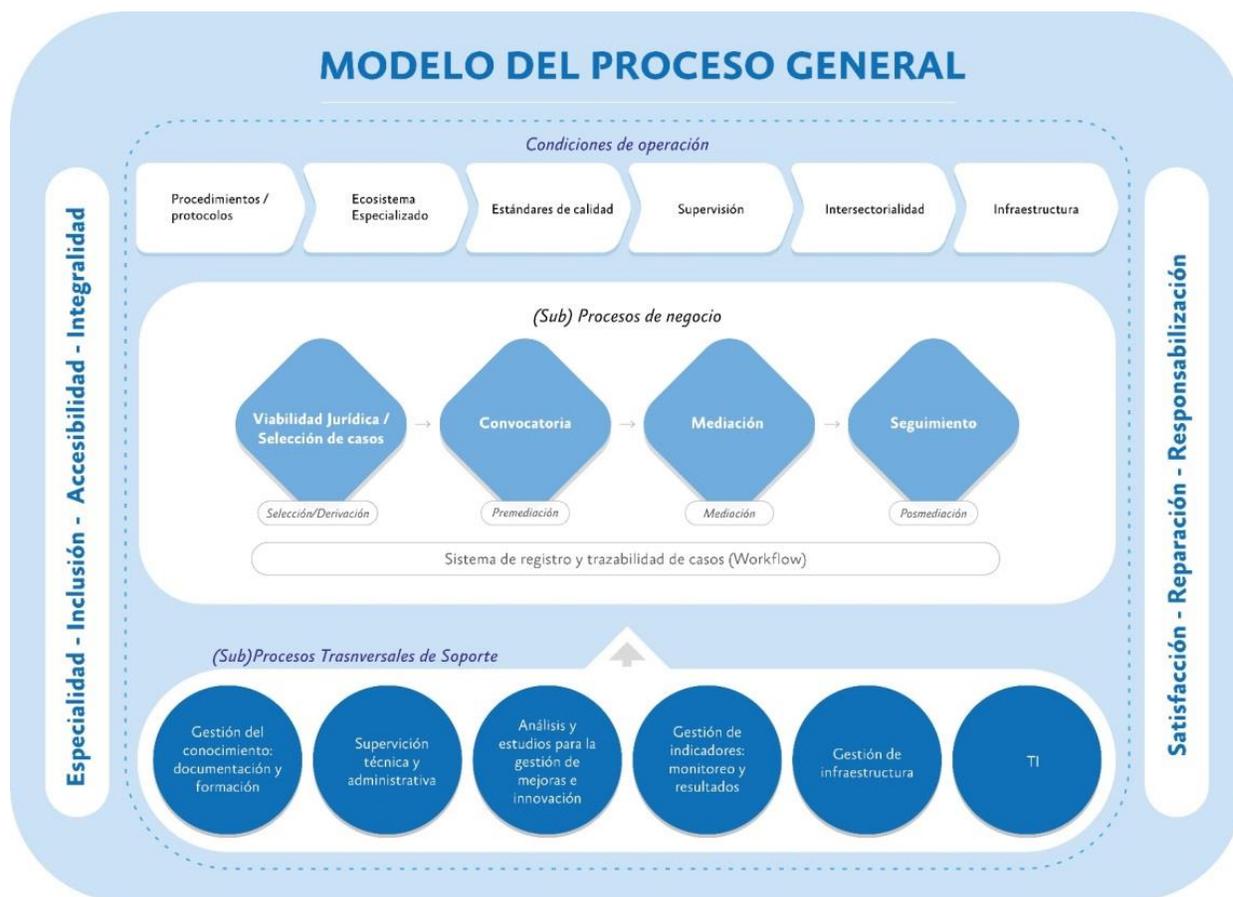


Figura N° 1. Diagrama del modelo de procesos de la mediación penal juvenil en el marco del nuevo Servicio. Fuente: Elaboración propia con información obtenida de grupos de discusión y entrevistas.

En este modelo del proceso general se observa que la especialidad, inclusión, accesibilidad e Integralidad son los requisitos que se demandan al sistema de gestión, los que deben ser incorporados a los subprocesos de negocio, que se traducen en cada una de las etapas de un proceso de mediación penal juvenil que incorpora la justicia restaurativa.

Por su parte, se señalan las condiciones de operación sin las cuales el sistema no podría existir, destacándose las relativas a los procedimientos y protocolos de trabajo, la existencia de un ecosistema especializado en justicia restaurativa juvenil, la definición de estándares de calidad del sistema, la instalación de un sistema de supervisión, el abordaje intersectorial del fenómeno y la disponibilidad de infraestructura adecuada para desarrollar las atenciones.

