



“

Universidad Valparaíso
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social (Sede Central)



***SIGNIFICADOS CONTRUIDOS RESPECTO DE LOS PROCESOS
DE MEDIACIÓN PENAL; UNA MIRADA DE LOS ACTORES
INVOLUCRADOS AL SISTEMA***

Seminario de título para la obtención de grado académico de Licenciado en Trabajo
Social y Título Profesional de Asistente Social

Institución Patrocinante
Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso

Profesor Guía
Mauricio Ureta Bernal
Loreto Pinto Cabrera
Massiel Quiñones Toledo
Alejandra Verdejo Verdejo

Valparaíso, 2010

Agradecimientos

Madre, tú haz hecho que cada día de mi vida haya sido un día feliz, tú eres la persona que ha inculcado en mí todos los valores que llevo conmigo, sin duda haz sido un pilar fundamental en este logro, ya que me apoyaste en todos los momentos de flaqueza, motivándome a seguir y subiéndome el ánimo, por eso y por muchísimo más te agradezco infinitamente por ser como eres y no queda más que decirte que te amo demasiado.

Padre, muchas gracias por ser el hombre perseverante, trabajador y valiente que eres, me has entregado todo lo que necesito y te estoy muy agradecida por eso, algún día espero poder hacer lo mismo por ti, te amo papito.

Hermanita, gracias por hacerme reír con tus locuras y por entregarme un cariño y una sonrisa siempre y cuando lo necesite, te amo también linda.

Gracias a mi familia, en especial a mis cuatro abuelitos que los tengo a mi lado que siempre se mostraron preocupados por mí y mis estudios.

Agradezco a mis amigas y compañeras de tesis que han hecho que este espacio este plagado de magia, acompañado de constantes risotadas y también de peleas que sin embargo fueron solo un mal rato, las quiero mucho niñas.

Por último es indispensable agradecer a Dios, que me otorga a mi y mis seres queridos salud, vida y trabajo.

Loreto Pinto Cabrera

Mis cinco años de estudios, y su culminación que se concreta en este seminario de Título, lo encuentro dedicado a:

*Mis dos ángeles, de los cuales una se encuentra en el cielo y es mi madre, **Susana Toledo Vega**, la cual estoy seguro que me ha cuidado y apoyado en todo momento ;y a mi ángel en la tierra, quien no solo tuvo que asumir el rol de hermano mayor, sino el de padre-madre, amigo y compañero de caminos, quien con sus cuidados materiales, me auxilió a seguir siempre en mis estudios, que acompañó en todo momento este proceso de crecer y luchar por todas las batallas que se han incorporado en mi vida, **por lo este seminario de título se lo dedico a quien más amo en el espacio terrenal, a mi querido hermano Jorge Quiñones Toledo.***

En este camino de aprendizaje continuo, sucedieron en mi vida crisis no normativas de las cuales pensé no podré sobrellevar, y que frenarían mis estudios académicos, sin embargo, existieron dos familias las cuales siempre me alentaron y estuvieron en todo momento conmigo para seguir este rumbo, en donde no solo tengo palabras de agradecimiento, sino también de mucho entrega de bendiciones; estos distintos núcleos familiares conllevaron a acogerme y aconsejarme en todo momento, estas son la familia de *Eva Ríos* y la familia de *Érica Vilches* personajes que a pesar de no mantener vínculo sanguíneo las denominó como mis madres putativas.

No puedo olvidar a quienes encontré en este caminar, quien es el Profesor Mauricio Ureta, quien ayudo a desarrollar capacidades y habilidades dentro del espacio de las ayudantías y así me brindó la confianza para seguir creciendo como profesional.

Y por supuesto no dejaré de agradecer a esta generación 2006, personas maravillosas las cuales forjamos con muchas de ellas una gran proximidad, dado por las innumerables conversaciones y ayuda mutua que se presentó, se configuró una relación amena, formando una linda amistad entre muchos, y presentándose en cada uno un sello personal del cual nunca olvidaré, y en donde dentro de ese círculo estuvieron mis compañeras seminaristas las cuales formamos historias increíbles y trayectorias de las cuales se expresaron en viajes, momentos de apoyo, de peleas, de tristezas, de por sobretodo de un crecimiento, crecimiento que se manifiesta en múltiples situaciones de las cuales solo puedo decir que se expresa en una muy grandiosa palabra, la amistad.

Doy múltiples agradecimientos a mis dos abuelos quienes siempre me acompañaron en mis sueños. Finalmente agradezco a todos aquellos lo que han estado presente en mis procesos de crecimiento, soportando mis cambios anímicos, mi personalidad y una voz marcada por su tono grave y alta, a mis amigos/as quienes han pasado a ser parte de mi familia y pilar fundamental en la formación de mi madurez emocional, como Dano, Petakito, Migue, Andrewewis, Karola, Jorgebunkers, Pola, Cola Cao, Katita, Monita, Consuelo y a todos quienes han sido participes en mi vida, Muchas Gracias.

Massiel Quiñones Toledo

Comienzan a culminar 5 años de este proyecto, en donde debo agradecer a muchas personas que colaboraron e hicieron posible que yo llegara hasta este punto.

En primer lugar a mi Mamá, la que con su infinita paciencia, dedicación y amor supo guiarme en el camino de la perseverancia, la verdad y la voluntad, que me ha enseñado que en la vida, las cosas más simples, son a veces las más importantes y las que más te hacen feliz... Gracias Mamá por todo tu amor y tu paciencia, por querer siempre lo mejor para mí, tú eres el mejor ejemplo de mamá, espero ser como tú algún día... eso no se aprende en ninguna Universidad; sin tu presencia, créeme que nada de esto hubiese sido posible...

A mi Papá, el que muchas veces no supo en que año de la carrera iba o que ni siquiera supo las notas que me sacaba, pero que en su mente siempre fui una triunfadora, gracias por creer en mí y considerarme como una persona capaz de lograr mis metas, eso es lo único que necesito.

No puedo dejar de agradecer a mi “Tía lila”, la persona que tiene una enorme capacidad de amar y de tenderle la mano al otro... le agradezco por quererme como una hija sin serlo, gracias sus palabras, sus consejos y por todo lo que hasta el día de hoy me entrega...se han convertido en enseñanzas de incalculable valor, gracias por creer en mí a pesar de los errores que he cometido (que son muchos) A mi tío Pablo, una de las personas más buenas que conozco. Gracias por su apoyo y ayuda durante todos estos años, por tolerar mis errores y saber perdonar, por darme en el gusto en caprichos que nadie quiso avalar... nunca dejaré de agradecer es el amor que le entrega a mi hija.

A mi familia en general, en especial a mi Tata, y a primo Javier, que se ha transformado en un hermano, un amigo, en un compañero de vivencias... a todos, los quiero mucho

A mis amigos/as, a los que durante los años han estado conmigo en las buenas y en las malas, que me han acompañado durante este proceso y tantos otros que la vida me ha puesto por delante; hago una mención especial a mis amigas y compañeras Massiel y Loreto, el quipo seminarista, compañeras de carrera y de vivencias inolvidables.

Mis mayores agradecimientos van dirigidos a la persona más importante de mi vida, a aquella persona que día a día me roba el sueño, llena mis energías y ocupa mis pensamientos, a la persona que llegó en el momento menos indicado, pero en el más preciso, esta persona que crece junto a mí y me dice mamá...dedico este seminario a lo más hermoso que la vida me ha regalado, a mi Hija Fadia. El día en que tú leas esto, debes saber que tú has inspirado mis ganas de seguir en este camino. Ésta carrera la hicimos juntas, tú fuiste mi mayor motivación... Gracias por darme la luz y afirmar mis metas... Te amo, y éste amor si que es eterno.

A Dios, por otorgarme la salud y el entendimiento, y a las personas que un día formaron parte de mi vida y que por diferentes motivos ya no están...

Alejandra Verdejo

ÍNDICE

Contenido	
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
ESTRUCTURA	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO 1: MARCO INSTITUCIONAL	14
1.2 Corporación de Asistencia Judicial.....	15
1.3 Corporación de Asistencia Judicial Valparaíso	16
1.4 Centros de Mediación	18
1.5 Convenios	20
CAPÍTULO 2: MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL TEÓRICO	22
I. MARCO CONCEPTUAL	23
II. MARCO REFERENCIAL: APROXIMACIONES LEGALES DE LA JUSTICIA.....	¡Error! Marcador no definido.
1. SISTEMA DE JUSTICIA EN CHILE.....	26
1.1 Génesis del sistema de Justicia en Chile.....	26
1.1.1 Modelo Inquisitivo.....	27
1.1.2 Modelo Restaurativo.....	28
2. REFORMA PROCESAL PENAL.....	30
2.1 Principios inspiradores de la Reforma Procesal Penal.....	31
2.2 Función de los Diversos Actores involucrados en la Reforma Procesal Penal.....	32
2.3 Marco Legal Aplicable en Salidas alternativas al Proceso Penal	36
2.3.1 Salida Condicional del Procedimiento.....	37
2.3.2 Acuerdos Reparatorios.....	38
III. MARCO TEÓRICO.....	41
1. CONFLICTO	41
2. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS (RAC).....	44
2.1 Tipos de resolución alternativa de conflictos.....	44

2.1.1 De orden impuesto	45
a) Arbitraje	45
2.1.2 De Orden Negociado.....	45
a) Negociación	45
b) Conciliación.....	46
c) Mediación	47
Orígenes de la Mediación	49
Modelos de Mediación.....	50
Fases de la Mediación.....	52
3. JUSTICIA RESTAURATIVA.....	54
3.1 Surgimiento de la Justicia Restaurativa y la Victimología como Ciencia Jurídica	56
3.2 Beneficios de la Justicia Restaurativa.....	59
4. JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN PENAL.....	60
4.1 Enfoques de Mediación Penal.....	61
4.2 Mediación Penal en Otros Países	64
5. MEDIACIÓN PENAL EN CHILE.....	68
5.1 PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN EN CHILE	69
5.2 PROYECTOS Y PRÁCTICAS ESPECÍFICAS DE MEDIACIÓN PENAL.....	71
6. IMPLEMENTACIÓN DE LOS ACUERDOS REPARATORIOS EN CHILE.....	74
CAPÍTULO 3: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	75
1. Planteamiento y Fundamentación del problema de investigación.....	76
2. Propósito de Investigación	78
2.1 Objetivos de Investigación.....	78
3. Paradigma de Investigación y Tipo de Estudio.....	79
4. Método de Investigación Cualitativa: Teoría Fundamentada	81
5. Contextualización de la Significancia.....	82
6. Método de Estudio	85
7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Información.....	86
8. Selección de los Informantes	87



9. Método de Análisis	88
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN.....	90
1. Significados construidos por el colectivo usuarios, respecto a los Procesos de Mediación	93
Categorías Generales que emergen del primer objetivo específico	93
a) Sentidos y significados que le otorgan los usuarios al Proceso de Mediación	95
b) Significancia asignada a la reparación y responsabilización.....	102
c) Relación de las partes del conflicto	107
2. Significados y Prácticas laborales de los/as Profesionales del proceso de Mediación Penal .	109
Categorías Generales que emergen del segundo objetivo específico	110
a) Significados de los/as profesionales involucrados/as al proceso de Mediación Penal y a sus prácticas Laborales.....	111
b) Significados de los/las profesionales al funcionamiento del proceso de Mediación.....	114
c) Significancia asignada a los procesos de reparación y responsabilización.....	123
CONCLUSIONES Y HALLAZGOS	129
1. Conclusiones respecto a los objetivos y preguntas de investigación	131
1.1 Conclusiones Respecto al primer Objetivo específico de investigación	131
1.2 Conclusiones Respecto al segundo Objetivo específico de investigación.....	135
2. Conclusiones respecto a reflexiones generales sobre el tema.....	142
3. Aportes desde el Trabajo Social a la temática investigada	146
4. Propuesta Temática.....	149
BIBLIOGRAFÍA	153
ANEXOS	
.	

RESUMEN

El seminario de título que se presenta a continuación, tiene como finalidad recabar las experiencias y significancias que le otorgan los diferentes actores involucrados al proceso de Mediación Penal, como un Mecanismo de Resolución Alternativa de Conflictos en el ámbito judicial, el cual se desarrolla dentro de los nuevos lineamientos de la Justicia Restaurativa. Ésta investigación contará con una base metodológica acorde a los requerimientos propios de una investigación cualitativa.

La investigación realizada por el equipo seminarista responde a la metodología interpretativa, y es de carácter exploratorio, ya que con este seminario, se pretende examinar una temática de investigación escasamente estudiada, en donde la literatura revela que ésta materia no ha sido abordada bajo los lineamientos que esta investigación propone.

Para la ejecución de esta investigación, el equipo seminarista utiliza la Teoría Fundamentada, como metodología de investigación cualitativa principal y el método de estudio de caso, el cual se perfila como el más indicado en los estudios de tipo cualitativos, teniendo dentro de las técnicas de recolección de información la Revisión de documentos, la entrevista a los profesionales pertenecientes a la administración de la justicia, como lo son, los Defensores, Fiscales, Abogados asistente y Mediadores del centro de Mediación de la Corporación de Asistencia social y la entrevista a los usuarios que logran y no un acuerdo.

El método a través del cual se analizará la información corresponde al análisis de contenidos, para que de ésta forma, la investigación tome coherencia, este análisis de contenidos será de tipo temático, en donde se busca descubrir la significación de los discursos entregados a través de la transcripción de las grabaciones registradas de los diversos sujetos de estudio, con el fin de esclarecer la superficie textual.

Finalmente, las conclusiones respecto a los resultados emanados de la investigación se sistematizan en base a los objetivos específicos propuestos por el equipo seminarista, para dar término con una propuesta programática en base los principales hallazgos que se originan gracias a esta investigación

ABSTRACT

The objective of the following work was to obtain the experiences and the significance that the different participants give to the process of penal mediation, as a means of alternative mechanism of conflict resolution in the judicial field, which is developed within the new trend of the Restorative Justice. This research has a methodological basis according to the requirements of a qualitative research.

The research performed by our team was done with interpretative methodology, and it has an exploratory character, because with this work we pretended to explore a research subject which has been barely studied, and the literature on this matter revealed that this topic hasn't been studied under the scope which this research propose.

In order to carried out this research, the team used grounded theory, as main qualitative research methodology and the case study method which seemed to be the most appropriate in qualitative studies, and in order to gathered information we checked documents, interviewed professionals, belonging to the justice administration field, for example defense council, prosecutors, lawyers, mediators from the Mediation Center of the Corporation of Social Assistance and also interviewed the users which could get or not an agreement.

The method used to analyze the information was the one that studies the contents, in that way the research became coherent, this contents analysis was thematic, and we were looking to discover the significance of the speeches given through the transcription of the recordings from the different subjects of study, in order to have clear texts.

Finally, the conclusions, according to the results obtained from the research, were systematized based on the specific objectives proposed by our team. We finished this work with a pragmatic propose based on the main findings originated thanks to this research.

ESTRUCTURA

El documento que se presenta a continuación ha sido estructurado del siguiente modo:

- En el **Primer capítulo**, se devela el *Contexto Institucional*, el cual corresponde al Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, en relación a su historia, funcionamiento, al equipo perteneciente a ésta, y al organigrama de la institución.
- En un **Segundo capítulo**, correspondiente al *Marco Teórico*, se ahondarán en los referentes conceptuales, teóricos e históricos que están vinculados a la Mediación Penal y a la Justicia Restaurativa, incluyendo aspectos propios de nuestro país y de otros que practican este modelo, con el fin de entregar un sustento teórico que avale esta investigación.
- en el **Capítulo Tercero**, se presentará el *Diseño de investigación*, en el cual, se develan las diferentes metodologías y directrices a través de las cuales será realizado este estudio.
- En el **Cuarto capítulo**, *Análisis de la Información*, se darán a conocer los resultados y productos obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos e información recabada a través del estudio.
- Posteriormente se exponen las *Conclusiones y Hallazgos de la Investigación*, en donde, el equipo seminarista presenta reflexiones en relación a los resultados obtenidos, y a la vez se presentan los principales hallazgos y los más importantes aprendizajes obtenidos y finalmente, después de haber realizado las conclusiones pertinentes, se elaborará una *Propuesta Temática* en relación a la temática abordada.

INTRODUCCIÓN

La investigación que se presenta a continuación se enmarca dentro de los requerimientos académicos del quinto año de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

La temática escogida se debe a un proceso de reflexión en donde se decide por las alumnas seminaristas optar por el área socio jurídica a través de una unanimidad de intereses, debido a las diferentes prácticas profesionales en que incurrieron durante su periodo académico.

El tema escogido en esta área es la Mediación Penal en adultos, el cual fue motivado por el Profesor Mauricio Ureta Bernal, quien actuó como guía durante el proceso a fin de posicionarnos en el contexto de esta temática, relacionada últimamente a un nuevo ámbito de acción profesional en que puede incurrir el Trabajador Social con estudios de post grado. Por su parte, se hace preciso mencionar que la aproximación teórica de esta temática ha sido escasa y deficientemente sistematizada, ya que no existe una investigación en el país que revele los significados construidos respecto al proceso de Mediación Penal y sus prácticas laborales en los profesionales Chilenos.

Bajo tales convicciones, la investigación se sitúa en un escenario institucional con una trayectoria exitosa como lo es el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de la comuna de Valparaíso, el cual por su experiencia en la mediación y sus principales ejes, han incurrido en primeras experiencias exitosas en estos ámbitos.

Con el pasar de los años los paradigmas de estudio de las Ciencias Sociales se han ido transformando a través de las diversas visiones de entendimiento del comportamiento humano, estas visiones han sido recogidas por el Derecho, a través de distintas experiencias en diferentes países, lo cual ha permitido abarcar los conflictos jurídicos desde una mirada más integral.

Es así como en el mes de Diciembre del año 2000, se implementan modificaciones legales en nuestro país en el Sistema Procesal Penal, las cuales se acogen en nuevos paradigmas que representan cambios sociales y culturales, dado que han sido acompañados por proyectos de ley, incorporando elementos propios del modelo de Justicia Restaurativa.

La Justicia Restaurativa presenta un marco que contrasta con el tradicional e imperante sistema inquisitivo, el cual recupera la perspectiva del crimen como una ofensa en contra de la víctima y su familia, y se interesa fundamentalmente por afrontar los conflictos de una forma constructiva lo que marca la diferencia entre la palabra y la violencia, en contraposición a la justicia

Penal Contemporánea que defiende el crimen como una transgresión a las leyes y mide cuanto castigo fue infringido.

Por su parte, la teoría de la Justicia Restaurativa sostiene que el proceso de Justicia pertenece a la comunidad, esta visión presenta beneficios tanto para las víctimas como para los infractores, ya que supone, la asunción de responsabilidad de los hechos y previamente reparar el daño causado, de esta manera se afirma una interacción entre la víctima y el victimario, suponiendo una reestructuración de los daños morales y materiales y así mismo permitiéndoles participar en la solución de los conflictos, generando acuerdos propios, y sustentables que prevalezcan en el tiempo.

Este nuevo paradigma es considerado una tercera vía, por cuanto se ubica centralmente entre la Justicia Retributiva y el eje de la Justicia Tradicional rehabilitadora dirigida a la readaptación¹, dado que explica que el crimen significa algo más que la vulneración de la ley, causa lesiones y perjuicios de las víctimas a los victimarios y a la comunidad.

La Justicia Restaurativa se origina en Europa, en países como Austria, Alemania, Bélgica, Francia, Holanda, Noruega, Finlandia, Italia, Polonia, Portugal y República Checa, proliferándose en los diversos países del mundo posteriormente, especialmente en los de habla anglosajona como Canadá, Estados Unidos, Gran Bretaña, Nueva Zelanda y Australia, manifestando la mediación penal como su herramienta para utilizarla y así enfocándose de acuerdo a las diversas manifestaciones culturales. En Latinoamérica se han expresado experiencias escasas de conciliación y reparación como Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Venezuela y nuestro país pronunciándose a través de las salidas alternativas al conflicto penal como son el Principio de Oportunidad, la Suspensión Condicional, Acuerdos Reparatorios y extinción de la responsabilidad penal.²

Por lo que la Justicia Restaurativa es un proceso por el cual todas las partes tienen un interés en una determinada ofensa y se juntan para resolverla colectivamente, a fin de tratar sus implicaciones de futuro, por lo que este enfoque se presenta en un modelo de Justicia que surge enmarcado dentro del ámbito de la Victimología y de esta perspectiva como ciencia que se integra en el sistema jurídico-penal y en la criminología en general.

Los principios de la moderna Victimología se amparan en proteger los derechos de la Víctima, la que muchas veces en el Sistema tradicional sus necesidades no han sido ocupadas de una

¹ Espinosa, Pamela. Mediación Penal dentro de la Justicia Restaurativa. Una perspectiva desde la Victimología. Tesis para optar al grado de Magister en intervención psicosocial, mención en Mediación de Conflictos. Universidad de Valparaíso. 2006. p 2.

² Gordillo Santana, Luis F., Justicia Restaurativa y la Mediación Penal. Editorial Iustel, Portal de Derecho, España 2007. pp 261-335.

manera adecuada en los procesos penales, en donde está, se siente utilizada en la persecución del delito, manifestándose en una victimización secundaria, caracterizada básicamente por el abandono social y la escasa participación que mantiene en el proceso.

La Justicia Restaurativa en Chile se ve manifestada en el ámbito penal en las salidas alternativas al conflicto; suspensión condicional del procedimiento y acuerdos reparatorios, las cuales son dos nuevas instituciones introducidas en el código penal, en ambos se evidencia un cambio significativo asumiéndose el principio de legalidad en modo estricto. Los acuerdos reparatorios buscan como fin reparar simbólicamente o materialmente a la víctima y reintegrar al infractor, de esta manera en nuestra legislación se demuestra otra forma de resolver conflictos jurídicos distinto a los sistemas de arbitraje y conciliación tradicionales, poniendo de manifiesto la mediación entre víctima-victimario como una nueva herramienta del sistema, a fin de regular conflictos y así lograr un consenso entre los intereses de las partes involucradas.

De acuerdo a lo anterior, la mediación persigue un cambio en el paradigma a través de una serie de fases y de técnicas, todo ello con ayuda de un mediador que actúa como un tercero imparcial y cuya principal función consiste en establecer adecuados canales comunicativos siempre y cuando exista el principio de voluntariedad entre las partes a fin de lograr la resignificación del delito para la consecuente reparación del daño a la víctima y generar procesos de responsabilización del imputado.