También se indican los subprocesos transversales de operación, los que permiten que los subprocesos de negocio se desplieguen de manera fluida, con los soportes requeridos. Aquí destacan aquellos vinculados a la gestión del conocimiento, la supervisión técnica y administrativa permanente, el desarrollo de acciones tendientes a la mejora continua, con evaluaciones e indicadores pertinentes, y la gestión de soportes informáticos y de infraestructura. Todo conducente a la obtención de la satisfacción de los distintos actores

involucrados en el proceso, la reparación para las víctimas y la responsabilización de los ofensores.

Tabla N° 6

Estándares de calidad asociados a los subprocesos del Modelo del Proceso General

Etapas	Actividad crítica	Estándar o especificación
Input	Certificación de mediadores	Certificación de mediadores
	Identificación del origen del caso	Identificación del origen del caso
Selección del caso y viabilidad jurídica	Reconocimiento del caso	Identificación de casos que cumplen requisitos para mediación
		Actores capacitados
	Selección del caso	Adecuación a los criterios de viabilidad
	Derivación del caso	Adecuación a los criterios de derivación
Efectividad		
Convocatoria	General	Cumplimiento de parámetros de supervisión
		Formalidad
	Convocatoria presencial o telefónica	Accesibilidad
		Efectividad
		Voluntariedad
	Entrevista víctima / ofensor	Confidencialidad
		Disposición de reparación (víctima)
		Confianza
		Proactividad
		Neutralidad
		Cercanía en la comunicación
		Disposición de responsabilización
	Viabilidad	Cumplimiento de requisitos de viabilidad
Devolución oportuna a derivador		
Efectividad		
Mediación	Sesiones de mediación	Visualización de reparación
		Visualización de responsabilización
		Flexibilidad
		Efectividad
		Participación de adultos significativos
		Participación activa
		Satisfacción
		Infraestructura adecuada
		Cumplimiento de parámetros de supervisión
Satisfacción		

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

Etapa	Actividad crítica	Estándar o especificación
		Voluntariedad
		Neutralidad
		Formalidad
	Trabajo en red	Coordinación
		Capacitación del mesosistema (sensibilización, información, capacitación)
	Monitoreo del avance de los casos	Capacitación del gestor
		Precisión
		Oportunidad
	Monitoreo del sistema a nivel regional / nacional	Efectividad
		Implementación de mejora continua
		Periodicidad de reuniones

Etapa	Actividad crítica	Estándar o especificación
Seguimiento	Trabajo en red	Efectividad
		Participación de adultos significativos
		Participación activa
		Satisfacción
		Infraestructura adecuada
		Cumplimiento de parámetros de supervisión
		Satisfacción
		Voluntariedad
		Neutralidad
		Formalidad
		Coordinación
		Capacitación del mesosistema (sensibilización, información, habilitación)
	Monitoreo del avance de los casos	Capacitación del gestor
	Trabajo en red	Precisión
		Oportunidad
Monitoreo del avance de los casos Monitoreo del sistema a nivel regional / nacional Monitoreo de cumplimiento / Reporte / Medición	Efectividad	
	Implementación de mejora continua	
	Periodicidad de reuniones	
	Cumplimiento de acuerdos	
Monitoreo del sistema a nivel regional / nacional Cierre del caso	Oportunidad	
	Confiabilidad de los registros	
Salida	Mejora continua	Incorporación de resultados en planes de mejora
		Oportunidad
	Cierre del caso	Generación de iniciativas basadas en los resultados
	Medición del desempeño del sistema	Cumplimiento de estándares
		Satisfacción de usuarios
	Difusión / Sensibilización	Reparación de víctimas
		Responsabilización de ofensores
		Cobertura comunicacional
		Cobertura académica

Fuente: Elaboración propia.

Los cuatro principios resultantes de este estudio fijan el marco de calidad para la mediación penal en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil y determina, en

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

su componente operativo, un sistema para su supervisión. Con relación a su alcance, estos principios son aplicables al proceso general de mediación penal y los subprocesos de negocio y soporte consignados en el cuerpo de esta norma técnica, refiriendo a los estándares de calidad que tales procesos y subprocesos deben cumplir. Sobre quién debe hacerlos cumplir, se considera que debe ser aplicada por los actores del proceso general y subprocesos definidos, quienes tendrán distintas responsabilidades derivadas de su participación en tales componentes.

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

3.3. Un sistema de supervisión para la mediación penal en el marco del nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil

Uno de los subprocesos transversales de soporte para lograr calidad es la supervisión de los y las mediadores/as penales. A diferencia de los otros programas del Servicio nacional de reinserción social juvenil, el Programa de mediación penal debe lidiar con dos usuarios: los y las jóvenes infractores de ley y las víctimas de delito. Uno de los desafíos de la mediación penal es que debe resguardar la calidad de los procesos que dicen relación con ambos usuarios. Esto significa cuidar que el proceso de mediación sea capaz de adaptarse a las necesidades de las partes, y de responder a las necesidades de ambos, generando una situación “*win-win*”, es decir, que signifique una ganancia tanto para el joven infractor como para la víctima.