En consideración a lo expuesto anteriormente, para este Seminario de Título es menester incurrir en algunas interrogantes de la temática como ¿La mediación funciona como un mecanismo alternativo en la resolución de conflictos, según la mirada de los actores involucrados? a su vez ¿es posible hablar de Justicia Restaurativa en el marco normativo legal de Chile?

Capítulo I

Contexto Institucional

“La primera condición para la paz es la voluntad de lograrla”

Juan Luíz Vives

1. CONTEXTUALIZACION INSTITUCION PATROCINANTE

El actual Seminario de Título es Patrocinado por el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, por lo que a continuación se hace alusión a los lineamientos bases de ambas instituciones.

1.2 Corporación de Asistencia Judicial

Las Corporaciones tienen como misión entregar asistencia jurídica a personas de escasos recursos, de tal forma de dar cumplimiento al mandato contenido en el artículo 19, n° 3 de la Constitución Política, que declara que "la Constitución asegura a todas las personas la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tendrá derecho a la defensa jurídica en la forma que señala la ley..."³.

Las Corporaciones de Asistencia Judicial fueron creadas en 1981, reemplazando a los colegios de abogados que hasta esa fecha eran los encargados de suministrar asistencia jurídica gratuita⁴. Son corporaciones de Derecho Público relacionadas con el Ministerio de Justicia a través del consejo directivo, presidido por el SEREMI de Justicia respectivo, y se rigen por la Ley 17.995, publicada en el diario oficial N° 30.959-A, del 8 de mayo de 1981.

A lo Largo de todo Chile existen 4 corporaciones de Asistencia Judicial, esto con el fin de garantizar que todo el país cuente con la posibilidad de acceder a esta institución y dar de esta forma respuesta a uno de los mandatos de la constitución, estas 4 corporaciones son las siguientes⁵:

- La Corporación Judicial Norte: Que atiende a las comunas comprendidas por la primera y segunda región.

³ Chile, Ministerio de Justicia, Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso[Versión Electrónica] Extraído el 30 de Junio del 2010, del Sitio Web Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso www.cajval.cl

⁴ Contreras, Daniela; Escobedo, Suheln & García Katherine. Análisis de la sustentabilidad de los casos con acuerdos generados en el año 2007 en el centro de mediación de la corporación de asistencia judicial de la comuna de Valparaíso y las variables asociadas a este cumplimiento. Tesis para optar al grado de licenciado en Trabajo Social y al título profesional de Asistente Social, Universidad Valparaíso, 2008.

⁵ Ibídem.

- La Corporación de Asistencia Judicial de la región Metropolitana: que comprende las regiones sexta, séptima, duodécima y metropolitana.
- La Corporación de Asistencia judicial de la región del Bío Bío: que cubre la octava, Novena, décima y undécima región.
- La Corporación de Asistencia Judicial de la región de Valparaíso: que abraza las regiones Tercera, Cuarta y Quinta.

1.3 Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso

La corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (CAJVAL), fue creada en el año 1981 bajo la Ley N° 7.995, actualmente tiene bajo su responsabilidad los consultorios Jurídicos presentes en tres regiones del país y estas son la tercera, cuarta y quinta región. Su dirección general se ubica en la misma ciudad de Valparaíso, a cargo de la Abogada Srta. Marcela Le Roy Barría.

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso ha desarrollado diversas líneas de servicio de atención para dar cumplimiento a su misión institucional de proporcionar asistencia jurídica, judicial y/o social a personas de escasos recursos, naturales o jurídicas sin fines de lucro, como una manera de asegurar la igualdad en el ejercicio de sus derechos, de acuerdo al mandato del artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República que asegura "la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos". Estas líneas son⁶:

1. Orientación e información de derechos: Servicio al cual pueden acceder todas las personas y es otorgado por los consultorios jurídicos, cuya principal función es informar y orientar a las personas a hacer efectivos sus derechos, mediante la protección, defensa o restauración de los mismos. Esta atención es efectuada por profesionales de las unidades de atención, Abogados o Asistentes Sociales y constituye la primera etapa de vínculo entre la persona y el servicio en la que ella es acogida.

2. Asesoría y/o representación judicial a personas naturales de escasos recursos o instituciones sin fines de lucro: Esta línea de servicio brinda Asistencia Legal y Social en toda clase de asuntos, excepto los excluidos por materia o cuantía o por corresponder a materias que no son atendidas por la Corporación como aquellos Juicios que corresponden a Policía Local, juicios de elevado monto, Juicios por injurias y calumnias, y juicios de sociedades comerciales. Este servicio se desarrolla principalmente en los Consultorios Jurídicos comunes y/o especializados, atendiendo materias relacionadas con asuntos de Familia, Laboral y de carácter civil, siendo la persona asesorada y

⁶ Chile, Ministerio de Justicia, Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso[Versión Electrónica] Extraído el 30 de Junio del 2010, del Sitio Web Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso www.cajval.cl

representada judicialmente, en caso de requerirlo, ante los Tribunales competentes en todas las etapas del juicio, contando para ello con un equipo multidisciplinario constituido por Abogado y Asistentes Sociales.

3. Resolución Alternativa de conflictos: Línea de servicio desarrollada por Consultorios Jurídicos comunes y especializados a través de la utilización de mecanismos alternativos de conflictos, como son la conciliación y negociación, en las materias atendidas por dichas unidades de atención, como una estrategia orientada a evitar la judicialización y junto con ello evitar una agudización del conflicto. Además esta línea es desarrollada de manera especializada por los Centros de Mediación presentes en cada una de las regiones bajo la Jurisdicción de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso. A contar de la implementación de la Nueva Justicia de Familia el año 2007, estos Centros han iniciado un proceso de reorientación destinado a atender otras materias que no correspondan a familia, materia que en la actualidad es exclusiva de centros de mediación familiar licitados. Estas otras materias de exploración para los centros de la Corporación están relacionadas con mediación a nivel comunitario, vecinal y en el ámbito penal, presentando en la actualidad los tres centros de la institución, experiencias innovadoras y evaluadas positivamente, principalmente en lo penal y vecinal.

4. Atención Multidisciplinaria a Víctimas de delitos Violentos y sus familias: La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, dentro de sus servicios especializados, cuenta con Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, los cuales a través de la intervención multidisciplinaria apoyan a la persona a superar la situación traumática vivida a partir del delito violento del cual fue víctima y buscan reestablecer su funcionamiento habitual e integrar la experiencia vivida, de manera que le sirva para su vida futura. De forma paralela buscan proteger sus derechos, haciendo efectiva la responsabilidad del agresor y la reparación del daño y perjuicio causado. Los Centros de Víctimas están integrado por un equipo multidisciplinario, constituido por Abogados, Asistentes Sociales, Psicólogos y Psiquiatras, quienes otorgan una atención especializada a las víctimas directas e indirectas de un delito violento, debiendo para ello la persona solo acudir al centro de manera directo o a través de la derivación que puedan efectuar las instituciones relacionadas con su atención, ente ellas el Ministerio Público, CAVAS, Investigaciones, Carabineros de Chile, ente otros.

5. Difusión y promoción de derechos : Servicio otorgado por los profesionales que integran los equipos de los Consultorios Jurídicos sean estos comunes o especializados, Móviles de Atención Jurídico Social, Centros de Mediación y Centros de Víctimas de Delitos Violentos a la comunidad y a grupos organizados mediante la realización de charlas, talleres, y/o capacitaciones en materias legales, administrativas, gremiales y laborales, que permitan a los grupos organizados y a las personas un ejercicio eficiente de sus derechos.

6. Otros Servicios

Oficinas de Defensa Laboral: La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso en el marco de la implementación de la Nueva Justicia Laboral que provoca sustanciales cambios procesales que apuntan a incorporar los principios básicos del proceso de modernización de nuestro sistema de justicia, tales como la oralidad, transparencia, rapidez y eficiencia en el uso de los recursos, ha implementado Oficinas de Defensa Laboral, las cuales tienen por misión otorgar a todos los trabajadores que no tengan recursos económicos, defensa jurídica profesional y especializada, velando por la igualdad ante la ley, el debido proceso y el equilibrio necesario que debe existir ante la sede judicial que corresponda.

1.4 Centros de Mediación

En el año 1996 se crea el Centro de Mediación de Valparaíso, surge a partir de un grupo de profesionales capacitados en el tema, a fin de poner en práctica experiencias de formas alternativas de resolución de conflictos centrados en el diálogo y la participación. Rápidamente estos centros se replican en las tres regiones de la Corporación de Asistencia Judicial de la región de Valparaíso, convirtiéndose en centros especializados conformados por equipos multidisciplinarios integrados por mediadores de las diversas áreas de las ciencias sociales (principalmente abogados y asistentes sociales).

Estos Centros, así como los surgidos en otras regiones, comienzan la promoción de la Mediación en el país, liderando su aplicación en los ámbitos de la práctica, la ideología y la docencia, traspasando y permitiendo el crecimiento de esta herramienta que desde su inicio surge como una alternativa tendiente a evitar la judicialización de los conflictos jurídicos a fin de instalar un sistema democrático de resolución de divergencias o disputas, donde los afectados son sujetos activos, con poder para participar en la forma de concebir el conflicto y la toma de decisiones para resolverlos.

Es esta forma de resolver los conflictos, que permite potenciar habilidades en los mismos, contribuyendo así al crecimiento de la propia ciudadanía. En este sentido, debiera producirse como impacto efectos educativos y transformativos en los sujetos que participan en el proceso desarrollado, donde los involucrados en el conflicto son los protagonistas en la búsqueda de sus propias soluciones⁷.

⁷ Chile, Ministerio de Justicia, Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso[Versión Electrónica] Extraído el 30 de Junio del 2010, del Sitio Web Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso www.cajval.cl



“Significados construidos respecto de los procesos de Mediación Penal; una mirada desde los actores involucrados en el sistema



Desde sus inicios estos centros se especializaron en la resolución alternativa de conflictos en materia de familia, pero a contar de la implementación de la Nueva Justicia de Familia el año 2007, estos Centros han iniciado un proceso de reorientación destinado a atender otras materias que no correspondan a familia. Así han desarrollado un trabajo intenso orientado a la aplicación de la mediación ante conflictos de carácter vecinal, comunitarios y penales, destacándose diversas actividades de sensibilización, intervención y capacitación en la resolución participativa de conflictos comunitarios.

A estos Centros especializados puede acceder cualquier persona que enfrente conflictos de carácter vecinal, penal y comunitario, que desee desarrollar un proceso en el cual un profesional facilitará que ambas partes involucradas pueda buscar las alternativas para resolver el conflicto basado ello en una cultura del respeto y la legitimación del otro.

INSTITUCION PATROCINANTE SEMINARIO DE TITULO

Nombre: Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso

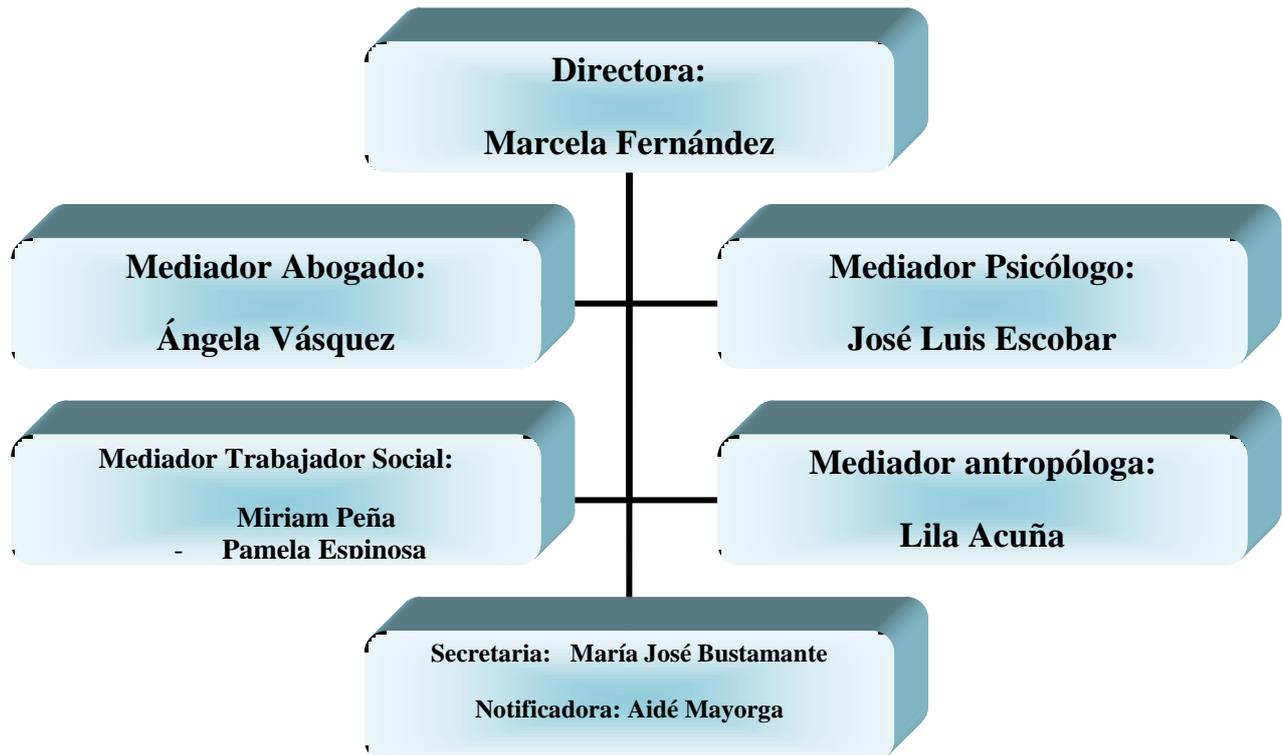
Dirección: Calle Prat # 846, 5 piso, oficina # 5^a, Valparaíso, Quinta Región.

Teléfonos: 032-2275587/032-2213019

Autoridad Máxima: Marcela Fernández

Figura 1

Organigrama de Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso



FUENTE: EQUIPO SEMINARISTA, 2010

1.5 Convenios actuales del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso: “Proyecto mejorando el acceso a la Justicia y resolución colaborativa de conflictos sociales y familiares”

El proyecto “Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos sociales y familiares” se realiza en el marco del programa de apoyo a la cohesión social unión Europea-Chile, programa de cooperación ejecutado por diversas instituciones publicas para fomentar políticas que contribuyan a superar la desigualdad y promover el dialogo social. En su primera fase el programa cuenta con un financiamiento de 20.5 millones de Euros, aportados en partes iguales por la Unión Europea y el Gobierno de Chile, bajo la coordinación de la agencia de cooperación internacional de Chile (AGCI)⁸. Se hace preciso señalar que este proyecto es parte del **Programa de Apoyo a la**

⁸Chile, Ministerio de Justicia, Corporación de Asistencia Judicial R.M[Versión Electrónica] Extraído el 30 de Junio del 2010, del Sitio Web Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana www.cajmetro.cl

Cohesión social en Chile: Crecimiento con Equidad” el cual mantiene como objetivo general elevar el nivel de cohesión social en Chile por medio del apoyo a políticas públicas y a la promoción del dialogo social⁹.

De acuerdo al Ministerio de Justicia el objetivo general de este proyecto es contribuir a la integración de los participantes del sistema de administración de Justicia en Chile (jueces, abogados, ministerio de Justicia, etc), con énfasis en la introducción, potenciación y fortalecimiento de los mecanismos colaborativas de resolución de conflictos. Este ultimo concepto, refiere a las nuevas formas de solucionar problemas, que no requieran de la participación de un juez, por el contrario se apunta a que cada vez mas, el ciudadano tenga poder decisorio sobre sus asuntos, en instancias como la mediación. Por lo que con esta iniciativa se espera potenciar la coordinación de todas las instituciones que aplican los mecanismos de resolución alternativa de conflictos, junto a esto, se pretende sensibilizar a la población en el uso de la mediación, relevando sus ventajas en materias familiares, vecinales, comunitarias y penales.

⁹ Ibídem.

Capítulo II

Marco Conceptual Referencial

Teórico

“No hay camino para la paz, la paz es el camino”

Mahatma Gandhi

I. MARCO CONCEPTUAL: GLOSARIO

1. **Justicia:** *“La Justicia debe dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece. La Justicia es aquello que debe hacer según el derecho, la razón y la equidad. La Justicia, hace también referencia al poder judicial y a la pena o castigo público”*¹⁰
2. **Sistema de Justicia:** Cada país necesita de un Sistema de Justicia que se acerca a su cultura y subculturas, para el respeto de los derechos de quienes pertenecen en ella y así mismo para solucionar los conflictos de una forma sana y óptima de acuerdo a valores y tradiciones que emergen del mismo.
3. **Mediación:** Es un procedimiento no adversarial, en el que un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable.
4. **Mediación Penal:** Es un proceso extrajudicial voluntario y confidencial, en donde su objetivo es que los involucrados en un conflicto penal, con la intervención de un tercero neutral e imparcial, sean guiados a la obtención de un acuerdo mutuo y satisfactorio.
5. **Acuerdo Reparatorio:** Es “una salida alternativa al proceso penal en virtud del cual se puede extinguir la acción penal tratándose de cierta categoría de delitos, cuando existe entre la víctima y el imputado un acuerdo de reparación prestado en forma libre y voluntaria y este acuerdo es, además, aprobado por el juez de garantía a cargo del respectivo caso”. O, dicho en términos más breves, *“convenciones celebradas entre el imputado y la víctima de índole patrimonial, que tienen la virtud de poner fin al proceso penal”*.¹¹
6. **Justicia Restaurativa:** Es un proceso por el cual todas las partes que tienen un interés en determinada ofensa se juntan para resolverla colectivamente y para tratar sus implicaciones del futuro¹². Este tipo de Justicia busca de alguna manera un ideal social democrático en el que participen todas las partes implicadas, haciendo posible que sea abordada de una manera mas adecuada el problema de la criminalidad, guiando la acción y al mismo tiempo fomentando la adquisición de conocimientos.

¹⁰ Real Académica Española, Vigésima Segunda Edición. [Versión Electrónica] Extraído el 5 de Septiembre del 2010, del Sitio Web Real Academia Española www.rae.es

¹¹ Fuente legal: Libro Segundo “Procedimiento ordinario”, Título 1º “Etapas de Investigación”, Párrafo 6º “Suspensión condicional del procedimiento y acuerdos reparatorios”, artículos 241 y siguientes del CPP.

¹² Gordillo Santana, Luis F, “Justicia Restaurativa y la Mediación Penal”. Editorial Iustel, Portal de Derecho, España 2007.

7. **Victimología:** Estudio de las víctimas y de la victimación derivada a los delitos, es considerada una rama de la criminología.
8. **Reforma Procesal Penal:** A través de ésta Reforma, se dio inicio a un proceso de cambio de importantes políticas públicas destinadas a la modernización y adecuación del sistema judicial a los principios de un Estado de Derecho. En esta perspectiva, en donde tiene como objetivo incorporar los derechos humanos y los estándares internacionales sobre esta materia a los sistemas de administración de justicia, así como adecuarlos al desarrollo social, económico, político y cultural experimentado por la sociedad chilena en las últimas décadas. Otra característica de estos cambios es que el Ministerio Público puede aplicar soluciones alternativas del conflicto penal como el Principio de Oportunidad y el Archivo Provisional del caso, Suspensión Condicional del Procedimiento en tanto la víctima y el imputado pueden celebrar directamente los Acuerdos Reparatorios.¹³.
9. **Mediador:** Tercera persona que coordina, orienta, conduce o regula la negociación de conflictos. El mediador puede sugerir fórmulas de acuerdo y soluciones alternativas, más no actúa como juez, ya que no tiene poder sobre las partes. Ayuda a los contrarios a identificar los puntos de controversia, a explorar las posibles soluciones y puntualizar las consecuencias de no llegar a ningún acuerdo; a su vez insta a las partes a acomodar sus intereses a los de su contrario y constituye un esfuerzo para facilitar la comunicación entre las partes.
10. **Fiscal:** Su función es representar a la comunidad en la persecución penal, dirigir en forma exclusiva la investigación de los delitos, a su vez, dirigir la actuación de la Policía durante la investigación, presentar la acusación ante el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal y sostener la acción. Atención y protección de víctimas y testigos, Es además quien deriva y coordina para que existan las instancias de salidas alternativas al conflicto.
11. **Defensor:** Su función es vigilar el cumplimiento de las garantías y derechos procesales del imputado, asegurando su efectiva e igualitaria participación del proceso, representar judicialmente al imputado, interviniendo en todas las actuaciones judiciales y audiencias de la primer actuación, asistir al imputado informándole de todas las diligencias del procedimiento dirigido en su contra.
12. **Víctima:** Corresponde a aquellas persona ofendidas por un delito, siendo en el caso muerta una persona por delito, las víctimas son su cónyuge y/o hijos, a la vez si éstos

¹³ Ley N° 19.519. Septiembre de 1997

faltan, serán considerados víctimas en el siguiente orden: Padres o abuelos; Conviviente; Hermanos; Adoptados.

- 13. *Victimario:*** Son aquellas personas a quienes se les atribuye la responsabilidad de un delito. Sólo las personas naturales pueden ser imputados de un delito. Los imputados pueden resultar responsables de un delito en su calidad de: Autores, Cómplices y Encubridores.

II. MARCO REFERENCIAL: APROXIMACIONES LEGALES DE LA JUSTICIA EN CHILE RESPECTO AL OBJETO DE ESTUDIO

1. SISTEMA DE JUSTICIA EN CHILE

De acuerdo a cada cultura, cada país necesita de un Sistema de Justicia que perpetúe el respeto de los derechos de quienes pertenecen en ella, y así mismo para solucionar los conflictos de una forma sana y óptima, de acuerdo a valores y tradiciones que emergen del mismo. Por lo que el Sistema de Justicia Chilena, ha presentado cambios estructurales a lo largo de la historia, que se hacen importantes de conocer para entender cómo se han resuelto los diversos conflictos y problemáticas que se demostraban a lo largo de la época vigente de nuestro país, y a su vez, cómo se ha instaurado hoy en día un nuevo Sistema de Justicia, la cual presenta adecuaciones y modernizaciones acordes a los principios de un Estado de Derecho vigente.

1.1 Génesis del Sistema de Justicia en Chile

El Sistema de Justicia en Chile, según Gonzales y Pérez (2005) desde sus inicios, se ha encontrado influenciado por los diversos lugares y tiempo que ha vivenciado la historia latinoamericana, como han sido Incas, Mayas, Aztecas, entre otros, las cuales resolvían sus conflictos por sus altos grados de organizaciones, por lo tanto, había que acudir a los gobernantes, quienes también eran sacerdotes, o simplemente los dioses que eran eruditos a través de la astrología; por lo que el sistema de justicia operaba a través de la retribución, es decir, el castigo por el mal obrado.

En nuestro país las poblaciones indígenas tenían el deber de resolver conflictos a través de los jefes de cada tribu, como los consejos de ancianos (cuando se trataba de resolver problemas de carácter colectivo o disputar con otro grupo de indígenas algún territorio, entre otros.) o por último los chamanes, quienes eran personas poderosas por el grado de credibilidad que tenían y en quienes recaía la mayor parte de los procesos que hoy llamamos conciliación¹⁴.

¹⁴ Gonzales, Alejandra y Pérez, Mariela, Justicia Restaurativa y Mediación Penal en Chile (a una vía de la pacificación social). Tesis para optar al grado de Magíster en Intervención Psicosocial Mediación de Conflictos, Universidad de Valparaíso. 2005, p.3.

1.1.1 Modelo Inquisitivo

El Modelo Inquisitivo se instaura en nuestro país en la época de la Colonia, imponiéndose la Legislación Española.

Gonzales & Pérez (2005) describen que la finalidad básica en el procedimiento Inquisitivo, es la obtención de la verdad, con lo que consecuentemente, un sistema de persecución penal de oficio. Además, este procedimiento es llevado a cabo en forma secreta, incluso para los imputados, por medio de un expediente que registra todas las actuaciones y diligencias decretadas, para luego, al finalizar la investigación, ha de resolverse el asunto con un inquisidor, que cuenta con las funciones de investigación y resolución concentradas en su persona, por lo que se priva de ser imparcial en sus decisiones. De este modo, se constituye como objetivo final del procedimiento penal, la confesión del imputado como principal medio de investigación. Así mismo se describe según Gonzales & Pérez (2005, p.8):

La concepción ideológica pre-liberal del sujeto, concibe al individuo como objeto de la persecución penal estatal y no como sujeto de derecho frente al Estado, lo que conlleva a la legitimación de la tortura como método para obtener la confesión y llegar así al esclarecimiento de la verdad (...)El sujeto queda absolutamente sometido al interés estatal público, por lo que sus derechos carecen de relevancia respecto de las necesidades de la investigación oficial.

Cabe señalar que este Modelo comenzó a ser abandonado en los países Europeos a final de Siglo XVIII, y durante el transcurso del Siglo XIX, debido a que este período representó una época de revolución del sistema inquisitivo Europeo, significando transformación al introducir el juicio oral y público, la participación ciudadana a partir de los jurados, la separación de funciones de investigación y juzgamiento y la creación del Ministerio Público¹⁵. Se debe precisar además, que a consecuencia de este proceso de Reforma Europea, no se traduce en una transformación radical del sistema inquisitivo, sino, en un sistema de compromiso entre afanes reformistas y estructuras de procedimientos existentes pasándose a llamar Sistema Mixto o *Sistema Inquisitivo Reformado*,¹⁶ siendo todo esto una mirada de procedimiento procesal.

¹⁵ Revolución Francesa 1789, hito importante dentro de materia de Derechos Humanos e igualdad ante la ley, dado que toda persona se presume inocente hasta que se considere culpable.

¹⁶ En nuestro país el legislador siguió con el modelo inquisitivo puro anterior, por considerar que nuestro país aún no tenía los niveles de desarrollo necesario, para implementar un sistema reformado.

- **Modelo Inquisitivo (Retributivo Reformado)**

Este Modelo, según lo indica Gordillo (2007), básicamente tiene como finalidad la persecución penal hacia las personas que transgreden la ley, aplicando sanciones a los que cometen delitos. En donde se han expresados diversos modos de sancionar la infracción a una norma determinada por el órgano público, como la exclusión de la comunidad, la vergüenza, los trabajos forzados, la muerte, la prisión, entre otros; ya que al ser un modelo monopólico, el poder de sancionar se encuentra en manos del Estado, excluyendo la participación ciudadana en la resolución de conflictos que lo atañen.

Según Serrano Piedecabras (2004, citado en Gordillo 2007, pp. 111-160) Existen diversas críticas hacia este modelo, una de ellas radica en que es el Estado quien judicializa el acuerdo a parámetros impuestos por el ordenamiento que no abarca infinitamente la diversidad casuística de conflictos. Por lo que esta forma tradicional en que el sistema administra los litigios, debe aportar una solución específica para el conflicto que se trate, burocratizando la respuesta procesal, pudiendo presentarse categorizaciones difusas de los litigios. Este sistema tradicional implementó la oralidad y sistema acusatorio en el proceso penal, en el cual presenta también críticas por su tiempo de duración y la conformidad sobre la percepción de los/las usuarios/as respecto del mismo.

1.1.2 Modelo Restaurativo

Según Gordillo (2007 pp.16-137) este modelo ha proliferado, ya que:

Transcurrido el tiempo y la experiencia vivida en el sometimiento al orden constitucional este se ha conducido hacia la obtención de una suficiente cultura democrática que permite ya no solo la internalización de los principales valores democráticos, sino en especial el adiestramiento en el correcto ejercicio de nuestros derechos y libertades cuando estos resultan vulnerados, lo que encuentra su máxima expresión en Justicia formal. No obstante este hecho unido al altísimo número de conflictos penales existentes en la actualidad resulta difícil atender la totalidad de la demanda conveniente dejando excluido muchas veces el factor calidad¹⁷.

Como lo señala el autor citado, el Modelo Restaurativo presenta características las cuales se pueden observar como ágiles y flexibles, por los diversos factores culturales y organizacionales a través del ejercicio de los derechos y deberes humanos, analizándolo desde el proceso comunicacional. Por otro lado la Mediación se presenta eficazmente para el cumplimiento de

¹⁷ Gordillo Santana, Luis F., Justicia Restaurativa y la Mediación Penal. Editorial Iustel, Portal de Derecho, España 2007. pp.136-137

acuerdos de la misma, debido al grado de cooperación, colaboración y responsabilización que genera.

En contraposición a esto, Bobino (2003) declara:

Los principales contraargumentos a este Modelo es desde el ámbito penal, permitir al victimario “la salida fácil” del sistema ejerciéndose de forma más sutil, por lo que para los detractores la mediación es vista como un método que no enfrenta la violencia de forma seria, además de opinar ofensores que la mediación no satisface el sentimiento de venganza de la víctima. En conjunto con otros críticos, del Modelo Restaurativo afirman que este modelo ha ido creciendo en auge no porque sea eficaz, sino porque ante la crisis de la justicia tradicional se ha revelado como más rebajado y con bajo costo. Mientras que los partidarios del modelo punitivo necesitan a la víctima para promover cambios sustanciales, orientados al establecimiento de un sistema de justicia penal no punitivo.¹⁸

Para un análisis exhaustivo se realizará una comparación entre el Sistema tradicional y el Modelo Restaurativo.

Figura 2

Cuadro Comparativo entre ambos Modelos

	Modelo Retributivo	Modelo Restaurativo
Delito	Infracción a la norma	Conflicto entre persona
Responsabilidad	Individual	Individual y Social
Control	Sistema Penal	Comunidad
Protagonistas	Infractor y Estado	Victimario y Víctima
Procedimientos	Adversarial	Dialogo
Finalidad	Probar delitos Establecer culpas. Aplicar Castigos	Resolver conflictos Asumir responsabilidad Reparar Daño
Tiempo	Basado en el Pasado	Basado en el Futuro

FUENTE: BOBINO ALFARO, 2003.

¹⁸ Alfaro, Bovino La Participación de la Víctima en el Procedimiento Penal (Coord. Victimología y Victimodogmática). Mendoza, Argentina. 2003. Pág. 410-454.

2. REFORMA PROCESAL PENAL¹⁹

La Reforma Procesal Chilena se instaura en la última década del Estado antes mencionado, donde se dio inicio a un proceso de cambio de importantes políticas públicas destinadas a la modernización, y un ajuste del sistema judicial a los principios de un Estado de Derecho. De este modo, estas Políticas Públicas tienen como objetivo incorporar los derechos humanos y los estándares internacionales sobre esta materia a los sistemas de administración de justicia, para así, estos se adecuasen al desarrollo social, económico, político y cultural experimentado por la sociedad Chilena en los últimos tiempos.

Por lo que para cumplir con valores del Código Penal se pretende (de manera no estricta) derogar el antiguo Sistema Inquisitivo, que se caracterizaba por sus actuaciones predominantemente escritas y secretas, se crean nuevas instituciones e intervinientes como el Ministerio Público y sus Fiscales, los cuales traspasan las funciones de investigación y acusación (que antes radicaban en los Jueces del Crimen), hacia los Fiscales. Asimismo, se instaura la Defensa Penal Pública, la cual tiene por objeto escudar a quienes se les imputan cargos por un delito y puedan carecer de un abogado.

Con el objeto de propender a la implementación de la Reforma de una manera no invasiva, y que obtenga una adquisición para los cánones de la sociedad, se estableció un sistema gradual, el cual tiene por el objeto un sistema escalonado en el tiempo para su entrada en vigencia, como bien lo menciona el Ministerio Público:

Dándose inicio el año 2000 en las IV y IX regiones; la II, III, VII en el 2001; I, XI y XII regiones en el 2002; en diciembre del 2003 se inició en la V, VI, VIII, X, concluyendo el 16 de junio del 2005 en la Región Metropolitana²⁰.

Otra característica de estos cambios, es que el Ministerio Público puede aplicar soluciones alternativas del conflicto penal, como por ejemplo, el Principio de Oportunidad y el Archivo Provisional del caso, Suspensión Condicional del Procedimiento en tanto la víctima y el/la imputado/a pueden celebrar directamente los Acuerdos Reparatorios. Además de existir procedimientos especiales como Procedimiento Abreviado, el Procedimiento Simplificado y

¹⁹ Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Asociación Nacional de Fiscales de Chile G.A, (2006) Reforma Procesal Penal. [Versión Electrónica] Documento Extraído 1 de Abril del 2010, del Sitio Web del www.fiscales.cl, http://www.fiscales.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=31&Itemid=41

¹⁹ Ley N° 19.519. Septiembre de 1997

²⁰ Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Asociación Nacional de Fiscales de Chile G.A, (2006) Reforma Procesal Penal. [Versión Electrónica] Documento Extraído 1 de Abril del 2010, del Sitio Web del www.fiscales.cl, http://www.fiscales.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=31&Itemid=41

Procedimiento Monitorio, que en sentido estricto son también juicios orales pero celebrados ante el Juez de Garantía como tribunal unipersonal, aplicado a delitos menores²¹²².

Por todo lo anterior, esto nos da cuenta de que la Nueva Reforma Procesal Penal constituye un cambio sustantivo en la Legislación Nacional, tanto de carácter normativo como de índole organizacional, cultural e institucional. Reemplaza normas e instituciones jurídicas preexistentes, modifica la lógica de los procedimientos, de sus actores/actrices y la organización y rutina de los mismos.

2.1 Principios Inspiradores de Reforma Procesal Penal²³

- **Imparcialidad:** En el nuevo sistema se han separado adecuadamente las funciones de investigar y acusar, de las de juzgar. Las denuncias son investigadas por un ente autónomo, el Ministerio Público. Hoy en todo el país funciona el nuevo sistema, cumpliendo estas funciones 625 Fiscales.

- **Transparencia:** Este principio hace referencia a derechos de víctimas, imputados y ciudadanía de ser informados. Más de 99% de las audiencias realizadas ante Jueces de Garantía han sido públicas (partes, público y medios de comunicación)

El 100% de las audiencias de Juicio Oral han sido públicas.

- **Inmediación:** Este principio habla de que la presencia del Juez es requisito de validez de cualquier actuación, se realizan sin intermediarios entre él y las partes. Los Jueces de Garantía y de Tribunal de Juicio Oral están apreciando personalmente la prueba en todos los casos. Víctimas, imputados y testigos declaran ante éstos, y se imponen directamente del fundamento de sus resoluciones. No existen actuarios en los tribunales actuales.

- **Oralidad:** El juicio se desarrolla en una o más audiencias, en donde Fiscal y Defensor deben exponer sus argumentos frente al Juez de Garantía o Tribunal de Juicio Oral. También se expresan de esta forma todos los intervinientes en la audiencia, como la víctima, el/la imputado/a y los/las testigos.

²¹ Ley N° 19.519. Septiembre de 1997

²² Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Asociación Nacional de Fiscales de Chile G.A, (2006) Reforma Procesal Penal. [Versión Electrónica] Documento Extraído 1 de Abril del 2010, del Sitio Web del www.fiscales.cl, http://www.fiscales.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=31&Itemid=41

²³ Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Comisión de la Coordinación de la Reforma Procesal Penal 2007, Reforma Procesal Penal, (Principios Inspiradores) [Versión Electrónica] Extraído el 30 de Marzo del 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico <http://www.minjusticia.cl/rpp/principios.php>

- **Rapidez:** La investigación rápida, es necesaria para la protección de víctimas, derechos de los/las imputados/as y seguridad de la ciudadanía.
- **Eficiencia:** Un principio de gran importancia para el presente seminario, dado que trata de que el proceso puede terminar por varios mecanismos que lo acortan, evitando que llegue a Juicio Oral, por lo que ellas se identifican como Suspensión Condicional del Procedimiento y Acuerdos Reparatorios.
- **Concentración:** En el Juicio Oral y público se presentan todas las pruebas, los Jueces fallan de inmediato, absolviendo o condenando.
- **Protección a Víctimas y a Testigos:** Hoy existe un órgano especializado en la protección de víctimas y testigos, el Ministerio Público, en donde las víctimas tienen la posibilidad que se les repare el daño, a través de un acuerdo reparatorio o presentando demanda civil. Estos se aplican a través de mecanismos concretos de protección a víctimas y testigos en el nuevo procedimiento, como audiencias reservadas, testimonios de menores sólo antes Jueces, protección policial, lo cual se enmarca dentro los principales valores de la presente investigación.
- **Atención a la Víctima:** Las víctimas de delitos son atendidas e informadas gratuitamente por los Fiscales y por la Unidad de Atención de Víctimas y Testigos del Ministerio Público. Las víctimas están presentes y están haciendo uso de la palabra en los juicios orales. Y por último, las víctimas que han sentido riesgo para ellas o sus familias han sido protegidas por las fuerzas policiales.
- **Defensa Letrada:** Los intereses de la comunidad son representados por abogados en el 100% de los delitos de acción pública: Fiscales del Ministerio Público. Por su parte, el 100% de imputados/as es representado por abogados de la Defensoría Penal Pública, o abogados particulares y no por egresados/as o estudiantes de derecho.

2.2 Función de los/las diversos/as Actores/Actrices Involucrados en Reforma Procesal Penal

La Nueva Reforma Procesal Penal, ha creado nuevas instituciones que aseguran el respeto a las garantías individuales, y permiten a su vez, dar respuestas prontas a los conflictos penales, respetando los derechos de víctimas e imputados/as, tales como: la Defensoría Penal Pública, Tribunales de Garantía y Tribunales Oral en Lo Penal; por lo que ha se ha hecho preciso ver la función de cada institución u actor inserto dentro del sistema judicial penal.

Ministerio Público

El Ministerio Público es un organismo autónomo e independiente de cualquier otro poder del Estado, creado mediante la reforma constitucional del 16 de septiembre de 1997 por la ley N° 19.519

Como tal, es el ente encargado, en exclusiva, de dirigir la investigación de los hechos constitutivos de delito, los que determinen la participación y los que acrediten la inocencia del imputado de manera explícita. Sobre la base de su investigación, debe ejercer la acción penal pública formulando acusación en contra de los responsables y sosteniendo dicha acusación en un juicio, ante los Tribunales de Justicia. Además, debe adoptar medidas destinadas a proteger a las víctimas y a los/las testigos de los delitos²⁴. El Ministerio Público está compuesto por el Fiscal Nacional, por los Fiscales Regionales y por los Fiscales Adjuntos. Existe también un Consejo General, que reúne al Fiscal Nacional con todos los Fiscales Regionales y que cumple funciones de órgano consultivo. En la actualidad existen 18 Fiscales Regionales y 625 Fiscales Adjuntos que ejercen funciones en 127 Fiscalías Locales y 5 Oficinas de Atención de Público dispuestas a lo largo de todo el país²⁵.

Rol de los Fiscales

Bajo las funciones de los Fiscales se demuestra en su labor, el representar a la comunidad en la persecución penal, dirigir en forma exclusiva la investigación de los delitos, a su vez, dirigir la actuación de la Policía durante la investigación, ejercer y sustentar la acción pública, presentar la acusación ante el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal y sostener la acción²⁶. Deberá además dar atención y protección a las víctimas y testigos. Las víctimas, imputados/as o testigos pueden reclamar o controlar las actuaciones de los Fiscales dirigiéndose al Juez de Garantía competente en el territorio donde se quiere realizar el reclamo o al Jefe superior del Fiscal de que se trate²⁷.

Asimismo, existe la figura del Abogado Asistente de Fiscal, quien es protagonista dentro de los procesos de Mediación Penal, dado que se representa como participe activo del proceso.

Defensoría Penal Pública

Es una institución pública, descentralizada funcionalmente dotada de personalidad jurídica y fue creada en el año 2001 en el marco de la Reforma Procesal Penal, la función principal de esta institución es proporcionar asistencia en la defensa penal de alta calidad a los/las imputados/as o acusados por un crimen, dentro de todo el proceso penal, en un Juzgado de Garantía, de un Tribunal

²⁴ Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Comisión de la Coordinación de la Reforma Procesal Penal 2007, Reforma Procesal Penal, [Versión Electrónica] Extraído el 30 de Marzo del 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico <http://www.minjusticia.cl>

²⁵ Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Fiscalía de Chile, , [Versión Electrónica] Extraído el 6 de Junio del 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico [http:// www.fiscaliadechile.cl/](http://www.fiscaliadechile.cl/)

²⁶ Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Aspectos Generales de la Reforma Procesal Penal. Jornada de Capacitación Conjunta. DGA. PICH. MP. [Versión Electrónica] Extraído el 5 de Junio del 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico www.ministeriopublico.cl.

²⁷ Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Fiscalía de Chile, , [Versión Electrónica] Extraído el 6 de Junio del 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico [http:// www.fiscaliadechile.cl/](http://www.fiscaliadechile.cl/)

de Juicio Oral o de las respectivas Cortes de Apelaciones. La Defensoría se esfuerza en todas las instancias para que se apliquen plenamente los principios del proceso penal:

“Que todo imputado sea tratado como inocente; que esté garantizado el juicio previo; que éste cuente con igualdad de fuerzas para sostener su punto de vista frente a las imputaciones que se le formulan; y que, cuando corresponda, se le aplique una sanción justa²⁸”.

Esta institución otorgará servicios gratuitos a beneficiarios/beneficiarias, salvo personas que posean recursos para financiarla total o parcialmente, siendo evaluados según consideración de sus ingresos, capacidad de pago y el número de personas del grupo familiar que de ellos dependa. Esta situación socioeconómica la califica el Juez de Garantía.

Rol de los Defensores Penal

Es básicamente vigilar el cumplimiento de las garantías y derechos procesales del/la imputado/a, asegurando su igualitaria participación del proceso, representando judicialmente al/la imputado/a, interviniendo en todas las actuaciones judiciales y asistir éste/ésta, informándole de todas las diligencias del procedimiento dirigido en su contra. Por lo que todas estas funciones se basan en que, si no se encontrase el Defensor presente en una audiencia o procedimiento del/la imputado/a quedaría nula la actuación. La defensa del/la imputado/a debe ser ejercida por un/a abogado/a. El/la imputado/a puede contratar a su abogado/a particular o pedir al Juez de Garantía que le designe un/a abogado/a de la Defensoría Penal Pública²⁹

Rol de los Jueces

Como bien se mencionó, una de las nuevas instituciones en el marco de la Reforma Procesal Penal, se encuentra integrado por Jueces de Garantía y los Jueces que conforman el Tribunal Oral en lo Penal.

Juez de Garantía (Ley 19.665)

El Juez de Garantía es el encargado de asegurar que no se vulneren los derechos de los/las intervinientes en el procedimiento, incluidas las víctimas, testigos e imputados/as, su función es de resolver los conflictos que se presenten entre estos/estas intervinientes en el proceso durante la etapa de investigación, a su vez debe procurar que se respete la garantía de la presunción de inocencia, es

²⁸ Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Defensoría Penal Pública [Versión Electrónica] Extraído el 2 de Abril del 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico www.defensoriapenal.cl

²⁹ Ídem.

decir, que mientras no haya una condena sobre el imputado, se lo trate como inocente, entre otras funciones rotuladas en la ley.

Juez de Tribunal Oral en lo Penal (Ley 19.665)

Son los Jueces que integran el Tribunal Colegiado (compuesto por tres jueces) llamado a conocer y conducir el debate durante el Juicio Oral, para luego determinar la culpabilidad o inocencia del imputado, entre sus funciones, se encuentran las de reconocer el conocer y juzgar las causas conforme al Código Procesal Penal; resolver todas las cuestiones que se presenten durante el Juicio Oral en base a las pruebas presentadas sólo durante la audiencia de juicio oral y público, absolver o condenar al/la imputado/a y dictar la sentencia definitiva en caso de culpabilidad; y por último los Tribunales de Juicio Oral, cuando la Corte de Apelaciones respectiva lo determine.

Rol de las Víctimas

A pesar de no ser una institución creada por la Nueva Reforma Procesal Penal, la víctima pasa a ser observada y tratada de diferente modo, presentándose sus derechos, siendo informada, defendida y protegida. Esta se caracteriza por ser aquellas personas ofendidas por un delito, (por ejemplo siendo en el caso muerta una persona por delito, o enferma las víctimas son su cónyuge y/o hijos, a la vez si éstos faltan, serán considerados víctimas en el siguiente orden: Padres o abuelos; Conviviente; Hermanos; Adoptados o adoptantes). Las víctimas poseen una serie de garantías y derechos estipulados en el artículo 137 del Código Procesal Penal.