El principal objetivo de la supervisión clínica es apoyar al mediador o mediadora, a través de una práctica reflexiva, el desarrollo de competencia, confianza y resiliencia que permita, a su vez, lograr una experiencia de calidad para ambos usuarios. Este objetivo de la supervisión es específico a los programas de mediación penal y otras prácticas de trabajo con violencia, y por lo tanto requieren de una supervisión técnica especializada. La supervisión técnica en procesos de mediación debe ser entendida, entonces, como una supervisión clínica⁶⁵ que va más allá de ofrecer guías técnicas sobre la intervención que se realiza y de apoyar la toma de decisiones en situaciones complejas. Este tipo de supervisión clínica debe ser entendida como un proceso de reflexión crítica⁶⁶ sobre la propia práctica profesional y como un proceso de formación continua con miras a asegurar la calidad y el acceso al Programa. Es, por lo tanto, una asesoría, un acompañamiento y un apoyo profesional que se construye con los

⁶⁵ MIRANDA *et al.* (2018), p. 213.

⁶⁶ MIRANDA *et al.* (2018), p. 213.

supervisados en la práctica, y que propicia la autoafirmación y la construcción del rol del mediador.

Proponemos una práctica de supervisión que consista en dos niveles de supervisión: a) una supervisión interna a cargo de un funcionario del Servicio de reinserción social altamente calificado en la especialidad de mediación penal dependiente del Programa de mediación, quien operará como soporte técnico permanente en el trabajo de los mediadores institucionales y externos, actuando como supervisor institucional a nivel individual y grupal; b) una supervisión externa a cargo de un profesional ajeno al servicio, supervisor consultor, altamente calificado en la especialidad de mediación penal y con experiencia en formación de mediadores, quien operará como consultor del supervisor institucional, como supervisor grupal, y en determinados casos de mayor complejidad y a requerimientos del supervisor institucional también como supervisor individual.

Respecto de la naturaleza de la supervisión técnica, ésta debe combinar dos objetivos: promover que los y las mediadores/as se hagan cargo de lo que se espera de ellos, y ofrecer apoyo para su desempeño. Es importante, sin embargo, que el objetivo que debe prevalecer en la supervisión técnica es el de apoyo, el cual debe ofrecer asesoría frente a disyuntivas técnicas, dilemas éticos y dificultades interpersonales entre mediador/a y usuarios/as.

Proponemos que la práctica de supervisión se produzca gracias a tres inputs de información: indicadores de gestión, auto-reportes de los y las mediadores/as y los contenidos aparecidos en talleres de supervisión grupal entre pares. Algunos indicadores específicos de calidad pueden apoyar la tarea del o la supervisora/a, dando orientaciones sobre los procesos que pueden estar siendo afectados o que representen más dificultad para los y las mediadores/as. Algunos de los aspectos que parecen críticos y pueden mejorarse gracias a la supervisión son:

- a) Calidad de la convocatoria y consentimiento informado de los y las participantes. En concreto, mediadores más inexpertos suelen rechazar casos con más frecuencia, especialmente cuando éstos revisten un grado de complejidad. Mediadores expertos, en cambio, tenderían a visualizar estas complejidades como parte de la problemática que están abordando y, por lo tanto, a generar procesos de evaluación de viabilidad considerando más aspectos o con más flexibilidad.⁶⁷ Las víctimas también tendrán más acceso si son abordadas desde un enfoque proactivo desde el mediador.⁶⁸
- b) Calidad de la preparación de las partes previa a la mediación. La supervisión es fundamental para evitar “apuros innecesarios”, o el riesgo de parcialidad en el proceso de preparación, lo que puede afectar la sensación de voluntariedad de las partes.⁶⁹
- c) Grado de participación e involucramiento de personas significativas del entorno inmediato de las partes. La falta de supervisión puede llevar al/la mediador/a a tomar decisiones inadecuadas técnica o éticamente, sin que éstas parezcan obvias para el/la profesional, como padres de jóvenes que toman protagonismo en el proceso, neutralizando a su hijo/a.⁷⁰

⁶⁷ BOLIVAR (2015), pp. 203-238.

⁶⁸ WEMMERS y VAN CAMP (2011), pp. 27-46.

⁶⁹ BOLIVAR (2015), pp. 203-238.

⁷⁰ BOLIVAR *et al.* (2017), p. 87.