Y por último cabe recalcar que la víctima de un delito muchas veces va a ser también testigo y durante el juicio tendrá además sus derechos.

Rol del/la Imputado/a³⁰

Son aquellas personas a quienes se les atribuye la responsabilidad de un delito, sólo serán las personas naturales (por las personas jurídicas responden quienes hubieren intervenido en el hecho delictivo, sin perjuicio de la responsabilidad civil que las pudiera afectar). Dentro de los/las imputados/as se pueden encontrar como responsables de un delito en calidad de *autores* (quien realiza el delito directamente o impide que se evite o conduce a otro a ejecutarlo, etc.), *cómplices* (sin ser autores cooperan con la ejecución del delito) y *encubridores* (sin haber tenido participación de un delito, ni como autor ni como cómplice, interviene con posterioridad a su ejecución, facilitando

³⁰ Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Comisión de la Coordinación de la Reforma Procesal Penal 2007, Reforma Procesal Penal, [Versión Electrónica] Extraído el 30 de Marzo del 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico www.minjusticia.cl <http://www.minjusticia.cl/rpp/imputado.php>

a los delincuentes los medios para que se aprovechen de sus efectos, u ocultando o protegiendo a los delincuentes entre otras causales).

2.3 Marco Legal Aplicable en Salidas Alternativas al Proceso Penal

Se expondrá en este apartado el marco legal que ha hecho posible la incorporación de la Mediación Penal en Chile, desde la normativa aplicable específicamente en el ámbito de adultos, que es donde primero surge la posibilidad de incorporar mecanismos alternativos de resolución de conflictos de manera formal, en el contexto de la Reforma Procesal Penal antes introducida.

En relación a lo anterior, Alejandra Díaz (2010, p. 6) plantea:

El nuevo Código Procesal penal incorporó las llamadas Salidas Alternativas al Proceso Penal que constituyen formas de término anticipado al proceso, establecidas como excepción al Principio de Legalidad en la persecución penal, y que implican el reconocimiento por parte del Estado de la necesidad de establecer mecanismos de solución al conflicto penal distintos al proceso penal y la pena tradicionales.

Estas Salidas Alternativas consisten básicamente en la Suspensión Condicional del Procedimiento y los Acuerdos Reparatorios, las cuales son dos nuevas instituciones que se introducen en el cambio procesal a través del Principio de Legalidad Procesal de modo estricto, asumiendo como formas alternativas de conflicto, exclusivamente la persecución penal y la aplicación de sanción o de una pena como consecuencia de ésta, asimismo lo señalan Gonzales & Pérez (2005, p.25):

Estas Transformaciones, señalan que respecto a la persecución penal pública, se plantea que los fiscales del Ministerio Público al momento de tomar conocimiento de un delito deben promover y proseguir la persecución penal pública sin que pueda ser interrumpida excepto en los casos que la ley lo contempla.³¹

Además de las Salidas Alternativas, es posible desarrollar procesos de Mediación Penal en el marco del Principio de la Oportunidad, que es una forma de término anticipado del proceso,

³¹ Gonzales, Alejandra y Pérez, Mariela, Justicia Restaurativa y Mediación Penal en Chile (a una vía de la pacificación social). Seminario para optar al grado de Magíster en Intervención Psicosocial Mediación de Conflictos, Universidad de Valparaíso. 2005, p.25.

facultativa del fiscal, sin embargo para este seminario de Título se hará alusión de manera superflua a las dos principales instituciones en relación al objeto de estudio.

2.3.1 Salida Condicional del Procedimiento

En el Código Procesal Penal en el artículo 237 y siguientes., señalan:

“El Fiscal, con acuerdo del imputado, podrá solicitar al Juez de Garantía la suspensión condicional del procedimiento. El Juez podrá requerir del Ministerio Público los antecedentes que estime necesarios para resolver”. Por lo que hace referencia a una salida alternativa por la cual se suspende el procedimiento en virtud de un acuerdo entre el fiscal y el imputado, el cual es asistido por su defensor, en que éste acepta someterse a un régimen de cumplimiento de ciertas condiciones por un período determinado, siempre y cuando la pena que se le podría imponer no sea superior a tres años de privación de libertad y que no haya sido condenado por crimen o simple delito anteriormente³².

Las condiciones se verán en el caso, según lo estipula el Código Procesal Penal:

Las Condiciones para el imputado se expresan según el caso básicamente en: residir o no residir en un lugar determinado; deberá abstenerse de frecuentar determinados lugares o personas; someterse a un tratamiento médico, psicológico o de otra naturaleza; tener o ejercer un trabajo, profesión o empleo, o asistir a algún programa educacional o de capacitación; pagar una suma de dinero a título de indemnización de perjuicios a favor de la víctima o garantizar debidamente el pago. Otras de las Condiciones es acudir periódicamente al Ministerio Público y, en su caso; acreditar el cumplimiento de las demás condiciones impuestas; fijar domicilio e informar al Ministerio Público de cualquier cambio del mismo³³.

Si al término del período de suspensión el/la imputado/a ha cumplido satisfactoriamente el Régimen de Condiciones, se extingue su responsabilidad penal y se pone fin al proceso en su contra, y en cambio si el/la imputado/a no cumpliera con las condiciones, deberá ser objeto de nueva formalización, iniciando nuevamente el procedimiento.

³² Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Anuario Estadístico Interinstitucional. Reforma Procesal Penal 2008. [Versión Electrónica]. Extraído el 1 de abril, 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico <http://www.minjusticia.cl/rpp/anuario.php>

³³ Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Aspectos Generales de la Reforma Procesal Penal. Jornada de Capacitación Conjunta, DGA, PICH, MP, [Versión Electrónica] Extraído el 5 de Junio del 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico www.ministeriopublico.cl.

En el inciso quinto se refiere: *“a la idea de posibilitar la concurrencia de la víctima no querellante, se le reconoce derecho a asistir a la audiencia de suspensión del procedimiento, y a ser oída, en iguales términos que al querellante”* ³⁴. Por lo que además en esta institución el acuerdo es entre el Fiscal y el/la imputado/a, con aprobación del Juez, no se hace alusión directa a la víctima, pero por los derechos que a esta le asisten en el nuevo proceso penal, no habría inconveniente para llevar a cabo una Mediación incluso en el que la víctima se encontrare presente.

2.3.2. Acuerdos Reparatorios

Los Acuerdos Reparatorios consisten en acuerdos que se producen entre la víctima de un delito y el/la imputado/a de su comisión, produciéndose una reparación satisfactoria a dicha víctima y así bien lo explica el Código Procesal Penal en su artículo 241:

“El imputado y la víctima podrán convenir acuerdos reparatorios, los que el Juez de Garantía aprobará si verificare que los concurrentes al acuerdo hubieren prestado su consentimiento en forma libre y con pleno conocimiento de sus derechos”.

Por lo que asimismo el Código Procesal Penal dispone que estos acuerdos sólo se pueden referir a hechos:

“A hechos que afecten bienes jurídicos disponibles de carácter patrimonial- Que consistan en lesiones menos graves- Que constituyeren delitos culposos.-Los efectos penales del acuerdo reparatorio consisten en que el Juez de Garantía, junto con aprobarlo, sobreseerá la causa, con lo que se extinguirá la responsabilidad penal del imputado que lo hubiere celebrado”.

Como anteriormente mencionamos, se procederán sólo en casos en que no hay un interés prevalente de la sociedad en perseguir un delito, sino sólo un interés particular. Así, por ejemplo, un homicidio calificado, responde a un interés de la sociedad toda en su persecución, no sólo a un interés particular de la víctima y no pueden, por ende, ser objeto de acuerdos reparatorios. Por el contrario, cuando existe un cuasidelito (por ejemplo, un accidente de tránsito en que se causan lesiones), ante un caso de lesiones menos graves, se vivencia el interés envuelto es básicamente privado y más que obtener una condena penal lo que a la víctima le interesa es que se le repare el perjuicio causado. Siendo esto más razonable y socialmente beneficioso que obtener una condena a

³⁴Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Oficio FN N°643, Modificaciones en materia de suspensión condicional del procedimiento y acuerdos reparatorios, (Instructivo N° 4 de la ley 20.074). Santiago, 2005.

todo evento, el interés social decae y cesa ante el interés particular y una vez producida la reparación debe cesar el proceso³⁵.

Con respecto al/la victimario/a la modificación introducida por la ley 20.074, la responsabilidad penal del/la imputado/a se extingue una vez que haya cumplido o garantizado las obligaciones contraídas con la víctima en el Acuerdo Reparatorio³⁶. Por lo que puede ser beneficioso para éste y a su vez para lograr comprender el hecho acontecido (si es que el victimario lo consintiese) dado que de lo contrario, el/la imputado/a en un Acuerdo Reparatorio no le importase la aceptación de culpabilidad respecto a los hechos que imputan, puede en estos casos de no propender acuerdo y estos antecedentes no formarán parte de los elementos a considerar en caso de juicio oral.

Es imprescindible relatar que nada impide que Acuerdos Reparatorios se lleven a cabo a través de diversas formas de resolución alternativa de conflictos siempre y cuando se cumpla con los demás requisitos legales. Respecto, el artículo 6º, inciso 2º del Código Procesal Penal establece que el Ministerio Público tiene el deber de promover “*acuerdos patrimoniales, medidas cautelares u otros mecanismos que faciliten la reparación del daño causado a la víctima*”. Por lo que la reparación de la víctima muchas veces tendrá un contenido pecunario, otras veces podría consistir en la ejecución de un trabajo, en el compromiso de no acercarse a la persona, incluso en unas disculpas públicas, en fin, cualquier medio o forma por el cual el directamente interesado, que es la víctima, se sienta reparado³⁷.

Los requisitos de procedencia de los Acuerdos Reparatorios son: (a) *que exista un acuerdo entre víctima e imputado prestado en forma libre y con pleno conocimiento de sus derechos*; (b) *que el acuerdo consista en una forma de reparación a la víctima. La doctrina y jurisprudencia han entendido que esta reparación puede ser material o simbólica y consistir, incluso, en una disculpa*; (c) aprobación judicial de los acuerdos, en audiencia a la cual el juez citará a todos los intervinientes³⁸.

³⁵ Onfray, Arturo. Introducción al Derecho Procesal Penal, Cátedra de clases prácticas presentada en Universidad Diego Portales, Facultad de Derecho, 2005.

³⁶ Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Oficio FN N°643, Modificaciones en materia de suspensión condicional del procedimiento y acuerdos reparatorios, (Instructivo N° 4 de la ley 20.074). Santiago, 2005.

³⁷ Gonzales, Alejandra y Pérez, Mariela, Justicia Restaurativa y Medición Penal en Chile (a una vía de la pacificación social). Seminario para optar al grado de Magíster en Intervención Psicosocial Mediación de Conflictos, Universidad de Valparaíso. 2005 pp.28-31.

³⁸ Díaz Gude, Alejandra. La Mediación Penal y los Acuerdos Reparatorios: Potencialidades de Aplicación y Principios Involucrados. III Encuentro de Resolución Pacífica de Conflictos, CEJA – JSCA. Ponencia sobre Justicia Restaurativa (mediación penal) PhD in Law, University of Leeds, Inglaterra 2005. pp.1-16

Por su parte, el Instructivo General N° 345³⁹ del Fiscal Nacional ha establecido criterios de actuación para los Fiscales respecto de los acuerdos reparatorios, precisando los delitos en los cuales los Fiscales deberán:

- Favorecer los acuerdos reparatorios (ej.. hurtos, usurpaciones no violentas, estafas, giro doloso de cheque, lesiones menos graves y leves de los Arts. 399 y 494 N° 5 del Código Penal y delitos culposos en general con resultado de muerte o lesiones);
- Evaluar con detención su procedencia y conveniencia (ej.: robo con fuerza en lugar habitado y no habitado, robo en bienes nacionales de uso público, delitos aduaneros y tributarios)
- Oponerse a su aprobación (ej. robo calificado, robo por sorpresa, robo simple con violencia o intimidación).

Estas instrucciones del Fiscal Nacional, que fijan las políticas generales del servicio, son relevantes en términos de su capacidad para restringir o ampliar el ámbito de aplicación y por lo tanto, la frecuencia, de los acuerdos reparatorios⁴⁰.

En cuanto a la forma o procedimiento de resolución alternativa de conflictos que se adopte para los Acuerdos Reparatorios, el Instructivo N° 34 también fija criterios de actuación a los fiscales. En ellos, se establecen básicamente tres modelos de RAC que los fiscales pueden seguir en caso de optar por esta salida alternativa al proceso penal:

- El fiscal puede derivar el caso a la Unidad de Atención de Víctimas y Testigos de la Fiscalía (existe una de estas unidades administrativas en cada Región), a fin de que informe acerca de la factibilidad de alcanzar esta medida o bien, para que conduzca un proceso de Mediación o de conciliación entre las partes;
- El Fiscal puede derivar el caso a un servicio o programa de Mediación externo a la Fiscalía, si hubiere alguno en la región; como en la quinta región es la Corporación de Asistencia Judicial.
- El Fiscal puede coadyuvar a una negociación entre víctima e imputado/a, pero con la salvedad de que el Fiscal no es ni actúa como abogado de la víctima. “*Se señala expresamente que los fiscales no podrán conducir procesos de mediación penal entre las partes, ya que no son terceros en el conflicto, sino que representan el interés público en la persecución*”.

³⁹ Modificado por el Oficio N° 38 de 2003.

⁴⁰ Díaz Gude, Alejandra. La Mediación Penal y los Acuerdos Reparatorios: Potencialidades de Aplicación y Principios Involucrados. III Encuentro de Resolución Pacífica de Conflictos, CEJA – JSCA. Ponencia sobre Justicia Restaurativa (mediación penal) PhD in Law, University of Leeds, Inglaterra 2005. pp.1-16

De acuerdo a lo anterior, se puede observar que los acuerdos reparatorios se inspiran y persiguen una serie de valores relacionados con la llamada Justicia Restaurativa. Dichos valores u objetivos son, en primer lugar, la incorporación, de una forma hasta entonces no contemplada en el derecho penal chileno, del interés preponderante de la víctima en la obtención de la reparación de los daños causados por el delito. En segundo lugar, suponen la orientación del Derecho Penal y Procesal Penal hacia una diversidad de respuestas al conflicto jurídico penal, las cuales permiten resolverlo no sólo por vías punitivas y/o retributivas, sino que también por la vía de los mecanismos de auto-composición. En tercer lugar, los Acuerdos Reparatorios forman parte de los mecanismos de descongestión del sistema penal de tipo adversarial que incorporan el principio de oportunidad en la persecución penal, posibilitando que muchos casos se resuelvan por vías más informales sin necesidad de incurrir en los costos de tiempo y recursos que supone llevar un caso a juicio⁴¹.

III. MARCO TEÓRICO

1. CONFLICTO

El conflicto existe desde los inicios de la humanidad, porque es inherente al ser humano, y las personas deben convivir con él a lo largo de su existencia, ya que durante todo el ciclo de vida, se vivencian conflictos desde con uno mismo, hasta con instancias políticas y gubernamentales. Por esto, es que el autor Palou Loverdos (2000, citado en Gordillo 2007) señala como una de las dinámicas presente en todos los niveles y planos de existencia”.⁴²

El autor Gordillo (2007 p. 23), define un conflicto como *“aquella situación en la que se encuentran, por lo menos, dos partes, que tienen soluciones diferentes a un problema emergente que afecta directa o indirectamente; diferencia de visión que es percibida negativamente por las mismas”*⁴³. A partir de esta definición se evidencia que al menos un conflicto tiene las características de ser un proceso social, que se da entre dos o más partes que mantienen una relación antagónica. Por su parte, los conflictos de tipo jurídico son la esencia del derecho penal, en donde encontramos dos o más partes que manifiestan sus intereses, buscando realización y perfeccionamiento, es decir, un enfrentamiento entre intereses propios y opuestos, buscando cada uno prevalecer sobre el otro, teniendo esta desavenencia una repercusión de tipo jurídica prevista en la ley, por lo que ante la existencia de un conflicto penal, el derecho intenta proponer soluciones para dar terminado el mismo

⁴¹Ibídem 7-14.

⁴² Gordillo Santana, Luis. Justicia Restaurativa y la Mediación Penal. Editorial Iustel, Portal de Derecho, España 2007., p 23.

⁴³Ibídem.

y volver (o intentar volver) las cosas al estado anterior, muchas veces por mecanismos tradicionales y en otras oportunidades por vías alternativas.

1.1 Niveles del conflicto

El conflicto, según Redorte (2007), en cualquiera de sus formas, posee tres niveles, los cuales obedecen a los siguientes:

-Conductual (Normas, pautas y acciones): En donde, la acción de por sí, implica un nivel de conflicto; una premisa que resume ésta forma se manifiesta en el siguiente ejemplo *“Una persona puede estar equivocada en cuanto a su forma de pensar, pero tal error es irrelevante mientras no se convierta en acción y más tarde en interacción social”* (Redorta J, 2007, p 90⁴⁴). Según lo anterior, será conveniente concebir al conflicto como un acto concreto, como un comportamiento social, para que de ésta manera se pueda analizar la forma que va a adoptar dicho conflicto.

-Ideológico (Creencias y Valores): Como puede ser apreciado en su título, el ser humano como tal, está condicionado por una pauta de valores y creencias según su contexto, tanto cultural, social, familiar, entre otros. Éstos valores y creencias, ya mencionados en una instancia anterior, afectan en la toma de decisiones, en donde, el análisis del discurso de las partes de un conflicto conllevará necesariamente a indagar en los valores desde donde se posicionan éstas partes; este análisis se ha denominado *“Nivel ideológico de la estructura del conflicto”*⁴⁵

-Simbólico (Mitos y Ritos) : Obedece a un plano un tanto superior, lo cual hace que sea más difícil de observar; estos mitos y ritos configuran el nivel simbólico de la estructura del conflicto, en donde el mito se configuraría como algo inalcanzable, mientras que el rito mantiene vivo al mito⁴⁶, es precisamente ésta la conexión entre ambos.

1.2 La comprensión del episodio del conflicto

Al examinar los conflictos, se pueden observar cuatro paradigmas, los cuales según Redorte (2007) influyen en la mirada y comprensión de los mismos, estos paradigmas son⁴⁷:

-La Complejidad: Ya que el conflicto, puede ser observado como una realidad caótica de la que saldrá cierto orden, y viceversa.

-El Construccionismo: Según este paradigma, no podemos ser objetivos, ya que nuestras percepciones y apreciaciones sobre el mundo en el que nos desenvolvemos proceden desde la cultura, el contexto y el momento histórico en el que nos encontramos.

⁴⁴ Redorte, Josep. Entender el Conflicto: La Forma como Herramienta. Editorial Paidós, Barcelona España, 2007 p. 90.

⁴⁵ Idem p. 91.

⁴⁶ Ibidem p.92.

⁴⁷ Ibidem p.94.

-Lo Sistémico: Este paradigma postula que todo está interrelacionado, ya que una causa que se manifiesta en cierto lugar produce efectos en distintos sitios, y viceversa.

-El Intercambio: Lo relevante de éste paradigma, radica en que los seres humanos sólo intercambiamos seis elementos. Amor, dinero, status, información, bienes y servicios.

Al adosar estos cuatro paradigmas, se puede afirmar, que “el conflicto es una realidad compleja, como algo que observamos desde nuestro propio punto de vista, como algo constituido por partes que se hallan interrelacionadas (el conflicto sería un sistema) y en el que el beneficio o interés personal de los participantes será muy relevante”⁴⁸

1.3 Función de los conflictos⁴⁹

- Verifica el poder que tiene cada parte a partir de la confrontación
- Pone a las partes enfrentadas en relación
- Afecta la cohesión que mantiene un grupo entre sus miembros
- Provoca reacciones en cadena
- Permite que se manifiesten habilidades personales nuevas al emerger el conflicto
- Aparecen innovaciones en el marco del conflicto
- Se aprenden métodos de prevención de conflictos futuros
- La necesidad de resolver el conflicto origina actitudes cooperativas
- Las tareas a ejecutar se retrasan al tener que afrontar el conflicto (pérdida de tiempo)
- Aparece nueva información en el marco del conflicto
- Desgaste emocional
- Se promueve el interés personal ante la organización
- Aparecen nuevos compromisos entre las partes y una nueva estabilidad temporal en la relación a partir del acuerdo

⁴⁸ Ibídem p95

⁴⁹ Redorta Josep, Aprender a Resolver Conflictos .Editorial Paidós, Barcelona España, 2007 p. 23

A partir de las características anteriormente expuestas, se puede apreciar que dentro de las funciones de los conflictos, es posible dilucidar un componente negativo y otro positivo. En el primero de los casos (componente negativo), lo más relevante es que el conflicto involucrará un desgaste emocional, debido a la constante presión, malestar y sensación problemática que provoca en el individuo. Por otra parte, el componente positivo involucra una serie de procesos psicológicos que la persona experimenta al atravesar por una situación conflictiva, en donde, hay una resignificación del otro, así como también de uno mismo, siendo éste aspecto uno de los más notables.

2. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

Los mecanismos alternativos de conflictos, son una herramienta eficaz para la resolución de las controversias, éstos tienen como finalidad de que la sociedad en que vivimos cuente con los dispositivos necesarios para el control social.

La noción de medios alternativos de resolución de conflictos, lo señala Vado (2005)

Rescata la idea de que son las partes las dueñas de su propio problema (litigio), y que, por tanto, ellas son quienes deben decidir la forma de resolverlo, por lo que pueden optar por un catálogo amplio de posibilidades, en las que el proceso es una más, pero ni la única ni la más recomendable siempre⁵⁰.

Los métodos alternativos de resolución de conflictos o también llamados Medios Alternativos de Resolución de Conflictos han aparecido como una herramienta fundamental para todos/todas los/las actores/actrices jurídicos. Este movimiento se nutre cada día desde distintas concepciones y corrientes de pensamientos contemporáneos, en el ámbito científico, filosófico y práctico.

2.1 Tipos de Resolución Alternativa de Conflictos

Los principales Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos involucran los de orden negociado y de orden impuesto. En los siguientes párrafos, se detallan los que anteriormente han sido mencionados:

⁵⁰ Vado, Luis. Medios alternativos de Resolución de Conflictos [Versión Electrónica] Extraído el 5 de Octubre 2010, del Sitio Web Biblioteca Jurídica <http://www.bibliojuridica.org/libros/5/2264/19.pdf>, p. 378

2.1.1 De orden Impuesto

Arbitraje

El arbitraje es un tipo de resolución alternativa de conflictos, el cual, según Zerpa (2006, p. 308⁵¹) consiste en que:

Dos o más partes involucrada en un conflicto que ellos mismos no han sido capaces de resolver, llegando al acuerdo de que, en ausencia de una decisión negociada, otra persona o grupo de personas escogidas por las partes, decidirá el conflicto en su lugar y dicha decisión ha de ser vinculante.

Para el autor Gordillo (2007 p.189)⁵², el arbitraje consiste en:

Una forma de arreglo de conflictos por el que las partes enfrentadas abandonan a favor de un tercero, que designan de común acuerdo, el poder de imponer una decisión que se comprometen de antemano a respetar. El proceso es resuelto por el árbitro.

Por su estructura, el arbitraje se asemeja a un juicio, ya que hay un tercero, el cual va a decidir acerca de un caso y/o situación que se presenta y las partes aceptan esa decisión: sentencia en caso de un juicio, laudo en caso de arbitraje. Otra de las diferencias con el sistema del procedimiento judicial radica en que el tercero sería elegido libremente por las partes y se les entregaría a éstas cierto poder de decisión que si no concretase en un acuerdo vendría impuesto por el tercero.

Por otra parte, las reglas del procedimiento son privadas y las partes se aseguran la confidencialidad, lo que contribuye directamente a preservar una mejor relación; finalmente, a diferencia de la mediación, una parte no puede retirarse unilateralmente de un proceso de arbitraje.

2.1.2 De orden negociado

a) Negociación

Esta resolución alternativa de conflictos, se constituye como el proceso y/o procedimiento en el que dos o más partes dialogan directamente e intentan llegar a un acuerdo frente a un conflicto,

⁵¹ Zerpa, Mariana. Tendencias actuales del derecho procesal: Constitución y Proceso. Editorial de la Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.2006, pp308

⁵² Gordillo Santana Luis F. Justicia Restaurativa y la Mediación Penal, Editorial Iustel, Portal de Derecho, España 2007, p186

dilema o situación problema que se les ha presentado. Las partes que conforman el conflicto, tienen la libertad de negociar cara a cara sin que sea necesaria la presencia de un/a intermediario/a.

Los autores Fisher y Ury, (1991 citado en Sabra, 1999, p29⁵³) exponen que:

Negociar es una forma básica de conseguir lo que se quiere de otros. Es una comunicación en dos sentidos designada a llegar a un acuerdo cuando ambas partes tienen intereses en común y otros opuestos. Es un proceso de comunicación bilateral con el propósito de llegar a una decisión justa.

Se debe destacar, que la negociación es un proceso voluntario, el cual es predominantemente informal y es desarrollado a través de la comunicación directa de las partes involucradas con la ayuda o facilitación de un tercero. Todo lo anterior, con el fin y/o propósito de acordar la búsqueda de solución a sus diferencias o situaciones problemáticas.

La negociación es de tipo voluntaria e informal, es directa y va a permitir a las partes tener el control sobre el proceso mismo que están llevando y la solución que en conjunto encontrarán.

b) Conciliación

Considerada como otro tipo de resolución alternativa de conflictos, la conciliación es un mecanismo, en donde las partes actúan en forma conjunta para la búsqueda de opciones y/o soluciones. Similar a la mediación, la conciliación es un medio persuasivo; en la conciliación existe una devolución del conflicto a las partes, pues ellas son quienes controlan el contenido del proceso y acuerdan la decisión del asunto según sus intereses. En ésta, dos o más partes, buscan soluciones que satisfagan sus intereses mutuos, con la intervención de un tercero imparcial, el cual será un/a facilitador/a de los procesos de comunicación. Se debe mencionar que este tercero no propone soluciones, no decide por las partes, ni tampoco interpreta la norma en conflicto.

Gordillo (2007, p 190) hace alusión a que:

El término conciliación expresa a la vez la acción y el resultado. Supone que las partes están animadas por el deseo de darse recíprocamente lo que es justo. Se basa en la

⁵³ Sabra Jesús. Negociaciones económicas internacionales. Teoría y práctica Ediciones Trilce, Uruguay, 199, p 24.

combinación de las partes privadas y, en muchas ocasiones, en la autoridad de un tercero.

Cabe destacar que la conciliación se distingue de la Mediación en cuanto a la función que desempeña el/la conciliador frente al/la mediador/a.

c) Mediación:

Para poder entender conceptualmente de lo que trata la mediación, es necesario valerse no sólo de una definición, si no que , es importante contar con varias miradas respecto al tema, y así poder formar una opinión más amplia y diversa.

La mediación se ha transformado paulatinamente en uno de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos mas recurrentes. Los autores Torredo y Aguado⁵⁴ (2001, pp11) señalan a la mediación como :

Un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Se trata de un método alternativo, ya que es extra-judicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, y es creativo por que promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley; además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es “creada” por las partes.

Por otra parte, según Ramírez (2005) la Mediación puede conceptualizarse como un marco de actuación y un desarrollo que está concebido para la solución consensual de un conflicto entre varios partícipes, bajo intervención de un tercero ajeno al mismo y carente de facultades de decisión⁵⁵.

⁵⁴ Torrego, Juan Carlos, Aguado Jesús Carmelo. Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores. Editorial Narcea, 2001, Madrid, España, p. 11.

⁵⁵ Ramírez, Rodrigo. Sistemas Penales Comparados: Mediación Penal y Justicia Alternativa. Revista Penal ,Alemania. 2005, p. 185

Otra referencia importante es la otorgan los autores Baruch y Folger⁵⁶ (2006. Pp.20-21) los cuales señalan lo siguiente.

Se interpreta la mediación (...) como un proceso informal en que un tercero neutral, sin poder para imponer una resolución, ayuda a las partes en disputas a alcanzar un arreglo mutuamente aceptable (...). También refleja la idea de que el efecto más importante del proceso es la producción de un arreglo voluntario de la disputa

Con todo lo anterior, se puede apreciar que la Mediación es un mecanismo muy útil al momento de resolver controversias, tornándose como una alternativa factible y viable, en donde las partes no se arriesgan a un acuerdo desfavorable, ya que al tener ambos participación convendrán en el mejor acuerdo para ambos; lo anterior, se traduce también en un mayor nivel de cumplimiento de los acuerdos. Finalmente, un aspecto importante que abarca la Mediación es que las partes, al adentrarse en un proceso de esta naturaleza (el cual debe ser voluntario) adquieren habilidades de comunicación y relación muy importantes que pueden ser utilizadas en futuros conflictos o situaciones problemáticas.

Actualmente, en nuestro país se ha instalado fuertemente la opción de la mediación, específicamente en el ámbito de la familia, con el fin de poder llegar a un acuerdo mutuamente aceptable y conveniente para ambas partes del conflicto.

Ya expuestos los principales mecanismos resolutivos de conflictos, podemos agregar un comentario final que hace alusión a las diferencias notables entre lo que ya conocemos como Negociación, Mediación y Arbitraje. En las dos primeras formas extrajudiciales de resolver el conflicto son las partes involucradas las que llegan a un acuerdo; por otra parte, en el Arbitraje, la solución a la controversia está dada por un árbitro, el cual actúa como tercero, siendo semejante a lo que ocurre en los litigios sometidos a la decisión de un Juez.

Es también posible establecer y destacar que existe una diferencia entre la Negociación y la Mediación en donde éstas se distinguirían por la ausencia o la presencia de un Mediador, el cual será el facilitador de los procesos de entendimiento y comprensión de las partes, más no actuará como juez.

⁵⁶ Baruch Robert, Folger Joseph. La promesa de Mediación: como afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de lo demás. Buenos Aires, Argentina, Ediciones Granica, 2006, pp. 20-21.

Figura 3

Cuadro de Diferencias entre herramientas de Resolución de Conflictos

Intervención del Tercero	Medio Alternativo
Nula (a menos que cuente con las facultades legales Necesarias	Negociación
Facilita la Comunicación	Mediación
Facilita la Comunicación y formula propuestas de Arreglo	Conciliación
Decide el litigio , pero no ejecuta su decisión	Arbitraje

FUENTE: EQUIPO SEMINARISTA

Orígenes de la Mediación

Según Folger (1992, citado en Aravena, 2007 p.13) el origen de la Mediación, aunque no formalmente es muy antiguo. En culturas Africanas, antiguamente, se recurría a la presencia de un tercero, una persona que fuese respetada por la comunidad, para que mediara en sus conflictos. Por otra parte, otro de los orígenes de la mediación, radica en China, ya que en la antigua civilización, ésta era considerada como una forma principal de resolver los conflictos.

En el año 1970, en Estados Unidos, y producto de todos los movimientos sociales que se crean, la Mediación se establece como institución destinada a la resolución de los litigios. A partir del surgimiento de la Mediación en Norteamérica, otros países comienzan a imitar el modelo de Resolución de Conflictos.

En 1972, se forma el primer servicio de Mediación en Canadá, el cual se denominó “Servicio de Conciliación del tribunal de Familia de Edmonton”. Con esto, en los años siguientes se fueron creando diferentes instituciones en relación al tema, para que en 1986 éste se convirtiera en el país

pionero que redacta un código deontológico para Mediadores, el cual fue elaborado por la Asociación para la Mediación Familiar⁵⁷.

Actualmente, la mediación, se considera a nivel internacional y latinoamericano como una figura de afrontamiento del conflicto, muy distinta al proceso judicial, a lo que es litigio mayor, los cuales hasta nuestros días están aún instalados como una vía de resolución de conflictos, en donde la figura del juez cobra un protagonismo y centralidad importantes.

A través de un proceso paulatino, en la cultura actual, y a través de la instalación de la Mediación como herramienta efectiva de resolución alternativa de conflictos, es posible cuestionar el paradigma de ganar y perder, para poder instaurar la cultura del diálogo. En relación a lo anterior, y como lo declara Ury (1995, citado en Aravena 2007⁵⁸) el desafío no reside en eliminar el conflicto, si no que en transformarlo; involucra un cambio en la mentalidad, en donde se reemplace la violencia por procesos más constructivos y he aquí la tarea: la de transformar la cultura del conflicto.

Modelos de mediación

En la mediación, podemos distinguir tres líneas de pensamiento, con distintas epistemologías que dan lugar a diferentes tipos de modelos de Mediación.

- **Modelo de Harvard:** Este surge en Estados Unidos como un proyecto de la Escuela de administración de la Universidad Harvard en la década de los setenta.

Los autores Diez y Tapia (2005)⁵⁹ definen básicamente la mediación como *“Una negociación colaborativa asistida por un tercero, y su enfoque teórico se conoce con la orientación a la resolución de problemas”*. Este modelo propone un enfoque en donde ambas partes trabajen en forma colaborativa para resolver el conflicto que ha causado la situación problema, entendiéndose el conflicto como un obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades.

El proceso de Mediación basado en este modelo está orientado a obtener satisfacción de los intereses, este modelo busca el tratamiento del conflicto, lo cual quiere decir, que busca encontrar el modo de satisfacer las necesidades de ambas partes; el control de la interacción está a cargo del/la mediador/a, el/la cual es un/a experto/a en la materia y guía un proceso que está estructurado.

⁵⁷ Aravena, Poly. Significados construidos respecto de los procesos de Mediación Familiar: Una mirada desde el sistema completo de Mediación, sujetos de intervención y profesionales mediadores. Memoria para optar al título de Trabajador Social y Grado de licenciado en Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2007. pp. 13-17.

⁵⁸ *Ibíd.*

⁵⁹ Diez Francisco y Tapia Gachi, Herramientas para trabajar en Mediación., Buenos Aires , Argentina, Editorial Paidós, 2005, p. 25.

- **Modelo Transformativo:** Es un modelo centrado netamente en lo relacional, en este modelo como señala Baruch (1996) se trabaja para lograr el empowerment, lo cual puede ser entendido como un potenciamiento del protagonismo, o sea, como algo que se da dentro de una relación, por lo cual las personas potencian aquellos recursos que les permiten ser un agente, un protagonista de su vida, al mismo tiempo que se hacen cargo y son responsables de sus acciones. Se da también el reconocimiento del otro como parte del conflicto, es decir, el reconocimiento co-protagonista del otro

Dentro de los fines que persigue este modelo encontramos la modificación de la relación entre las partes.

En este modelo lo primordial no es si llegan o no a un acuerdo, el modelo no se centra en la “resolución del conflicto” si no que está centrado en la “transformación relacional”. Este modelo, se perfila como extremo al de Harvard ya que éste último busca la resolución del conflicto y el modelo transformativo busca desarrollar el potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades⁶⁰

- **Modelo Circular-Narrativo (Sara Cobb)⁶¹** : En este modelo, la comunicación es entendida como un todo, en el cual están dos o más personas, y el mensaje que se transmite, incluye los elementos -verbales de la “comunicación digital”, que tiene que ver con el contenido, y los elementos para-verbales(corporales, gestuales, etc.), “comunicación analógica”, que tiene que ver con las relaciones.

Dentro de este modelo no hay una causalidad única que produzca un determinado resultado, sino que existe una causalidad de tipo circular, que permanentemente se retroalimenta.

El método que sigue este modelo está sustentado bajo cuatro pilares, el primero de ellos, hace referencia a *aumentar las diferencias*, no borrarlas ni disminuirlas, sino permitir que se manifiesten y aumenten hasta un determinado punto, pues si no, llegaríamos al caos total, que tiene que ver con el concepto de entropía. Un segundo de estos pilares, hace referencia a *legitimar a las personas*, en donde se construye para cada una de las personas un lugar legítimo dentro de la situación, ya que en todo conflicto todos desean tener la razón. Un tercer pilar es referido a *cambiar el significado*, en donde, el trabajo del mediador es construir una historia alternativa, que permita ver la situación problema desde todas las aristas posibles. Un último pilar, lo constituye *la creación de contextos* ya que en todos los casos de mediación el establecimiento del contexto es importante, pero fundamentalmente en los casos de mediación comunitaria.

⁶⁰ Baruch Robert, Folger Joseph. La promesa de Mediación: como afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de lo demás. Buenos Aires, Argentina, Ediciones Granica, 2006, pp. 20-21.

⁶¹ Vargas M, María José, Impacto de la Ley N° 19.968 en la línea de Resolución Alternativa de Conflictos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social, Universidad Valparaíso, 2006, p. 33

Fases de la Mediación

Al ser la Mediación un proceso, conviene adentrarse en las diferentes fases que lo componen, esto permite principalmente conocer las etapas por las cuales las partes con ayuda de un/a Mediador/a llegan a un acuerdo, a continuación se describen según Gordillo (2007)⁶²:

- **La Pre-Entrevista:** Previo a todo proceso de Mediación se desarrolla la preentrevista, en donde se definen y presentan a los/las mediados/as las características configuradoras del proceso.

Durante esta fase se busca principalmente explicar en que consiste la Mediación, sus características como proceso, la figura del/la mediador/a y la diferencia que tiene con otros mecanismos de resolución de conflictos. También se explicarán los beneficios de la Mediación aludiendo que serán las mismas partes quienes decidan sus propios acuerdos y no un tercero, y por último que al resultado que lleguen las partes (sea acuerdo o no) es necesario presentarlo a un juez para su validación Jurídica.

El autor Luis Gordillo, alude a que es recomendable que la pre-entrevista a los/las mediados/as se realice por separado para evitar que el conflicto brote antes del inicio propio del proceso y a su vez apunta a que las personas que realicen la pre-entrevista a las partes o mediados/as, no sean las mismas que después realicen el proceso de Mediación, ya que se trata de evitar alianzas previas con las partes, buscando la neutralidad e imparcialidad del/la mediador/a.

- **Contención de la Crisis:** La primera fase del proceso consiste, como su propio nombre lo indica en la contención de la crisis inicial que se genera al reabrirse el conflicto. Esto es muy necesario que se realice, debido a que si no se hiciese saldrá a brote durante el trabajo e interrumpirá el proceso de Mediación.

Como afirma Suares (2002, citado en Gordillo 2007), *la mediación consiste en un proceso más conversacional que comunicacional, ya que presenta elementos esencialmente humanos donde las emociones y el lenguaje se unen para formar el lenguaje*.⁶³ Y asimismo Segovia Bernabé afirma “*Se busca en esta primera fase la creación, no la imposición de un clima de confianza a través del reconocimiento de sus emociones, de su dolor, de su mundo interno*”⁶⁴

De acuerdo a lo anterior, la labor del/la mediador/a entonces, sería reconocer los sentimientos de las partes involucradas en el conflicto, inspeccionando el propio desacuerdo que

⁶² Gordillo Santana, Luis F, “Justicia Restaurativa y la Mediación Penal. Editorial Iustel, Portal de Derecho, España 2007, pp. 205-218.

⁶³Ibídem p. 209

⁶⁴ Ibídem, p. 209.

manifiestan, dejando fluir las emociones, es decir, buscando los desacuerdos mismos para luego fomentar acuerdos.

- **Búsqueda de la información:** Esta fase consiste principalmente en la recogida de información que comienza en el momento en que las partes acuden a Mediación, el/la mediador/a, por lo tanto, utiliza en esta fase la técnica de las preguntas exploratorias o informativas que sirven para aclarar y para obtener la información necesaria, a su vez, el/la mediador/a debe practicar en esta etapa la escucha activa y la empatía.

- **Cambiar el nombre al problema, “el cambio de narrativa” y la generación de alternativas:** La teoría de la narrativa, alude a que existe una gran diferencia entre la experiencia vivida, la historia construida que uno tiene en su interior, y la que narra. La primera, es mucho más completa que la historia construida y mucho más que lo que uno narra, por lo que es imposible transmitir la totalidad de la experiencia vivida, queda siempre algo que es inenarrable, y la diferencia entre lo vivido y lo narrado es lo que se define como misterio.⁶⁵

De acuerdo a lo anterior el/la mediador/a debe, a través de preguntas exploratorias indagar en aquellas partes de la historia que no han sido narradas, a fin de conocer los agujeros existentes entre lo narrado y lo vivido, como se explico anteriormente. Posteriormente se hace necesario redefinir el problema que traen las partes a Mediación y darle otro nombre, de esta manera, se busca abrir nuevos caminos y generar nuevas salidas para que las partes mediadas lleguen a sus propios acuerdos.

- **Negociación y el acuerdo:** Gordillo (2007) señala que en esta fase los intereses de cada parte tienen que estar definidos y deben estar despojados de reproches y de culpables. No se trata de buscar a un/a culpable que repare, ya que esto es lo que busca el Derecho, sino que se busca una solución satisfactoria para las partes.

Serán las mismas partes mediadas las que lleguen al acuerdo y el/la mediador/a en esta etapa no interviene. Una vez finalizado el proceso, el/la mediador/a informará al Ministerio Público el resultado del mismo, remitiendo el documento de acuerdos suscrito por las partes a fin de que lo tengan en cuenta en el marco del procedimiento penal.

⁶⁵Ibidem, 212.

3. JUSTICIA RESTAURATIVA

Actualmente de acuerdo a los nuevos lineamientos democráticos, en conjunto con los cambios culturales, sociales y económicos, en nuestro país, en las últimas décadas, se ha dado inicio a un nuevo paradigma denominado Justicia Restaurativa, el cual busca principalmente la restauración o reparación de los daños acaecidos producto de la ocurrencia de un delito, aludiendo que la reparación surge como un componente esencial puesto que permite resarcir el daño causado principalmente a la víctima y secundariamente en la sociedad, a su vez esta focalizada a rehabilitar socialmente al/la imputado/a, por lo que esta perspectiva contrasta con la justicia tradicional, conllevando a cambios significativos en materia Procesal, lo que ha provocado nuevas visiones de entendimiento e intervención del conflicto jurídico, a fin de permitir un enfoque más integrativo de éste.

Con respecto a las diferentes aproximaciones que existen para definir este nuevo paradigma, para este seminario resulta relevante recurrir a dos tipos: las centradas en su ideología y las centradas en sus objetivos y praxis, para punto de partida el autor Tony Marchall (1998, citado en Espinoza 2006) , define a esta como *“Un proceso en que las partes, con la mira de un delito específico resuelven conjuntamente como enfrentar las consecuencias de un delito y sus implicancias para el futuro”*⁶⁶, esta primera definición alude a que el conflicto no sólo se encuentra empoderado por el Estado, sino más bien, por los/las actores/actrices y /o comunidad, siendo coprotagonistas democráticos de su conflicto penal, en un segundo término aparece en esta definición el concepto de proceso, es decir, que esta nueva concepción contiene un conjunto de actividades o eventos coordinados y organizados que se realizan o suceden con un fin determinado. Sin embargo esta definición ha sido cuestionada por diversos autores, ya que no pone énfasis en la reparación y la restitución del daño.

Por su parte Bazemore y Walgrave (1999, citado en Díaz 2010), proporcionan una definición distinta, pero complementaria a la del autor Marshall, señalando que ella constituye *“toda acción orientada principalmente a hacer justicia a través de la restauración o reparación del daño causado por el delito”*. Esta definición si bien menciona la reparación del daño como eje principal de la Justicia Restaurativa, abocándose a los daños de la víctima y como ese daño puede ser compensado y restituido, no se estipulan los procesos enfatizados a la responsabilización del imputado o agresor del hecho delictual.

Van Ness y Strong (1997, citado en Díaz 2010, p. 4) aluden a que existen cuatro valores básicos presentes en la Justicia Restaurativa: Encuentro, Reparación, Restauración y Participación e Inclusión: A continuación se hace referencia a éstos:

⁶⁶ Espinosa, Pamela. Mediación penal dentro de la Justicia Restaurativa. Una perspectiva desde la Victimología. Tesis para optar al grado de Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, 2006, p. 14.