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

- d) El grado de responsabilización logrado en el/la joven. La manifestación explícita de ciertas motivaciones instrumentales para participar en mediación (por ejemplo, “salir del problema sin papeles”) no debiera ser una limitación para que el mediador/a pueda trabajar la responsabilización. Este proceso es altamente complejo y requiere apoyo en la visualización de las dificultades que puede presentar.
- e) El grado en que la víctima se siente reparada del delito. La “reparación” suele lograrse cuando el o la mediadora es capaz de moverse desde la identificación de “posiciones” a “intereses”; es decir, debe ser capaz de explorar de manera segura las “verdaderas necesidades” (subyacentes) de reparación de la víctima.
- f) El grado de cumplimiento de los acuerdos. Un caso en que no se cumplió el acuerdo demanda la necesidad de revisarlo retrospectivamente, con el fin de identificar las dificultades que ese caso pudo haber presentado, y que pudo haber pasado desapercibido durante el proceso mismo.
- g) Grado de participación y “voz” de las partes en el proceso. Un mediador/a con formación previa en trabajo con jóvenes infractores o víctimas de delitos (así como otros antecedentes de la vida personal) puede implicar sesgos a la hora de facilitar un proceso de mediación, orientando su intervención hacia uno o hacia a otro, perdiendo imparcialidad. Esto debe ser detectado tempranamente gracias a un proceso de supervisión.
- h) Tiempo de duración de todo el proceso de mediación. Procesos muy largos o muy cortos pueden estar indicando dificultades en el manejo del caso (con dificultades para focalizar en el primer caso, o tendencia a centrarse en el acuerdo más que en el proceso, en el segundo caso). Estas dificultades pueden disminuir al contar con supervisión.
- i) Grado de satisfacción de la víctima y jóvenes. Los grados de satisfacción se verán aumentados cuando la supervisión puede, en general, asegurar procesos (y no solo resultados) de calidad.

Conclusiones

Los cuatro pilares que fundamentan la propuesta se han desarrollado a fin de alcanzar los objetivos que requiere el sistema, con niveles de calidad a la altura del desafío del nuevo Servicio de reinserción social. La especialidad se ha vinculado con una mayor profesionalización de la acción en todos los actores del sistema, con un sistema de monitoreo y seguimiento seguro, acompañado de una supervisión robusta que permita evaluaciones que proporcionen evidencia sobre lo que se hace y como se hace.⁷¹ Respecto de la inclusión, básicamente se desarrollan controles y posibilitadores de inclusión y exclusión de casos, dando origen y potencialidad a una inclusión activa.⁷² En tanto la accesibilidad, en su dimensión técnica, económica como física, se acentúan las condiciones de territorialidad del sistema, desarrollando un sentido de proximidad que involucra a actores locales como

⁷¹ BOLETIN N° S 1.555-14 (2013); CONSEJO EUROPEO (2012), p. 10; MERA (2018), pp. 35-42; MORALES *et al.* (2018), pp. 6-8; UNICEF (2017), pp. 23-24.

⁷² CONSEJO EUROPEO (2012), p. 10; MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE CHILE (2016), p. 3; ONU (1989), p. 11; UMBREIT (2001), pp. 67-82.

nacionales, vinculando las buenas prácticas restaurativas en esa vocación.⁷³ Por último, la integralidad desafía al sistema y sus procesos, en tanto responde intersectorialmente, dada la multicausalidad del fenómeno en cuestión, y el necesario involucramiento del entorno social y familias.⁷⁴

Este estudio permite identificar, en base a la literatura y las experiencias piloto actuales, estándares pre-definidos que posibiliten supervisar entregas de diferentes niveles de calidad en la prestación del servicio requieren de un sistema operativo complejo, pero de fácil comprensión para los involucrados en los distintos procesos diseñados, el que debe estar iluminado desde principios claros y alineados con la JR y la CDN. De otro modo, se obtendría un sistema de gestión que, aunque pudiese ser eficiente, no necesariamente lograría los efectos buscados.

⁷³ ONU (2020), p. 16; GIESE y COTE (2000), pp. 5-8; UMBREIT (2001), pp. 67-82.

⁷⁴ BARTON (2000), pp. 159-211; BOLETIN N° 11174-07 (2017); DUENKEL *et al.* (2015), pp. 220-240; REYES *et al.* (2018), pp. 626-649.