- **Encuentro:** Consiste en el encuentro personal y directo entre víctimas, autores y/u otras personas que pueden servir de apoyo a las partes y que constituyen sus comunidades de cuidado. Cuando víctima e imputado poseen relaciones anteriores, se produce en la víctima un mayor desconcierto a nivel emocional, que debe elaborar generalmente con la modificación de pautas transaccionales y con el entendimiento de lo ocurrido, por otro lado cuando no existe una relación anterior y el caso es considerado fortuito, la víctima requiere una explicación de lo causal, elaborar desde su sensación de inseguridad, su seguridad, y probablemente comprender las circunstancias que posibilitaron la comisión del delito, por lo que estas características deben ser consideradas en el entendimiento de los conflictos sociales a fin de buscar vías de resolución más eficaces.

- **Reparación:** Para estos autores, este valor debe ir primero que nada en beneficio de la víctima concreta y luego dependiendo de las circunstancias puede beneficiar a víctimas secundarias y a la comunidad. La reparación permite resarcir el daño causado, principalmente en la víctima y secundariamente en la sociedad, ya no solo desde una perspectiva del derecho civil, centrada en una reparación pecuniaria, sino enfocada también en el proceso de sanación del ofendido, visualizando los intereses y demandas que en distintos ordenes pudiera manifestar la víctima, relacionalmente con el inculpado. Surge la posibilidad de que la víctima pueda redefinir su situación traumática vivida, con su correspondiente crisis inesperada y redefinir, resignificando el delito en su vida, connotarle desde otra perspectiva, desde otro punto de vista, para así conseguir de esta forma su readaptación, social, psicológica y familiar y en relación al victimario, se esperan intereses que den cuenta de su arrepentimiento y que a través de un proceso de mediación modifique su conducta, al satisfacer sus deseos de perdón y poder ofrecer reparación, a través de su propio proceso reparatorio.⁶⁷

La reparación cumple en este sentido una función que ni la pena, ni las medidas de seguridad logran, con el castigo que genera el delito no desaparece, puesto que el perjuicio a la víctima permanece, sólo cuando esta es repuesta en sus derechos podemos decir que el conflicto social se ha resuelto satisfactoriamente.⁶⁸

- **Reintegración:** se refiere según los autores Van Ness y Strong:

A la reintegración tanto de la víctima como del autor en la comunidad. Esto significa no sólo tolerar la presencia de la persona en el seno de la comunidad sino que, más aún, contribuir a su reingreso como una persona integral, cooperadora y productiva. La necesidad de reintegración surge de la experiencia común de alienación y

⁶⁷ *Ibídem* p. 42.

⁶⁸ Gonzales, Alejandra y Pérez, Mariela. Justicia Restaurativa y Mediación Penal en Chile (a una vía de la pacificación social). Tesis para optar al grado de Magíster en Intervención Psicosocial Mediación de Conflictos, Universidad de Valparaíso. 2005, p 42.

*estigmatización que sufren víctimas y ofensores y, por tanto, requiere la superación de este estado de alienación*⁶⁹.

Principalmente, este valor alude al proceso de responsabilización del imputado, ya que no será marginado de la sociedad tras el ilícito penal, para tomar conciencia de los daños incurridos.

- **Participación e Inclusión:** Se destacan las oportunidades de cada parte para involucrarse de forma directa y completa en todas las etapas de encuentro, reparación y reintegración. En cuanto, al aspecto relacional, entre víctima e imputado, es necesario centrar el conflicto penal más allá de lo tipificado desde lo criminológico y observar la participación de ambos en la solución del conflicto, que pudiera permitir un acuerdo, en donde resulten ganadores todos los interactuantes del conflicto, incluso la sociedad⁷⁰.

Díaz (2010), se refiere:

*A que estos valores pueden ser realizados en distintas etapas de los procedimientos penales, y diversas prácticas. Permiten, por tanto, el diseño de agendas progresivas de incorporación de valores restaurativos en los sistemas legales, lo cual adquiere especial relevancia tratándose de sistemas de justicia que se encuentran en una fase inicial de implementación de la justicia restaurativa, como es el caso de Chile*⁷¹.

3.1 Surgimiento de la Justicia Restaurativa y la Victimología como ciencia Jurídica

Como estipula Galeano Rey, (2001, citado en Bernate 2005).

*“En la década de los 70 comenzó la instauración de experiencias de Justicia Restaurativa, lo que ha permitido el acercamiento de las víctimas con sus ofensores para solucionar sus conflictos por medio de acuerdos suscritos entre ellas, después de un proceso de mediación”*⁷²

La Justicia Restaurativa es un nuevo movimiento en el campo de la Victimología y la Criminología, reconociendo que el delito causa daños a las personas y comunidades, por lo que es la

⁶⁹ Díaz, Alejandra La Experiencia de la Mediación Penal en Chile. Política Criminal Volumen 5, Número 9, pp. 3-5, Santiago, Chile, 2010

⁷⁰ Espinoza, Pamela. Mediación penal dentro de la Justicia Restaurativa. Una perspectiva desde la Victimología. Tesis para optar al grado de Magister en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, 2006, p.4.

⁷¹ Díaz, Alejandra La Experiencia de la Mediación Penal en Chile. Política Criminal Volumen 5, Número 9, pp. 3-5, Santiago, Chile, 2010

⁷² Bernate, Francisco. Sistema Penal acusatorio, Centro Editorial Universidad del Rosario, Colombia, 2005 p.31

justicia quien debe busca reparar los daños, y al mismo tiempo permitir a las partes participar en este proceso, por lo que es un sistema que apunta a la responsabilidad del/la infractor/a, la reparación de la víctima y su total vinculación en ésta. El proceso restaurador, por tanto debe involucrar a todas las partes como aspecto fundamental para alcanzar el resultado restaurador de reparación y paz.⁷³

Como se mencionó anteriormente, el nuevo modelo de Justicia, se encuentra estrechamente incardinado a las ciencias criminológicas, especialmente a la denominada **Victimología**⁷⁴.

Mendelsohn (1936) expresa:

*Víctima hace referencia a la personalidad del individuo o colectivo de personas en tanto que es afectada por las consecuencias sociales de su sufrimiento, determinado por diversos factores físicos, psíquicos, sociales y políticos; así como por el medio ambiente o la técnica*⁷⁵

La Victimología es una disciplina cuyo origen se sitúa a mediados del siglo pasado, concretamente en el trabajo de Von Henting (1948), en que se trataba de poner relieve a la figura de la víctima habitualmente olvidada por la criminología tradicional, surge por lo tanto, como una rama de la criminología y dedicada al estudio del otro elemento integrante de la “*pareja criminal*”⁷⁶. Los primeros pasos de esta disciplina, se orientaron preferentemente en establecer el desarrollo de tipologías victímales y al análisis de los factores de la víctima que precipitan el acto criminal. Esta transformación de la víctima como precipitante del acontecimiento traumático, en ella representa el primer paso de desarrollo de la disciplina.

La Victimología como ciencia Jurídica se definió en el I Simposio celebrado en Jerusalén, Israel, (1973) como “*el estudio científico de las Víctimas del delito*”⁷⁷ en el mismo se argumenta sobre la especial atención que debe dedicarse a las víctimas, interés primordial del Simposio; se trata pues, de un movimiento científico de moderna aparición que localiza su atención en la víctima y sus dificultades, necesidades y derechos.

La primera monografía publicada en Italia sobre la especialidad, la caracterizó Gulotta y la definió como la disciplina que tiene por objeto, el estudio de la víctima de un delito, de su personalidad, de sus características biológicas, psicológicas, morales, sociales y culturales, de sus

⁷³ *Ibidem*.

⁷⁴ Gordillo Santana, Luis F, “Justicia Restaurativa y la Mediación Penal”. Editorial Iustel, Portal de Derecho, España 2007, página 45.

⁷⁵ Urra, Javier & Albarrán, Antonio. Tratado de Psicología Forense. Editorial Siglo XXI de España editores. 2002, p.331.

⁷⁶ Severino, A. “Conceptos Fundamentales de Victimología”, Fundación Instituto victimología, Madrid España [Versión Electrónica] Extraído el 5 de Octubre del Sitio Web Instituto de Victimología www.institutodevictimologia.com

⁷⁷ Zamora, José. Derecho Víctima. La víctima en el nuevo sistema penal mexicano. Editorial Instituto Nacional de Ciencias Penales, 2009, p. 51.

relaciones con el delincuente y del papel que ha desempeñado en la génesis del delito⁷⁸. Por lo que en la década de los años 70' se consolidó a esta nueva ciencia que se presentó como una disciplina autónoma y paralela a la criminología, ya que es indudable que durante muchos años la víctima del delito fue ignorada por la especulación criminológica; el/la victimario/a desempeñaba un indiscutido papel protagonista explicándose el delito en función de las características de su autor; la víctima parecía entonces como ese “objeto, neutro, pasivo, estático, fungible que nada aporta a la génesis del hecho criminal”⁷⁹

El desarrollo histórico, como lo describe Gordillo (2007), de la perspectiva Victimológica, como ciencia que se integra en el sistema jurídico-penal y en la criminología en general lo componen tres fases: la Victimología Etiológica, la Victimografía y la Victimología de la Acción⁸⁰.

En una primera fase, la *Criminología Positivista*, trató de explicar la criminalidad a través del estudio del comportamiento delictivo en torno a la persona del infractor, para ella la víctima era un mero objeto pasivo, por lo que en esta primera fase se desconocía la interacción autor-víctima.

Posteriormente con el nacimiento de la *Victimología Etiológica*, tras la segunda Guerra Mundial se pone énfasis a través de los autores Von Heting y Mendeshon, en la explicación de la criminalidad a través de la interacción entre víctima-victimario, resaltando aspectos como por ejemplo la responsabilidad que tiene la misma víctima en el crimen.

Durante los años 70, comienza una segunda etapa de desarrollo de la Victimología, la *Victimografía* en donde a través de un enfoque empírico-analítico se deseaba cuantificar y medir el fenómeno criminal (consecuencias para la víctima, tratamientos de la víctima, edades, denuncias, justicia, etc.).

Luego, a partir de los años 80' comienza a surgir en Europa un movimiento crítico a la Victimología Etiológica y a la Victimografía llamado *Victimología de la Acción*, el cual fue promovido especialmente por grupos feministas, puesto que éstos aportaron un cambio decisivo en los fundamentos de la Victimología de los años 70'. Esta moderna Victimología hace hincapié en la importancia de las necesidades, preocupaciones y derechos de la víctima, y a su vez traslada su centro hacia la acción de la investigación donde objeto y sujeto son uno mismo, frente al clásico modelo empírico-analítico donde son diferentes. Por lo que este modelo, tiene la enorme ventaja de que el criminólogo se puede concentrar en la dimensión humana de la conducta problemática que el daño produce a los que están directamente implicados, por lo que términos como restaurar,

⁷⁸ Espinoza, Pamela. Mediación penal dentro de la Justicia Restaurativa. Una perspectiva desde la Victimología. Tesis para optar al grado de Magister en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, 2006, p.29.

⁷⁹ *Ibidem.*, pp. 29-30.

⁸⁰ Gordillo Santana, Luis F., Justicia Restaurativa y la Mediación Penal. Editorial Iustel, Portal de Derecho, España 2007, pp. 46-50

solucionar, restituir y compensar son las nuevas dimensiones que cobran prioridad en el proceso penal, respetando las reglas que garantizan un procedimiento justo.

En relación al surgimiento de la nueva Victimología, la Justicia Restaurativa cobra un rol fundamental, ya que no sólo busca involucrar a todas las partes de un conflicto, sino que también pretende la restauración de los valores morales, la dignidad de las personas y la equidad social.

3.2. Beneficios de la Justicia Restaurativa

Los beneficios que aporta la Justicia Restaurativa tanto para la víctima como para el/la infractor/a se pueden resumir en los siguientes⁸¹

Para las víctimas:

- La necesidad de información sobre lo que está ocurriendo en su caso
- La posibilidad de beneficiarse de que alguien (el/la mediador/a) escuche con una actitud positiva su experiencia.
- La oportunidad de que le respondan preguntas sobre por qué el hecho delictivo ocurrió (responder ¿Por qué a mí?)
- La oportunidad de decirle al/la infractor/a como se había sentido afectado.
- La oportunidad de pedirle al/la infractor/a compensación o reparación de algún tipo.
- La oportunidad de recibir una disculpa, y ver como el/la infractor/a se siente arrepentido
- La oportunidad de ayudar al/la infractor/a.
- La oportunidad de enfrentarse con los/las infractores/as en igualdad de condiciones.

Para los/las infractores/a:

- Reconocer su responsabilidad y hacerse cargo de lo que han hecho, escuchando y admitiendo el daño a las víctimas
- Mostrarse desde una perspectiva más positiva al contestar a las preguntas, pidiendo perdón y realizando acciones para reparar el daño.

⁸¹ Espinosa, Pamela. Mediación penal dentro de la Justicia Restaurativa. Una perspectiva desde la Victimología. Tesis para optar al grado de Magister en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, 2006, p.19.

Para ambos

- La oportunidad de participar activamente en la toma de decisiones de su caso.

4. JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN PENAL

La necesidad de establecer una alternativa al Sistema Penal tradicional que permita una solución diferente en relación a los conflictos ha repercutido en la evidente crisis de legitimación que sufre el Derecho Penal Convencional, y ello ha propiciado la difusión de nuevos modelos de intervención social menos formalizados y pretendidamente más eficaces. Dentro de estos modelos encontramos la **Mediación Penal** entre víctima y victimario/a, la cual como concepto queda definida como:

Un método voluntario, confidencial, donde el mediador neutral asiste a las partes en un proceso interactivo, apuntando a la satisfacción de sus necesidades, con relación a un episodio que han vivido en común, que en la percepción de alguna de ellas, podría ser desplegado en el escenario del proceso penal, no solo con las consecuencias propias de este procedimiento, sino con la posibilidad de que el mismo concluya con una sentencia condenatoria que implique la pérdida de libertad para quien resulte culpable.⁸²

Definición que pone énfasis en la posibilidad que tienen las mismas partes que participan de un proceso de Mediación para hacer posible un acuerdo reparador, en donde se trata de evitar siempre que sea posible una pena de cárcel estigmatizante que ni satisface la necesidad de la víctima de sentirse escuchada, acompañada y reparada, ni del/la infractor/a de recuperar el papel social del que es despojado cuando entra en prisión, ni la de la sociedad que puede recuperar a ambos para sí pacificar la convivencia. De esta manera la Mediación como herramienta o proceso buscaría principalmente soluciones extrajudiciales a los conflictos de índole penal.

Este nuevo tipo de Justicia busca principalmente entender la criminalidad como un hecho interrelacional y concibe al delito mismo como un hecho que produce daño, atenta con los derechos ajenos, perturba la vida en sociedad y disminuye la calidad de vida. Por lo que el componente reparador del daño pasa a ser la idea central para la nueva administración de Justicia y la Mediación de índole penal, el principal mecanismo para llevarla a cabo. Por consiguiente, podemos mencionar

⁸² Arechaga, Patricia, Brandoni, Florencia & Risolí, Matilde. La Trama de Papel: Sobre el Proceso de Mediación, los Conflictos y la Mediación Penal. Primera Edición, Buenos aires. Galerna. 2005, pp. 171-172

que la Mediación Penal entiende al delito como un conflicto y no como una mera infracción a una norma, al concebir a la víctima como un real protagonista en el proceso y dejar de ver al Estado como expropiador del conflicto; el entender el poder judicial como parte esencial del estado y sus actos como un verdadero servicio en la búsqueda de la paz social.

De acuerdo a lo anterior se busca que en el mismo proceso sea un lugar de encuentro entre las víctimas, el victimario y el propio estado, al mismo tiempo cambia la figura del juez, ya que su papel decidor cambia a un papel conciliador en el que tanto la víctima como el victimario reclamaran sus derechos en iguales condiciones a fin de lograr la reparación del daño producido.

4.1. Enfoques de Mediación Penal

En el ámbito de la Mediación Penal se utilizan distintos enfoques de Trabajo, los cuales mantienen características diferentes unos de otros y mantienen estrecha relación con el contexto en el cual han coexistido.

Enfoque Comunitario

Este enfoque, según Dapena (2003, citado en Gonzales & Pérez 2009), surge a partir de las experiencias de mediación que en la década de 1970, fueron desarrollándose en América del norte, su planteamiento principal es que los conflictos emergen de las mismas relaciones sociales, por lo que el trabajo se asienta en la misma comunidad, además da importancia al empoderamiento de las mismas personas que presentan algún tipo de conflicto, por lo que son ellos mismos los que deben participar en su resolución en conjunto de toda la comunidad.

*El modelo sostiene que, para poder hacer efectivo un proceso de este tipo, han de ser los propios involucrados en el conflicto quienes soliciten, por su propia iniciativa, la mediación.*⁸³ Por lo que a través de este modelo se logra reforzar las relaciones comunitarias, en la resolución de conflictos; y por ultimo evitar que disminuyan los conflictos que llegan a la Justicia Penal, democratizando decisiones entre los participantes.

⁸³ Ibídem, 42

Enfoque de derivación

Este modelo parte con la intención de desjudicializar casos constituyentes de Delitos de pequeña y mediana gravedad, a través de la búsqueda activa de soluciones por parte de los involucrados que permita una reparación a la víctima, con el apoyo de un mediador.⁸⁴

Estos procesos han evolucionado paulatinamente en los países en los cuales se utiliza, ha sido considerado desde fuera del sistema, como en el procedimiento mismo, o después de su finalización, otorgándole consecuencias jurídicas para los implicados de diversas índoles.

Enfoque Institucional Comunitario

Este modelo tiene como premisa principal que algunos delitos pueden ser tratados fuera del sistema judicial, principalmente en servicios ubicados en el ámbito institucional comunitario⁸⁵. Busca que los miembros de la comunidad promuevan las capacidades necesarias para resolver conflictos de carácter penal, sin ausencia de protección penal.

Enfoque de Mediación Víctima-Ofensor⁸⁶.

La Mediación de tipo Víctima-Ofensor, como postula Díaz (2009) se perfila como un proceso a través del cual la víctima de un crimen enfrenta al causante de éste en la presencia de un tercero quien ayuda a las partes a dialogar sobre los hechos y sus consecuencias. En este enfrentamiento, la víctima tiene la oportunidad de expresarle al ofensor su coraje o su temor, de preguntarle las razones de ésta conducta, o simplemente, de satisfacer su propia curiosidad sobre qué tipo de persona es el acusado. Por lo que el ofensor tendrá la oportunidad de explicar los hechos, explicar la razón de su conducta, comprender el punto de vista de la víctima y hasta pedirle perdón.

Díaz (2009, p17) señala al respecto que:

La mediación víctima ofensor es un encuentro y una oportunidad que permite a la víctima reunirse con el ofensor en un espacio seguro y estructurado mediante la asistencia de un mediador entrenado. La víctima tiene la oportunidad de preguntarle al

⁸⁴ Ibídem, p 43.

⁸⁵ Ibídem, p 44.

⁸⁶ Díaz, Ivonne, El Rostro de los Invisibles: Víctimas y su Derecho a la Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, [Versión Electrónica] Extraído el 15 de Julio del 2010, del Sitio Web Observatorio www.observatori.org/documents/Ivonne.pdf , p.17

ofensor todas las inquietudes que tenga en relación con el daño que le causó, expresar sus sentimientos y manifestar cómo desearía ser reparada. Mientras el ofensor tiene la oportunidad de tomar conciencia de las consecuencias de sus actos y repararse a sí mismo en el proceso, mediante la reparación a la víctima y a la comunidad.

El proceso generalmente logra cambiar los estereotipos que sostienen tanto la víctima como el agresor. Las víctimas tienden a pensar que el agresor es una persona sin sentimientos y sin conciencia moral, y por lo general, se sorprenden al encontrar del otro lado de la mesa de mediación a una persona atribulada. A su vez, los agresores habitualmente no tienen idea de la repercusión emocional que su accionar tuvo en la víctima, y el proceso de mediación humaniza su agravio.

El programa de mediación Víctima-Ofensor ha estado mediando justicia entre las víctimas de Crímenes y los ofensores por más de veinte años, actualmente, existen alrededor de 300 programas en Estados Unidos y Canadá y alrededor de 700 en Inglaterra, Alemania, Escandinavia, el este de Europa, Australia, Nueva Zelanda y otros países.

Según Zapata (2006, citado en Díaz 2009, p17), es importante establecer el rol del mediador en este proceso: debe realizar una buena preparación del caso (pre encuentro), donde se reúna primero con el ofensor para conocer si este admite su responsabilidad en el hecho, de lo contrario no es recomendable continuar con el proceso. Seguido de esto, debe reunirse con la víctima, también debe explicarles en qué consiste la Justicia Restaurativa y la Mediación Víctima-Ofensor e identificar los motivos, intereses de las partes y las demandas de la víctima; asimismo debe crear un ambiente de confianza y obtener información clave para facilitar el encuentro restaurativo.

Enfoque Conferencias Familiares⁸⁷

Tienen su origen en Nueva Zelanda, en donde se retomaron las prácticas tradicionales para ser ocupadas en especial con Jóvenes infractores de Ley. Éstas operan por medio del departamento de servicio social que se encarga de la organización y facilitación del proceso con apoyo de la policía. Este enfoque, está siendo desarrollado ampliamente en Australia e implementado en Estados Unidos, Canadá, algunos países de Europa y en el sur de África.

En las conferencias familiares, se entiende que la víctima y el ofensor no son las únicas personas afectadas por el daño, por eso involucra a familias, amigos, compañeros o personas significativas de ambos para que ayuden al ofensor a asumir la responsabilidad por el daño causado,

⁸⁷ *Ibíd*em, 73

con el objetivo de que el incidente no se repita de nuevo; y ayuden a la víctima a elaborar la situación y contribuyan a establecer la forma en cómo se van a reparar las consecuencias del daño.

Dentro de los objetivos de las conferencias de familia son:

- 1- Dar a la víctima la oportunidad de estar directamente involucrada
- 2- Concientizar al ofensor sobre el impacto de su comportamiento, proporcionándole la oportunidad de tomar responsabilidad por ello y de hacer enmiendas y cambiar su comportamiento futuro.
- 3- Buscan el apoyo y la participación de las familias y la comunidad más cercana para crear conciencia sobre la dimensión social tanto del delito como de la reparación.