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

Bibliografía citada

- ACHUTTI, Daniel; PALLAMOLLA, Raffaella (2021): “La justicia restaurativa en Brasil: estado del arte y límites a su aplicación en la justicia criminal”. Disponible en: http://www.revistalatrampa.com.ar/contenidos/larevista_articulo_.php?id=444&ed=68 [visitado el 19/08/2018].
- AERTSEN, Ivo; PETERS, Tony (1998): “Mediation for reparation: the victim’s perspective”, en: *Criminal Law and Criminal Justice* (6, 2), pp. 106-124.
- BARTON, Charles (2000): “Empowerment and retribution in criminal justice”, en: STRANG, Heather y BRAITHWAITE, John (eds.), *Restorative justice: Philosophy to practice* (Aldershot - Ashgate/Dartmouth), pp. 111-135.
- BERGSETH, Kathleen; y BOUFFARD, Jeffrey (2013): “Examining the effectiveness of a restorative justice program for various types of juvenile offenders”, en: *International journal of offender therapy and comparative criminology* (57, 9), pp. 1054-1075.
- BERRIOS, Gonzalo (2011): “La ley de responsabilidad penal del adolescente como sistema de justicia: análisis y propuestas”, en: *Política criminal* (6, 11), pp. 163-191.
- BIFFI, Emanuela; y LAXMINARAYAN, Malini (2014): “Accessibility and Initiation of Restorative Justice: A Practical Guide”. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/2f03/7c8a071f904da711db77b8c47e93c15c8135.pdf?ga=2.99302813.261942994.1571805350-1239896565.1571805350> [visitado el 28 de septiembre de 2018].
- BOLETIN N° S 1.555-14 (2013): “Informe recaído en la evaluación de la aplicación de la Ley N° 20.084, que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal, en sus cinco primeros años de vigencia” (Chile - Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado).
- BOLETIN N° 11174-07 (2017): “Proyecto de Ley que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil e introduce modificaciones a la ley N° 20.084, sobre responsabilidad penal de adolescentes, y a otras normas que indica” (Chile - Cámara de Diputados de Chile).
- BOLITHO, Jane (2015): “Putting justice needs first: A case study of best practice in restorative justice”, en: *Restorative Justice* (3, 2), pp. 256-281.
- BOLIVAR, Daniela (2015): The local practice of restorative justice: are victims sufficiently involved?, en: VANFRAECHEM, Inge, BOLIVAR, Daniela, y AERTSEN, Ivo [Eds.], *Victims and restorative justice* (London, Routledge), pp. 203-238.
- BOLIVAR, Daniela (2019): *Restoring harm: a psychosocial approach to victims and restorative justice* (London, Routledge).
- BOLIVAR, Daniela; MERA, Alejandra; y NAVARRO, Ivan (2021): “The potential of restorative justice to fulfil children’s right to be heard”, en: WOLTHUIS, Annemieke, y CHAPMAN, Tim (Eds.), *Restorative Justice from a children’s rights perspective* (The Netherlands - Eleven International Publishing), pp. 111-138.
- BOLIVAR, Daniela; RAMIREZ, Angelica; BARACHO, Bianca; DE HAAN, Marit; CASTILLO, Fernanda; FERNANDEZ, Marcela; y AERTSEN, Ivo (2017): “Estudio Proyecto Capacitación, Asesoría y Estudio Práctico Mediación Penal Juvenil” (Santiago - Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile).

- CHAPMAN, Tim; GELLIN, Maija; AERTSEN, Ivo; y ANDERSON, Monique (2015): “Protecting rights, restoring respect and strengthening relationships: a European Model for Restorative Justice with Children and Young People (Volume II)”. Disponible en: <http://www.ejjc.org/sites/default/files/volii-eumodel-europeanresearchonrestorativejuvenilejustice.pdf> [visitado el 11 de septiembre de 2018].
- CONSEJO EUROPEO (1999): “Recomendación N° R (99) 19, de 15 de septiembre de 1999, del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados miembros, sobre mediación en materia penal”. Disponible en: [https://www.coe.int/t/e/legal_affairs/legal_cooperation/steering_committees/cdcj/cj-s-vict/CJ-S-VICT%20\(2007\)%20%20e%20rev%20%20-%20Background%20documents%20on%20issues%20related%20to%20victims.asp#TopOfPage](https://www.coe.int/t/e/legal_affairs/legal_cooperation/steering_committees/cdcj/cj-s-vict/CJ-S-VICT%20(2007)%20%20e%20rev%20%20-%20Background%20documents%20on%20issues%20related%20to%20victims.asp#TopOfPage) [visitado el 12 de septiembre de 2018].
- CONSEJO EUROPEO (2001): “Decisión Marco del Consejo, de 15 de marzo de 2001, relativa al estatuto de la víctima en el penal”. Disponible en: <https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/baa3e644-164a-444f-9006-1a50f10bddd/language-es> [visitado el 12 de septiembre de 2018].
- CONSEJO EUROPEO (2012): “Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo Europeo, de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos”. Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2012/315/L00057-00073.pdf> [visitado el 12 de septiembre de 2018].
- DE MESMAECKER, Vicky (2015): “Victim-offender mediation participants' opinions on the restorative justice values of confidentiality, impartiality and voluntariness”, en: *Restorative Justice: An International Journal* (1, 3), pp. 334-361.
- DEPARTMENT OF JUSTICE NORTHERN IRELAND (2010): “A Review of the Youth Justice System in Northern Ireland”. Disponible en: <https://restorativejustice.org.uk/resources/review-youth-justice-system-northern-ireland> [visitado el 19 de agosto de 2018].
- DOUGLAS, Kathy; SAGER, Nadia; y FIELD, Rachael (2010): “Hearing the voices of Victorian conferencing practitioners—views on neutrality”, en: *Australasian Dispute Resolution Journal* (21, 3), pp. 163-170
- DUENKEL, Frieder; HORSFIELD, Philip; y PAROSANU, Andrea (2015): “Research and Selection of the Most Effective Juvenile Restorative Justice Practices in Europe: Snapshots from 28 EU countries”. Disponible en: https://www.ejjc.org/sites/default/files/volume_i_snapshots_from_28_eu_member_states.pdf [visitado el 11 de agosto de 2018].
- FIGUEROA VASQUEZ, Rita; SCHMITZ, Jean (2021): “La experiencia en la aplicación del enfoque de la justicia y practica restaurativa en el Perú”. Disponible en: http://www.revistalatrampa.com.ar/contenidos/larevista_articulo_.php?id=455&ed=69 [visitado el 19 de agosto de 2018].
- GIESE, Joan; COTE, Joseph (2000): “Defining Customer satisfaction”. Disponible en: <http://www.proserv.nu/b/Docs/Defining%20Customer%20Satisfaction.pdf> [visitado el 12 de septiembre de 2009].

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

- HAYES, Hennessey (2005): “Assessing reoffending in restorative justice conferences”, en: Australian & New Zealand Journal of Criminology (38,1), pp. 77-101.
- JOHNSTONE, Gerry; y VAN NESS, Daniel (2007): Handbook of restorative justice (Devon, Willan Publishing).
- LATIMER, Jeff; DOWDEN, Craig; y MUISE, Danielle (2005): “The effectiveness of restorative justice practices: A meta-analysis”, en: The Prison Journal (85, 2), pp. 127-144.
- LAUWAERT, Katrien; y AERTSEN, Ivo (2015): “Desistance and restorative justice: Mechanisms for desisting from crime within restorative justice practices”. Disponible en: https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2019-11/research-report-desistance-and-rj-total-doc-24-11-final_0.pdf [visitado el 11 de marzo de 2021].
- LAUWAERT, Katrien; y AERTSEN, Ivo (2016): “With a little help from a friend: desistance through victim–offender mediation in Belgium”, en: Restorative Justice (4, 3), pp. 345-368.
- LAXMINARAYAN, Malini; LENS, Kim; y PEMBERTON, Antony (2015): “Victim-offender encounters in the Netherlands”, en BOLIVAR, Daniela; AERTSEN, Ivo; y VANFRAECHEM, Inge. [Eds.], Victims and Restorative Justice: Country Reports (Leuven - European Forum for Restorative Justice), pp. 96-133.
- MARUNA, Shadd (2016): "Desistance and restorative justice: It's now or never", en: Restorative Justice: An International Journal (4, 3), pp. 289-301.
- MERA, Alejandra (2018): “Reforma a la justicia penal adolescente: ¿Por qué no dar un giro hacia la justicia restaurativa?”. Disponible en: <http://unicef.cl/web/wp-content/uploads/2018/05/justicia-restaurativa.pdf> [visitado el 02 de octubre de 2018].
- MILLER, Susan; y HEFNER, Kristen (2015): “Procedural justice for victims and offenders?: Exploring restorative justice processes in Australia and the US”, en: Justice Quarterly (32: 1), pp. 142-167.
- MINISTERIO DE JUSTICIA DE NUEVA ZELANDIA (2004): “Restorative Justice: Best Practice in New Zealand”. Disponible en: <https://www.justice.govt.nz/assets/Documents/Publications/RJ-Best-practice.pdf> [visitado el 28 de septiembre de 2018].
- MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE CHILE (2016): “Convenio de Colaboración para la Derivación de Casos a Mediación Penal Juvenil y Estudio Practico” (Chile - Documento Interno).
- MIRANDA, Paula; BOLIVAR, Daniela; FARAH, Jorge; FERNANDEZ, Marcela, y BARACHO, Bianca (2018): “Elaboración de un Sistema de Supervisión para la Mediación Penal en el Marco del Nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil” (Santiago - Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile).
- MORALES, Ana María; DROPELMANN, Catalina; BOLIVAR, Daniela; BERRIOS, Gonzalo; SANTIBAÑEZ, María Elena; DUCE, Mauricio; CILLERO, Miguel; CARVACHO, Pablo (2018): “Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil: Análisis del proyecto de ley que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil e introduce modificaciones a la ley N°20.084, sobre responsabilidad penal de