4.2 Mediación Penal en Otros Países

Existen experiencias en otros países sobre cómo se ha instaurado la Justicia Restaurativa y su principal herramienta la Mediación penal, experiencias que se han regulado en el tiempo y han sido precedente para seguir sus pasos en nuestro país, por lo que se presentará un resumen de sus principales antecedentes de acuerdo al autor Gordillo (2007, pp.261-341)⁸⁸:

- **Canadá:** el primer caso de Mediación Penal Moderna, denominado “ Elvira” ocurrió en el año 1974, ya en el año 1975 se dictó una ley a favor de la compensación del autor hacia la víctima y desde ahí ha continuado una mayor evolución del sistema.

El reconocimiento federal a nivel legal de los procesos de Justicia Restaurativa dentro de las sentencias ha sido dado con la reforma del Código Criminal Canadiense, en donde se recoge la posibilidad de tener en cuenta los factores individuales y la posibilidad de aplicar otras sanciones diferentes al encarcelamiento, especialmente cuando el ofensor es un aborïgen, sobre todo en ofensas serias.

- **Estados Unidos:** La Mediación de tipo Penal se ha revelado como una de las más exitosas innovaciones, en donde el sistema federal constitucional estadounidense facilita la incorporación de prácticas de mediación, pues el gobierno central sólo tiene algunas funciones especializadas en materia de la administración de justicia criminal y cada Estado define el contenido de los delitos dentro de su territorio, tiene la responsabilidad de investigar y perseguir su comisión y también castigar a los culpables. Además, la tradicional justicia negociada previa al juicio a través del “*Plea bargaining*” entre la fiscalía y el abogado de la defensa permitió asimilar fácilmente figuras como la Mediación Penal.

⁸⁸ Gordillo Santana, Luis F., Justicia Restaurativa y la Mediación Penal. Editorial Iustel, Portal de Derecho, España 2007, pp. 261-341

La tendencia a lo que se conoce como Mediación Penal, ha hecho que surjan hasta un total de unos 400 programas. De todos los programas que sustenta la cifra anterior, el más ambicioso y revolucionario se llevó a cabo en Vermont en el año 1994, tras una encuesta pública que indicaba una tremenda insatisfacción con el sistema de justicia criminal y en el que el público afirmaba que estaba dispuesto a aceptar respuestas más restauradoras y comunitarias al crimen.

- **Gran Bretaña:** El primer proyecto que se puso en práctica en Inglaterra en 1979 en la pequeña ciudad de Exeter, con el objetivo de evitar la acusación penal de los jóvenes infractores, operando a través de la cooperación. A principios de los años ochenta comenzaron programas similares en el resto del país con la participación de la policía, trabajadores sociales y oficiales públicos. La primera serie de programas conectados con los tribunales comenzó en 1985.

Hoy en día existen un total de 32 servicios de mediación Víctima-Víctimario, cuatro servicios de conferencia, uno de reparación a la comunidad, etc. Se aplica tanto a casos menores como graves.

- **Nueva Zelanda:** Es probable que el modelo neozelandés de Justicia Restaurativa sea el más avanzado del mundo, alrededor del 30% de los procesos en el ámbito de justicia juvenil son derivados a *Family Group Conferences*. En jóvenes, salvo algunas excepciones como el homicidio, los tribunales derivan los casos a grupos de discusión familiar conforme a la ley de Jóvenes, jóvenes y familia de 1989, que han llegado a disminuir en un 80% las causas tramitadas ante los jueces.

En el ámbito de adultos, la legislación neocelandesa de 1985, ha establecido una preferencia por la reparación. Como afirman Morris y Maxwell (2000, citado en Gordillo 2007, p.272) la mediación se realiza en pequeños procesos progresivos *-Piecemeal-*, aplicándose con ofensas de carácter serio tales como robo con fuerza, muerte por accidente de tráfico, delitos contra la propiedad, amenazas de muerte, etc... que se tiene en cuenta al dictar sentencia. Los jueces, en este sentido, piden información sobre la reparación afectada, facilitando la mediación entre las partes. Se fomenta el uso de técnicas mixtas de solución alternativa de conflictos.

- **Australia:** Sigue el modelo de Nueva Zelanda. La diferencia es que el control y desarrollo de los sistemas se ha puesto bajo control del aparato judicial y dependientes de servicios sociales.

- **Austria:** la idea de mediación Víctima- Víctimario surge en Austria dentro del contexto de un debate profundo surgido en el marco de un modelo de justicia Juvenil. En este país se implantaron los planes de resolución de conflictos, que contribuyeron de forma decisiva a la creciente desjudicialización y al importante incremento de los sobreseimientos en materia de justicia juvenil. Ello ha hecho que la reputación del sistema penal austriaco cuente con gran estima como proyecto pionero y a la cabeza del nuevo movimiento restaurativo desde los años ochenta. Para el caso de los

adultos, desde la promulgación de la Adenda a la ley Procesal Criminal de 1999 la mediación ha quedado recogida tanto para menores como para adultos.

- **Alemania:** la discusión sobre Mediación Penal en Alemania comenzó a mediados de los ochenta, como consecuencia de las críticas a las sanciones del modelo tradicional retributivo que no permite la reintegración del delincuente y genera re-victimación impulsó la idea de la reintegración.

Aunque la mayor parte de los actos de mediación se practican dentro del ámbito juvenil (hasta los 21 años), ya que existen más facilidades para el sobreseimiento, ésta se lleva a cabo también con adultos, e inclusive existen programas especiales que sólo manejan delitos graves. La mediación se puede llevar a cabo como alternativa judicial, como instrucción acompañando o dando contenido a una medida o a iniciativa de las partes durante el proceso, pudiendo constituir atenuante al dictarse la sentencia.

- **Bélgica:** Aersten (2000, citado en Gordillo 2007) afirma que los orígenes de la mediación entre víctima- víctima se enmarcan dentro de la justicia juvenil. Y tanto en la zona francófona como la Alemana existieron diversos movimientos no gubernamentales que realizaron las primeras iniciativas. Se trata de prestaciones reparadoras de carácter educativo. Los resultados positivos animaron a los tribunales de menores con competencia de carácter protector o asistencial y de carácter penal de otros lugares del país.

- **Francia:** existen dos formas principales de mediación dentro del ámbito penal, una para conflictos no judicializados, arraigada en la comunidad social y con vocación y objetivos que se dirigen a ella: mediación social o de barrio, y otra que trata conflictos que ya han tenido su entrada en el sistema penal: Mediación penal. En todo caso, se trata de una vía alternativa a la del procedimiento judicial. En cuanto a la primera, diremos que se trata de un procedimiento de arreglo de conflictos llevados a cabo por instancias cuyos mediadores son voluntarios pertenecientes a la comunidad social, recibiendo los casos de las propias partes antes de que éstas lleguen al sistema penal. Sus objetivos consisten sobre todo en recuperar el diálogo y restaurar el tejido social deteriorado por el conflicto, promoviendo la transformación de las relaciones al ser los ciudadanos los que asumen la responsabilidad de resolver sus propios conflictos. Este movimiento estuvo impulsado por una lógica en la gestión dirigida a evitar atascos de la administración de justicia y a restaurar la eficacia de la institución judicial, reduciendo el número de asuntos, surgiendo las derivaciones a los conciliadores en materia civil. Pero lo que indudablemente va a impulsar el movimiento de Mediación Penal en Francia es el apoyo dado por el Estado a experiencias de Mediación como las del Comité de *Conciliation de Valence, etc.* Como consecuencia de ello, en 1999 se reformó el procedimiento penal introduciendo una norma que permite a los magistrados proponer la realización de una medida de reparación a cargo de los menores autores de infracciones

penales; además incorporó simultáneamente una disposición complementaria que prevé que, en base al principio de oportunidad y antes de tomar la decisión sobre la prosecución de la acción pública, el fiscal de la república puede recurrir a una mediación siempre que cuente con el acuerdo de las partes y considere que tal procedimiento es susceptible de asegurar a la reparación de los daños causados a la víctima poniendo fin a los efectos de la infracción y de contribuir a la reinserción social del menor.

- **Holanda:** fue uno de los primeros países en desarrollar programas alternativos al proceso penal; el punto de partida ha sido el de la atención a las víctimas, pues más allá de la ayuda que éstas puedan recibir, constituye un elemento de pacificación social que logra un efecto de prevención, en tanto se informa de riesgos, situaciones concretas de peligro y métodos más eficaces para evitar la victimación. En este sentido, en cuanto a alternativas al procedimiento se destacan los programas HALT para jóvenes de 12 a 18 años, autores de actos vandálicos o delitos leves. Las sanciones alternativas a la privación de libertad son impuestas por los jueces, en sustitución o suspensión de la medida privativa.

En cuanto a adultos, se destaca el proyecto de Almelo, nacido en 1993, el cual sirvió para que los procesos de mediación que hasta entonces se habían desarrollado de modo informal tuvieran un espacio reconocido, tanto a nivel legal como material.

- **Noruega:** Kemeny afirma que en Noruega el término de Justicia Restaurativa no es comúnmente utilizado, más bien se utiliza el término de *resolución de conflictos*, entendido como un término que refleja un camino alternativo al sistema tradicional, aplicando en ofensas menores del ámbito criminal, en legislación juvenil y en adultos, enfocada como una vía de *diversión*, donde el daño puede ser restaurado.

- **Finlandia:** En Finlandia la mediación se practica en 175 municipios, que refleja en torno a un 37% del total de los municipios del país y recoge a una población total del 75 % del país. Está basado en los modelos anglosajones con participación de la comunidad y se requiere la voluntariedad y confidencialidad del proceso. Se realizan aproximadamente un total de 3.000 casos anuales y con mayor frecuencia se median infracciones tales como: robos, daños, uso ilegal de vehículos de motor y violencia, en cuanto a los modos de resarcimiento del daño, abundan las compensaciones económicas, seguidas de trabajos o acciones específicas.

- **Italia:** los programas de mediación víctima-victimario surgieron espontáneamente a mediados de los años noventa en el ámbito de la justicia criminal juvenil. Al igual que en otros países el sistema surge por interacción de diversas agencias, servicios de rehabilitación, asociaciones de voluntariado, policía judicial juvenil, etc., pero el principal impulso inicial vino de un pequeño grupo de magistrados de Turín, fundándose el primer servicio de Mediación penal en esta ciudad en 1995.

- **Polonia:** En el código penal y en código de procedimiento penal se prevé la posibilidad de que el fiscal y el juez deriven ciertos asuntos a proceso de mediación. El código de procedimiento penal refleja que el fiscal podrá derivar el asunto a mediación si cualquiera de las partes lo requiere o si consienten en ellos, permitiéndose la renuncia de la acción penal, la mitigación de la pena o la suspensión de la misma.

En cuanto a la capacitación mediadora, se encargan de ella instituciones legalmente constituidas de carácter social y regulado por el ministerio de Justicia,

5. MEDIACIÓN PENAL EN CHILE

Distintos movimientos, tendencias, teorías e iniciativas han tenido injerencia en el país en las últimas décadas respecto a los cambios en materia de Justicia penal y de la Justicia en general, de los cuales se pueden mencionar: el movimiento por la resolución alternativa de conflictos (RAC), la incorporación de los derechos y necesidades de las víctimas en el proceso penal y la recepción en Chile de la Justicia Restaurativa⁸⁹. A continuación se hará alusión a estos

- **Movimientos RAC:** Estos movimientos llegan a Chile en la década de los 90, acompañados de una serie de reformas a fin de modernizar el aparato judicial, su inclusión en el sistema busca preferentemente el aumentar el acceso a la justicia de los sectores más desposeídos entregando una mejora en la calidad de los servicios para ambas partes en disputa, difundir y promover mecanismos de resolución basados en el diálogo, descongestionar la carga de tribunales para que estos se aboquen a materias más complejas y por último fomentar la democratización de los espacios.

Los métodos de RAC, más implementados en Chile han sido, la conciliación judicial y extrajudicial, el arbitraje, la negociación y la mediación. Con respecto a esta última se hace preciso mencionar que su utilización ha sido en variadas áreas, tales como la laboral, familiar y comunitaria, sin embargo, las prácticas incurridas en estos ámbitos han sido un insumo importante para el comienzo de la praxis en lo que respecta a las experiencias de mediación penal posteriores.

- **La Incorporación de los Derechos y Necesidades de las Víctimas en el Proceso Penal:** una segunda tendencia que favorece la incorporación de la mediación penal es nuestro país es la preocupación de las víctimas de delitos violentos, lo que se ha manifestado en diversas reformas

⁸⁹Díaz, Alejandra La Experiencia de la Mediación Penal en Chile. Política Criminal Volumen 5, Número 9, Santiago, Chile, 201, pp. 16-37.

legales que otorgan mas derechos a estas en el proceso a fin de que reciban algún grado de reparación tras el ilícito. En la reforma del año 2000 se incorpora una norma específica 8 (artículo 209), el cual establece los derechos de las víctimas y las garantías que ésta tiene en un procedimiento penal y al momento de querellarse.

- **Recepción de la Justicia Restaurativa:** la mediación penal en el país es identificada como una práctica y herramienta del paradigma de Justicia restaurativa. En nuestro país se habla del concepto de Mediación penal restaurativa, planteado en la Mesa de Trabajo sobre Mediación Penal implementada por el Ministerio de Justicia (2005) definida como⁹⁰:

Es un proceso de solución de conflictos penales guiado por un tercero imparcial, en el que las partes participan voluntariamente, buscando en forma colaborativa el restablecimiento del equilibrio roto por la transgresión ocasionada por un delito, falta u ofensa, mediante la restauración de sus consecuencias y la reconciliación de las personas afectadas

Definición que agrega a los principios básicos de la Mediación, otros componentes esenciales como lo son la reparación de la víctima y la responsabilización del infractor.

5.1 Prácticas y Experiencias de Mediación en Chile

La realidad de la cultura legal chilena es el inclinarse a resolver los conflictos mediante la vía judicial (Juicios), sin embargo existe un consenso en el reconocimiento que muchas veces esta vía no posee la capacidad de entregar soluciones duraderas y pacíficas. Por lo que han existido diversos proyectos y programas en mediación promovidos tanto por el sector gubernamental como por la misma sociedad civil específicamente en los ámbitos civil y familiar. Estos proyectos se enmarcan en el proceso de modernización del sistema de Justicia Chilena y son la base de la mediación penal posterior, pues han permitido acumular experiencia variada en esta materia.

⁹⁰ Díaz Gude, Alejandra. La Mediación Penal y los Acuerdos Reparatorios: Potencialidades de Aplicación y Principios Involucrados. III Encuentro de Resolución Pacífica de Conflictos, CEJA – JSCA. Ponencia sobre Justicia Restaurativa (mediación penal) PhD in Law, University of Leeds, Inglaterra 2005. pp.1-16

Actividades de Organizaciones no gubernamentales (ONG)

Existen muchas iniciativas de ONG que han promovido los procesos reparatorios judiciales, por lo que a continuación dos principales⁹¹:

- La Universidad Católica de Temuco es una de estas organizaciones, puesto que en el año 1998 detecta varios problemas, al utilizar el sistema judicial para resolver un conflicto por lo que propone la creación del proyecto CREA, Centro para la Resolución Alternativa de Conflictos, el cual busca principalmente promover el conocimiento académico en el área de resolución alternativa de conflictos, difundir información a la comunidad, estudiar aplicaciones en el contexto Chileno y entregar servicios a la comunidad. El proyecto CREA Ofrece servicios gratuitos de Mediación familiar, civil y penal siendo su objetivo general el capacitar a la población chilena para que resuelvan sus conflictos sin recurrir a represalias.
- La Fundación de Paz Ciudadana que se centra en temas de justicia y reforma del sistema a fin de proteger a los ciudadanos

Otras actividades no gubernamentales que promueven el RAC y la Mediación⁹²

- Programa conversando es Mejor: Resolución alternativa de conflictos en la Escuela, impulsado por la Fundación de ayuda social de Iglesias Cristianas (FASIC), implementado entre los años 2001-2002.
- Organización FORJA en la difusión de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos y en la formación de líderes comunitarios.
- ONG, Casa de la Paz.
- Centros de Mediación Vecinales apoyados por las Municipalidades y el Ministerio del Interior.
- Iniciativas de la Universidad Bolivariana, el Instituto Carlos Casanueva, la Universidad Central, Diego Portales, entre otras.

Estas iniciativas antes mencionadas dan cuenta que en Chile existe un movimiento de RAC, vinculado a la promoción de una cultura dialógica y a valores de pacificación social, movimientos que han nutrido la creación de la mediación en el ámbito penal.

⁹¹ Revista CREA, Centro de resolución alternativa de Conflictos, Numero 4, Editorial Universidad Católica de Temuco, 2003.

⁹²Díaz, Alejandra La Experiencia de la Mediación Penal en Chile. Política Criminal Volumen 5, Número 9, Santiago, Chile, 2010, pp. 29-30.

Actividades Gubernamentales

Si bien los cambios gubernamentales no son completamente reparadores, muestran valores de transparencia, acceso a la Justicia, inclusión y reintegración. Dentro de las iniciativas provenientes del Gobierno se puede hacer alusión a las siguientes:

- Reforma al Código Procesal Penal, la cual establece la posibilidad de que transcurrida la ocurrencia de un delito las partes puedan convenir un acuerdo reparatorio, es decir un acuerdo negociado para terminar el proceso penal, mecanismo que ha buscado con el paso del tiempo la descongestión de los tribunales y las cárceles. Al mismo tiempo ofrece una opción a las víctimas y agresores de tener una voz en el proceso Judicial.
- Centros de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Santiago.
- Programa de Resolución de Conflictos Anexo a Tribunales.
- Programa de Asistencia Jurídica- PAJ
- Unidades de Asistencia para las Víctimas de los Crímenes Violentos, unidades que proporcionan apoyo psicológico, legal y material.
- Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.
- Consultorios Jurídicos Vecinales que operan de acuerdo a las líneas de mediación comunitaria tratando disputas y desacuerdos entre los vecinos hasta conflictos de organizaciones e instituciones, todo a fin de que los conflictos no se tornen violentos y traspasen el ámbito civil hacia el penal.

5.2 Proyectos y Prácticas Específicas sobre Mediación Penal

De acuerdo a lo señalada en el Marco Referencia de esta investigación, la mediación penal ha tenido cabida en nuestro país en el contexto de los acuerdos Reparatorios, bajo distintas modalidades, ya sean en las Fiscalías Locales o en los centros externos que se han abocado a realizar proyectos pilotos en lo que respecta a la Mediación en el ámbito penal.

Durante los primeros años de la Reforma, las Unidades de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT), participaron activamente en la celebración de acuerdos Reparatorios, a través de procesos de mediación y conciliación, sin embargo durante los años 2004-2005 su grado de participación va en descenso, producto de orientaciones técnicas nacionales que veían en la conducción de procesos conciliatorios un alejamiento de la Función propia de estas unidades, así como por una objeción de principios, consistente en que las URAVIT, por su orientación especial a

la víctima, no cumplirían con el requisito de neutralidad propia del mediador, lo que ha repercutido durante los años en el declive de su participación en estos mecanismos.⁹³

Las instrucciones generales de actuación contenidas en el Oficio del Instructivo del Fiscal Nacional N°38, se han traducido en la práctica de la aplicación de diversas técnicas de resolución de conflictos por parte de los Fiscales, operando de la siguiente forma:

- ***Acuerdos Reparatorios promovidos y celebrados en Fiscalía Local:*** este tipo de acuerdos es celebrado en la misma fiscalía, cuando víctima e imputado se encuentran en la misma ocasión, por lo que el Fiscal aplica una técnica de RAC, siendo las más utilizadas, la negociación y la Mediación Penal indirecta, definida esta última, según Díaz (2010) como:

Un proceso de mediación que se diferencia de la mediación directa en que no se produce un encuentro personal, cara a cara, entre la Víctima y el imputado u ofensor, sino que el tercero neutral o mediador hace las veces de intermediario entre uno y otro, visitando a cada parte de manera separada y ayudándolas a expresar sus sentimientos e intereses en relación al conflicto. El tercero, en la mediación indirecta, recibe y transmite los mensajes de cada una partes, para finalmente, negociar un acuerdo voluntario entre ellas⁹⁴.

- ***Acuerdos Reparatorios promovidos y celebrados en la Audiencia de Formalización de la Investigación, o en Audiencia Especial citada al efecto:*** este tipo de acuerdos puede ser efectuados al inicio del procedimiento penal u cuando ya ha transcurrido éste. Aquí principalmente el Fiscal utiliza una técnica de RAC, con características de la mediación penal indirecta antes mencionada, sin embargo la diferencia es que aunque víctima e imputado se encuentren en el mismo lugar físico, no existe un encuentro ni comunicación entre éstos. El Fiscal aconseja al imputado acerca de la conveniencia de una salida alternativa en presencia del defensor, para que este último actúe como Ministro de fe y pueda aconsejar a su cliente acerca de los beneficios del ofrecimiento y aclarar las dudas que el infractor tenga.

- ***Acuerdos Reparatorios facilitados por las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos – URAVIT- previa derivación del Fiscal:*** éstos acuerdos como se menciono anteriormente han manifestado un declive, sin embargo aún se realizan. La técnica más comúnmente utilizada en las URAVIT, para la celebración de acuerdos Reparatorios ha sido la conciliación y la negociación. Tanto los Fiscales como estas Unidades ofrecen el acuerdo reparatorio primero a la víctima y después al imputado, debido principalmente a que si éste fuese ofrecido primero al infractor y este es

⁹³ Ibídem p.38.

⁹⁴ Ibídem pp.38-44.

aceptado, la víctima se ve influenciada a aceptar la instancia, por temor a las represalias y estos actores trabajan con la lógica de no promover el “encuentro cara a cara entre víctima y ofensor”

- ***Derivación hacia centros externos de Mediación Penal:*** es la cuarta estrategia de celebración de acuerdos Reparatorios y consiste en la derivación por parte del Fiscal hacia centros de mediación extrajudicial, como es el caso del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso (Institución Patrocinante del presente Seminario), para que estos intervengan en la consecución del acuerdo entre las partes.

6. IMPLEMENTACIÓN DE LOS ACUERDOS REPARATORIOS A NIVEL NACIONAL Y REGIONAL EN EL MARCO DE LA REFORMA PROCESAL PENAL⁹⁵.

De acuerdo a la cuenta pública del año 2009, se denota que respecto al inicio de la Reforma procesal penal creada en diciembre del año 2000 a 31 de diciembre del año 2009, se han realizado diferentes tipos de términos en los cuales se ostentan en un 7.148.291 de casos totales a nivel nacional, por lo que dentro de este contexto, se insertan 94.777 han sido resueltos por Acuerdos Reparatorios.