- adolescentes, y otras normas que indica” (Santiago - Centro de Políticas Públicas, Pontificia Universidad Católica).
- MORRIS, Allison; MAXWELL, Gabrielle; y ROBERTSON, Jeremy (1993): “Giving victims a voice: A New Zealand Experiment”, en: *The Howard Journal* (32, 4), pp. 304-321.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS [ONU] (1985): “Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores - Reglas de Beijing”. Disponible en: <http://www.cidh.org/ninez/pdf%20files/Reglas%20de%20Beijing.pdf> [visitado el 12 de septiembre de 2018].
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS [ONU] (1989): “Convención sobre los Derechos del Niño, Niña y Adolescente”. Disponible en: <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf> [visitado el 2 de septiembre de 2018].
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS [ONU] (1990a): “Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil - Directrices de Riad”. Disponible en: http://iin.oea.org/cd_resp_penal/documentos/0043889.pdf [visitado el 12 de septiembre de 2018].
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS [ONU] (1990b): “Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad - Reglas de La Habana”. Disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2002/1423.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2002/1423> [12 de septiembre de 2018].
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS [ONU] (1997): “Administración de la Justicia de Menores - las Directrices de Viena”. Disponible en: http://www.ipjj.org/fileadmin/data/documents/UN_documents/UN_ViennaGuidelinesEcosocResolution199730_1997_SP_01.pdf [12 de septiembre de 2018].
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS [ONU] (2002): “Principios básicos de las Naciones Unidas sobre el uso de los programas de justicia restaurativa en asuntos penales”. Disponible en: https://www.unodc.org/documents/commissions/CCPCJ/CCPCJ_Sessions/CCPCJ_11/E-CN15-2002-05-Add1/E-CN15-2002-5-Add1_S.pdf [12 de septiembre de 2018].
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS [ONU] (2006): “Estándares y normas de las Naciones Unidas en materia de prevención del delito”. Disponible en: https://www.unodc.org/documents/crime-congress/12th-Crime-Congress/Documents/Salvador_Declaration/Salvador_Declaration_S.pdf [visitado el 12 de septiembre de 2018].
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS [ONU] (2016): “Promoting restorative justice for children”. Disponible en: https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/2599Promoting_restorative_justice.pdf [visitado el 11 de septiembre de 2018].
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS [ONU] (2020): “Handbook on restorative justice programmes”. Disponible en: <https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20->

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

- [01146 Handbook on Restorative Justice Programmes.pdf](#) [visitado el 21 de junio de 2021].
- PUT, Johan; VANFRAECHEM, Inge; y WALGRAVE, Lode (2012): “Restorative dimensions in Belgian youth justice”, en: *Youth Justice* (12, 2), pp. 83-100.
- REYES-QUILODRAN, Claudia; LABRENZ, Catherine; DONOSO-MORALES, Gabriela (2018): “Justicia Restaurativa en Sistemas de Justicia Penal Juvenil Comparado: Suecia, Inglaterra, Italia y Chile”, en: *Política criminal* (13, 25), pp. 626-649.
- ROBERTS, T. (1995): “Evaluation of the VOM project” (Victoria - Focus consultant). Informe no publicado.
- RODRIGUEZ, Nancy (2007): “Restorative justice at work: Examining the impact of restorative justice resolutions on juvenile recidivism”, en: *Crime & Delinquency* (53, 3), pp. 355-379.
- RUGGE, Tanya; y CORNIER, Robert (2003): “Restorative justice in cases of serious crimes: an evaluation”. Disponible en: <http://www.sfu.ca/cfrj/fulltext/rugge.pdf> [visitado el 2 de octubre de 2018].
- SHAPLAND, Joanna; ATKINSON, Anne; ATKINSON, Helen; CHAPMAN, Becca; COLLEDGE, Emily; DIGNAN, James... SORSBY, Angela (2006): “Restorative justice in practice: The second report from the evaluation of the three schemes”. Disponible en: <http://www.shef.ac.uk/law/research/ccr/occasional> [visitado el 13 de octubre de 2018].
- SHAPLAND, Joanna; ATKINSON, Anne; ATKINSON, Helen; CHAPMAN, Becca; DIGNAN, James; HOWES, Marie; JOHNSTONE, Jennifer; ROBINSON, Gwen; SORSBY, Angela (2007): “Restorative justice: The views of victims and offenders. The third report from the evaluation of the three schemes”. Disponible en: <http://www.justice.gov.uk/docs/Restorative-Justice.pdf> [visitado el 15 de octubre de 2018].
- SHAPLAND, Joanna; ROBINSON, Gwen; SORSBY, Angela (2011): *Restorative justice in practice. Evaluating what Works for victims and offenders* (London, Routledge).
- SHERMAN, Lawrence; STRANG, Heather (2007): “Restorative Justice: the evidence, London: The smith Institute”. Disponible en: http://www.iirp.edu/pdf/RJ_full_report.pdf [visitado el 8 de octubre de 2018].
- SHERMAN, Lawrence; STRANG, Heather; BARNES, Geoffrey; WOODS, Daniel; BENNETT, Sarah; INKPEN, Nova; ... SLOTHOWER, Molly (2015): “Twelve experiments in restorative justice: the Jerry Lee program of randomized trials of restorative justice conferences”, en: *Journal of Experimental Criminology* (11, 4), pp. 501-540.
- SHERMAN, Lawrence; STRANG, Heather; MAYO-WILSON, Evan; WOODS, Daniel; ARIEL, Barak (2015): “Are restorative justice conferences effective in reducing repeat offending? Findings from a Campbell systematic review”, en: *Journal of quantitative criminology* (31, 1), pp. 1-24.
- STRANG, Heather (2002): *Repair or revenge: victims and restorative justice* (Oxford, Clarendon Press).
- STRANG, Heather; SHERMAN, Lawrence; MAYO-WILSON, Evan; WOODS, Daniel; ARIEL, Barak (2013): “Restorative justice conferencing (RJC) using face-to-face

- meetings of offenders and victims: Effects on offender recidivism and victim satisfaction. A systematic review”, en: *Campbell Systematic Review* (9, 1), pp. 1-59.
- SUZUKI, Masahiro; y WOOD, William (2017): “Restorative Justice”, en: DECKERT, Antje; y SARRE, Rick (Eds.), *The Palgrave Handbook of Australian and New Zealand Criminology, Crime and Justice* (Cham - Palgrave Macmillan), pp. 393-406.
- UMBREIT, Mark (1994): *Victim meets offender. The impact of restorative justice and mediation* (New York, Willow Tree press, Inc).
- UMBREIT, Mark (2001): *The handbook of victim-offender mediation. An essential guide to practice and research* (San Francisco, Jossey Bass).
- UMBREIT, Mark; BRADSHAW, William; y COATES, Robert (2001): “Victim sensitive offender dialogue in crimes of severe violence. Differing needs, approaches and implications”. Disponible en: http://rjp.umn.edu/Copy_of_Restorative_Justice_Principles-43ea0fa8cf21f.html [visitado el 23 de octubre de 2018].
- UMBREIT, Mark; COATES, Robert; VOS, Betty (2004): “Victim-offender mediation: Three decades of practice and research”, en: *Conflict Resolution Quarterly* (22, 2), pp. 279-303.
- UNITED NATIONS INTERNATIONAL CHILDRENS EMERGENCY FUND [UNICEF] (2017): “Agenda de Infancia 2018-2021: Desafíos en un área clave en el país”. Disponible en: <http://unicef.cl/web/wp-content/uploads/2017/01/Agenda-Infancia-2018-2012-WEB.pdf> [visitado en 28 de septiembre de 2018].
- VAN CAMP, Tinneke; y WEMMERS, Jo-Anne (2013): “Victim satisfaction with restorative justice: More than simply procedural justice”, en: *International Review of Victimology* (19, 2), pp. 117-143
- VANFRAECHEM, Inge; BOLIVAR, Daniela; AERTSEN, Ivo (2015): *Victims and restorative justice* (Leuven, Routledge).
- WEMMERS, Jo-Anne; y CANUTO, Marisa (2002): “Victims’ experiences with, expectations and perceptions of restorative justice: A critical review of the literature”. Disponible en: https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/victim/rr01_9/rr01_9.pdf [visitado el 16 de octubre de 2018].
- WEMMERS, Jo-Anne; y VAN CAMP, Tinneke (2011): “The Offer of Restorative Justice to Victims of Violent Crime: Should It Be Protective or Proactive?”. Disponible en: <https://depot.erudit.org/bitstream/003511dd/1/Rapport%20de%20recherche%20n4%20Wemmers%20Final.pdf> [visitado el 19 de octubre de 2018].
- WHITE, Stephen; y MIERS, Derek (2009): *BPMN. Guía de referencia y modelado* (Florida, Future Strategies Inc).
- WILSON, David; OLAGHERE, Ajima; y KIMBRELL, Catherine (2017): “Effectiveness of restorative justice principles in juvenile justice: A meta-analysis”. Disponible en <https://www.ojp.gov/pdffiles1/ojdp/grants/250872.pdf> [visitado el 11 de marzo de 2021].
- WOLTHUIS, Annemieke; y CHAPMAN, Tim (2021): *Restorative Justice from a Children’s Rights Perspective* (The Netherlands, Eleven International Publishing).
- ZEHR, Howard (2007): *El pequeño libro de la justicia restaurativa* (Intercourse, PA, Good Books).
- ZUÑIGA, Noe; y SANDOVAL, María (2018): “La justicia restaurativa como principio que norma el sistema integral de justicia penal para adolescentes en México”. Disponible

MIRANDA, Paula; FARAH, Jorge; BOLÍVAR, Daniela; BARACHO, Bianca; FERNÁNDEZ, Marcela: “La mediación penal restaurativa juvenil en el marco del nuevo Servicio nacional de reinserción social juvenil en Chile: principios y fundamentos de una norma técnica”.

en:

[https://www.derechocambiosocial.com/revista051/LA JUSTICIA RESTAURATIVA.pdf](https://www.derechocambiosocial.com/revista051/LA_JUSTICIA_RESTAURATIVA.pdf) [visitado el 19 de agosto de 2018].