Los Acuerdos Reparatorios se denota un alza, desde la incorporación de la Nueva Reforma Procesal Penal, en donde se manifiesta que en el año 2006 se atienden por esta institución 12.733 y en el año 2009, (último año que se presenta el Boletín informativo anual representado por el Ministerio Público de Chile) se informa que se 22.567 casos se solucionan por vías productivas.

Para mencionar al análisis del año 2009 un total 1.676.923 de casos a nivel nacional fueron atendidos por otros términos, por los que al hablar de un análisis por regiones se hace pertinente el nombrar a las dos instituciones bases de este estudio, como la Suspensión Condicional del Procedimiento con un total de 197.023 de casos a nivel nacional, en los cuales en la V región se ha demostrado 24.397, presentándose como 13,46% de un total de casos atendidos por otros términos; otro análisis propicio de mencionar es que esta región ha sido quien presenta más casos atendidos a nivel nacional, siguiéndola la VIII con un 21.849 de casos..

Al hablar de Acuerdos Reparatorios, en el año 2009, se manifiesta de un total de 22.567 atendidos por esta vía, de los cuales 2.289 casos corresponden a la V región, perteneciendo a un 1,26% del total de casos atendidos, por otros términos; cabe mencionar que es la segunda región que se lidera los porcentajes de casos con Acuerdos Reparatorios ya que la VIII Región presenta 2.748 de casos, siendo la primera en el ranking nacional.

Estos análisis presentan que estas instituciones que instauran salidas alternativas al conflicto penal se están insertando de de forma elevada al contar de los años, pero faltando mucho de difusión propicia para realizarse de manera más masiva ya que no han tenido los resultados esperados, dado que la proyección inicial era de un 5% de casos nacionales al año 2009, sin embargo como se ha visto anteriormente las cifras no superan el 1.4% de casos atendidos.

⁹⁵ Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Anuario Estadístico Interinstitucional. Reforma Procesal Penal 2008. [Versión Electrónica]. Extraído el 7 de Mayo, del Sitio Web del Ministerio Publico <http://www.minjusticia.cl/rpp/anuario.php>

Capítulo III

Diseño de Investigación

“No preguntes si estamos plenamente de acuerdo, sino si marchamos por el mismo camino”

W. Gorthe

1. Planteamiento y Fundamentación del Problema de Investigación

El Sistema de Justicia es un modo universal de establecer el control social y normativo dentro de una determinada comunidad, por lo que esta modalidad debe alinearse al contexto que presenta la sociedad, es decir, ajustarse a sus requerimientos culturales, económicos, sociales y políticos. Para ello el Sistema de Justicia en Chile ha visto en las últimas décadas la necesidad de reformar sus planteamientos en los diferentes ámbitos (Civil, Laboral y Penal), modernizándose y estructurándose para buscar una solución integral a los conflictos suscitados por ella.

En el ámbito penal, el Sistema de Justicia presenta una reforma, la cual contiene cambios significativos en su modelo estructural, pasando de la persecución penal pública a la salida alternativa del proceso para determinados delitos tipificados por la ley, lo que implica una democratización y descentralización en la temática vinculada a la materia punitiva, apareciendo dos instituciones nuevas, las cuales son fundamentales para el objetivo de esta Nueva Reforma: la Suspensión Condicional del Procedimiento y los Acuerdos Reparatorios⁹⁶, las cuales forman parte de las nuevas salidas alternativas para resolver conflictos de índole penal.

De acuerdo al Boletín Estadístico del año 2009⁹⁷, el total de casos ingresados a Fiscalía a nivel nacional fue de 1.676.923, con respecto a los acuerdos reparatorios la cuenta publica arroja que fueron 22.567 casos en esta modalidad, lo que corresponde al 1,41% del total de casos ingresados, y en relación a la suspensión condicional del procedimiento el boletín arroja un total nacional de 197.023 casos lo que corresponde a un 12.30% del total de casos ingresados. Las cifras demostradas dan cuenta de la escasa concreción de acuerdos reparatorios a nivel nacional, lo que nos genera diversos cuestionamientos en relación a las vías de promoción existentes, manifestándose en el insuficiente cumplimiento de metas postuladas al año 2010 y por sobre todo el conocimiento de la población hacia la Mediación Penal, como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

De acuerdo a lo anterior, para este seminario es trascendente estudiar dicha relación, a fin de analizar los comportamientos y las acciones de las personas las cuales se han vinculado a un proceso de mediación penal sea o no exitoso.

⁹⁶ Gonzales, Alejandra y Pérez Mariela. Justicia Restaurativa y Mediación Penal en Chile (a una vía de la pacificación social) Seminario para optar a grado de Magíster de Mediación Psicosocial., Universidad Valparaíso, Valparaíso, Chile 2005.

⁹⁷ Chile, Ministerio Público, Fiscalía Nacional División de Estudios, Evaluación, Control y Desarrollo de la Gestión, (2009). Boletín estadístico anual año 2009 [Versión Electrónica] Extraído el 1 de abril, 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico. www.ministeriopublico.cl

Debido a lo contingente del tema, la problemática detectada por el equipo seminarista se configura como la siguiente: ***Desconocimiento de la significancia e interpretaciones sociales que le atribuyen los actores involucrados a la instalación de la mediación penal como proceso alternativo a la resolución de conflictos que le atañen***, por lo que al abordar e investigar la problemática planteada se podrá por una parte, reconocer las construcciones sociales que elaboran los mismos individuos que se relacionan a estos procesos y por otro lado, reconocer el marco de referencia individual que presenta cada persona hacia estas temáticas y por último la relación entre las partes y los/las profesionales existentes en el proceso mismo de Mediación Penal, lo que proporcionará información que será útil para el conocimiento de percepción de usuario y profesional respecto a manejar conflictos penales y a su vez ampliar el conocimiento en esta materia para futuros estudios.

La investigación es factible de realizar, debido a que puede ser estudiada en su contexto y realidad en que se inserta y a su vez es viable, dado que dispone de los recursos necesarios para llevarla a cabo.

Para efectos de este seminario, la investigación se desarrollará en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de la Comuna de Valparaíso, que por medio de éstos se adjudicará casos de manera intencionada, en los que se encuentran involucrados solicitantes y solicitados que logran y no un acuerdo judicial, tras haber vivenciado un proceso de Mediación Penal durante el período 2009-2010 y asimismo serán escogidos profesionales vinculados en el sistema de administración de Justicia Chilena por los mediadores de la institución patrocinante como Fiscales, abogados asistentes de Fiscales, Defensores Públicos, profesionales Mediadores/as de la misma, siendo seleccionados en reuniones preliminares por el equipo.

Para finalizar, esta experiencia de investigación es un conjunto de temáticas de interés para quienes suscriben, dado que la mayor parte de la bibliografía consultada en el tema planteado se basa en la ciencia en específico o en cifras de casos consultados y ha sido supeditada en un concepto volátil, por lo que este Seminario de Título dará a conocer la naturaleza de las experiencias de Mediación Penal desde su manifestación concreta pasando por la interpretación y repercusiones que pueda traer tanto directa o indirectamente en los sujetos implicados en el tema.

2. Propósito de Investigación

El objeto de Investigación refiere a los procesos de investigación Penal llevados a cabo en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, colocando especial énfasis en los diversos significados de quienes se han implicado de manera directa como lo son los usuarios mediados. Además de la importancia de la significancia se investigará las prácticas laborales de los diversos participantes profesionales como Fiscales y Asistentes de Fiscales de la Fiscalía Local de Viña del Mar, Defensores Públicos y Mediadores/as del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.

Las preguntas de Investigación se configuran como las siguientes:

¿Qué significados construyen los/las diversos/as actores/actrices involucrados en el proceso de Mediación Penal como alternativa a la resolución judicial del conflicto?

¿Cuáles son las prácticas laborales en que incurren los mediadores y los profesionales de la administración del Sistema de Justicia en relación al proceso de Mediación Penal?

2.1 Objetivos de investigación.

Objetivo General:

“Comprender los significados y las prácticas laborales que construyen los/las actores/actrices involucrados/as en la Mediación Penal como proceso alternativo a la resolución judicial del conflicto, en virtud de los casos atendidos en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, durante el período 2009- 2010”.

Objetivos Específicos:

1. “Interpretar los sentidos y significados que le otorgan los/las usuarios/as atendidos en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial al proceso de Mediación Penal como alternativa judicial del conflicto.”
2. “Analizar las prácticas laborales y los significados que le atribuyen los/las profesionales involucrados/as al proceso de Mediación Penal como alternativa judicial del conflicto.”

3. Paradigma de Investigación y Tipo de Estudio

Kuhn (1970 citado en Morán 2003) define por paradigma a “*un conjunto de realizaciones científicas universalmente reconocidas que durante un cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica (o subcomunidad de otra)*”⁹⁸. De esta manera se subentiende que interrelaciona teorías y métodos que se vinculan con una realidad en particular y su forma particular de conocerla, siendo un patrón aceptado. Por lo tanto, el paradigma guía a las presentes autoras en la selección del método en aspectos ontológicos, epistemológicos y metodológicos.

La metodología que utilizará la investigación es de *tipo Cualitativa*, la cual se perfila como la más adecuada, ya que a través de ella, se puede tener acceso a los sentidos, significados y prácticas construidos por los/las actores/actrices involucrados/as en el proceso penal, debido a que de ésta forma, el abordaje de los datos permitirá indagar más allá de lo evidente, es decir, más allá de lo que está en la superficie; fundamental es el hecho de que la metodología cualitativa trabaja con datos descriptivos, por lo que para este seminario se buscarán y se privilegiarán los relatos antes que una verdad única.

“*El objetivo de la investigación cualitativa es la comprensión, centrando la indagación en los hechos (...) siendo sus principales características ser holístico, interpretativo, empírico y empático*”, Stack (1995, citado en Rodríguez, Gil y García, 1996, p. 12⁹⁹), por lo que para el presente seminario se darán a conocer las complejas interrelaciones que se dan en la realidad misma, para así

⁹⁸ Morán Carrillo, José María. Epistemología, Ciencia y Paradigma en el Trabajo Social. Sevilla, Editorial Aconcagua Libros, Cap. 5, 106. 2003.

⁹⁹ Rodríguez, Gregorio, Gil Flores, Javier, García Jiménez, Eduardo. Metodología de la Investigación Cualitativa. Ed. Aljibe, Málaga, 1996, p 12.

interpretar los significados, discursos, perspectivas y prácticas que atribuyen los sujetos de estudio. Por su parte Valles (2000),¹⁰⁰ declara que la investigación cualitativa es de carácter flexible y su abordaje es metodológicamente abierto, lo que permite que este estudio sea sujeto a posteriores lecturas e interpretaciones por parte de otros investigadores, ya que favorecen una estrategia no estructurada que permite acceder a elementos importantes no esperados los que no podrían ser detectados en una estrategia rígida, abordando de esta manera la realidad como una construcción social misma.

El presente estudio es de carácter Mixto, por una parte es *Exploratorio*, en el cual, según Hernández, Fernández y Baptista¹⁰¹ (2003, pp. 115)

Los estudios exploratorios se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, es decir cuando la revisión de la literatura revelo únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas al problema de estudio.

En base a lo anterior, si bien existen diversas investigaciones acerca del objeto de estudio de este seminario, no se han efectuado estudios de tipo cualitativo que se aboquen a examinar los significados que construyen los/las actores/actrices involucrados/as al proceso ni las prácticas asociadas a los profesionales, a fin de que como su nombre lo indica, exploremos para conocer sus percepciones, vivencias y experiencias, lo cual facilitará la aproximación de la experiencia desde el propio sujeto.

Por otra parte, el estudio se configura también como *Interpretativo*, el cual según Castañeda (2009) principalmente busca comprender e interpretar una realidad subjetiva, asociada a valores implícitos, que indagará principalmente la retroalimentación de la teoría y la práctica por lo que las interpretaciones que realizaran las investigadoras permitirán dilucidar los actos, acontecimientos, normas y valores de los diversos sujetos de estudio¹⁰².

¹⁰⁰Valles Miguel. Técnicas Cualitativas de Investigación Social: Reflexión Metodológica y Práctica Profesional. Editorial Síntesis, 2000

¹⁰¹Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la investigación México, Editorial Mc Graw- Hil Interamericana Editorial, S.A, 2003. Cap.5 p.115

¹⁰²Castañeda Meneses Patricia. Investigación Social. Cátedra de Evaluación Social presentada a Curso de 8° semestre de Escuela de Trabajo Social. Universidad Valparaíso, 2009.

4. Método de Investigación Cualitativa : Teoría Fundamentada

El presente seminario de título utilizará la Teoría Fundamentada como metodología base, para la recogida de información, su posterior análisis e interpretación y la consiguiente sistematización de ésta, a fin de determinar los significados simbólicos que presentaran los sujetos de estudio.

En relación a esta teoría, fue realizada por parte de Glaser y Strauss en su libro *The Discovery of Grounded Theory*) y se describe como un modo de hacer análisis, tal como lo señalan Rodríguez, Gil y García, (1996, p 24):

La teoría fundamentada es una metodología general para desarrollar teoría que está fundamentada en una recogida y análisis sistemáticos de datos. La teoría se desarrolla durante la investigación, y esto se realiza a través de una continua interpelación entre el análisis y la recogida de datos,(...) Y su principal diferencia que existe entre este método y otros cualitativos reside en su énfasis en la generación de teoría. A través del proceso de teorización el investigador descubre o manipula categorías abstractas y relaciones entre ellas, utilizando esta teoría para desarrollar o confirmar las explicaciones del cómo y por qué de los fenómenos

Estos dos grandes creadores, al difundir este fenómeno crean dos tipos de teorías: las Sustantivas y las formales. La primera se aplica en una situación y contexto concreto y la segunda la distingue en una perspectiva mayor. (Véase por ejemplo Hernández, Fernández & Baptista, 2006, Rodríguez, Gil & García, 1996).

A través de la Teoría fundamentada, se realiza un método de la comparación constante donde el/la investigador/a codifica y analiza los datos de forma simultánea para desarrollar conceptos. Su aplicación supone contrastación de las categorías, propiedades e hipótesis que surgen a lo largo de un estudio en sucesivos marcos o contextos¹⁰³.

La teoría Fundamentada como muy bien describe Hernández, Fernández, y Baptista (2006,) es muy útil para comprender procesos educativos, psicológicos, sociales y otros similares ya que

¹⁰³ Rodríguez, Gregorio, Gil Flores, Javier, García Jiménez, Eduardo. *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Ed. Aljibe, Málaga, 1996, p 25.

identifica conceptos implicados y la secuencia de acciones e interacciones de los participantes involucrados¹⁰⁴.

Flick (2004) señala de forma concreta que gracias a estos dos exponentes como Glaser y Struss se pueden distinguir dos estrategias básicas al manejar los textos, por una parte la codificación del material con el propósito de categorizar, de desarrollar una teoría o de ambas cosas y por otra parte el análisis o más o menos estrictamente secuencial del texto que intenta reconstruir la estructura del texto y del caso.

Encontramos dentro de la Teoría Fundamentada del diseño sistemático de Strauss y Corbin, diferentes tipos de codificaciones, pero para la presente investigación se utilizarán estos dos tipos:

- **Codificación abierta:** es un proceso analítico el cual se preocupa por las categorías y las propiedades a través de cómo varían en el rango dimensional. Este tipo de codificación puede ser estudiada de acuerdo a: análisis línea por línea, análisis reglón por reglón, análisis párrafo por párrafo o escudriñar el documento entero¹⁰⁵. Según H. Sampieri, Collado y Baptista (2006) el investigador analiza y genera una comparación constante.
- **Codificación Axial:** es el proceso de relacionar las categorías a subcategorías, denominado “axial” porque la codificación ocurre alrededor del eje de una categoría y enlaza las categorías en cuanto a sus propiedades y dimensiones. Además Sampieri, Collado y Baptista (2006) señalan que el investigador selecciona las categorías más importantes posicionándolas, dando categorías centrales y otras categorías.

5. Contextualización de la Significancia

Se hace necesario para la presente investigación esclarecer y hacer alusión al concepto de significancia, a fin de comprender su relación con la problemática detectada y los objetivos de investigación establecidos.

¹⁰⁴ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. Baptista Lucio, P. Metodología de la investigación. México, Editorial Mc Graw- Hil Interamericana Editorial, S.A, Cuarta Edición, 2006.

¹⁰⁵ Flick, Uwe. Introducción a la investigación cualitativa. Editorial Morata. 2004 pp. 193-212

Maturana y Varela, (1996 citado en Albi, Campusano y Meléndez, 2007, pp. 22) señalan:

A lo largo del tiempo han surgido diversos paradigmas que proponen formas distintas de entender la realidad, generando alternativas a las explicaciones que fundamentan el conocimiento humano, basadas en la construcción social y el contexto histórico. Para comprender los relatos y sus significados, es pertinente considerar como las estructuras y las verdades universales han cedido su lugar a una pluralidad de ideas sobre el mundo.

De acuerdo al párrafo anterior, ha tomado fuerza conceptos de discursos o construcción social, razonando a la mente ya no como una entidad intrapsíquica, si no que es abordada dentro de un contexto de significado construido socialmente.

Esta nueva mirada destaca las creaciones conceptuales sociales de la realidad, entendida como sentidos, significados, pautas, categorías diagnosticadas y narraciones que son producto de las relaciones humanas e interacciones comunicativas. El conocimiento se concibe como una construcción social, lo que surge a partir de la premisa de la interrelación entre contexto, cultura, lenguaje y comprensión. (Albi, Campusano y Melendez, 2007, pp.22)¹⁰⁶

Para la realización de esta investigación se utilizará como guía la perspectiva socioconstruccionista, la cual según Gergen (2006 citado en Albi et. al. 2007):

Proviene de los cambios que se produjeron en el contexto de la filosofía y psicología durante los años setenta y ochenta. Este enfoque es una crítica a la concepción representacionista de conocimiento que señala la existencia de una correspondencia entre nuevas ideas y los hechos externos a los que ésta supuestamente se refiere. Esta configuración permite entender los relatos de recuperación como construidos a partir de discursos sociales en un contexto cultural histórico; además considera a los sistemas humanos como entidades más complejas integradas por el individuo que piensa y comprende.

¹⁰⁶ Albi, A., Campusano, N., Meléndez, P. “Narrativas de mujeres que han superado un trastorno alimentario: Una aproximación a los significados en torno a la recuperación. Un estudio exploratorio” Seminario para optar al título de psicólogo y al grado de licenciado en psicología. Escuela de Psicología, Universidad de Valparaíso, 2007

Esta perspectiva habla que la postura de la realidad no sucede por fuera de la construcción del sujeto, es algo que éste crea y recrea, es una producción humana, los objetos literalmente son realizados en las conversaciones que a su vez encarnan significados que son , en últimas, los productores de la realidad.¹⁰⁷

El argumento central de esta perspectiva, consiste en que las condiciones sociales de producción, son una marca característica del conocimiento humano como lo menciona Alvarado (et. al. 2008, pp31.)¹⁰⁸.

Se asume entonces que el lenguaje no sólo tiene funciones descriptivas, si no que es, fundamentalmente, de naturaleza formativa. Así pues, el lenguaje no es únicamente expresivo, si no que hablar equivale a construir el mundo y debe ser visto consiguientemente como una forma de acción. De este enfoque las acciones lingüísticas se consideran tanto discursos públicos como acontecimientos sociales, de manera que toda manifestación discursiva se hace equivalente a una convención lingüística asentada en una comunidad

Por otra parte, se puede mencionar a la significancia, como lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2006)

Puede ser vista como referentes lingüísticos que utilizan los actores humanos para aludir a la vida social como definiciones, ideologías o estereotipos. Los significados van más allá de la conducta y se describen, interpretan u justifican. Los significados compartidos por un grupo son y serán reglas y normas¹⁰⁹,

Lo que hace relevante este estudio cualitativo para incorporar y comprender a los sujetos de estudio del presente seminario, para así luego analizarlos e interpretarlos de manera fidedigna, para su posterior reconstrucción de su contexto social.

¹⁰⁷ Alvarado, O., Díaz, I., Fernández, M. Sentidos y Significados de la ciudadanía de los sujetos usuarios de los programas sociales. Formación de líderes y dirigentes sociales y Puente, ejecutados en la Provincia de Valparaíso. Seminario para optar al título de psicólogo y al grado de licenciado en psicología. Escuela de Psicología, Universidad de Valparaíso, 2008 Cáp.3, pp. 31.

¹⁰⁸ *Ibíd*em, pp. 31.

¹⁰⁹ Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la investigación. México, Editorial Mc Graw- Hil Interamericana Editorial, S.A, Cuarta Edición, 2006.

Cabe señalar, que existen numerosos trabajos que, desde entonces, intentan llegar a delimitar y clasificar las diversas corrientes existentes en la investigación cualitativa, como lo señala Donmoyer (1992 citado en Rodríguez, Gil y García, 1996, p. 14¹¹⁰), por lo que en nuestro propósito de estudio, el mayor interés será el de comprender, interrelacionando los paradigmas Interpretativista y Socioconstructivista, para una mirada más amplia y unificadora de conocimientos

6. Método de Estudio

El método a utilizar por las investigadoras que suscriben, será el de **Estudio de Caso**, el cual es la forma más adecuada en las investigaciones de tipo cualitativas, ésta es considerada una estrategia encaminada a la toma de decisiones, por Mckernan es definido como: (1996, p 96):

Un estudio de caso es una recogida formal de datos presentadas como una opinión interpretativa de contextos, que incluye el análisis de los datos recogidos durante el trabajo de campo y redactados en la culminación de un ciclo de acción, o la participación en la investigación

En base a lo antes mencionado, Flick (2004)¹¹¹ menciona las características de recogida e interpretación que son consideradas pertinentes para el presente seminario de investigación, dado que menciona que existen aspectos interpretativos como: que el Caso se representará así mismo (caso universal individualizado), el caso representará la profesión específica, además de que incorporará una subjetividad desarrollada por la adquisición de conocimientos con su entorno, (entre otros), lo que beneficiará al utilizar este método en extraer conclusiones de fenómenos reales sin necesitar un tipo de control experimental permitiendo clarificar las fronteras entre los sujetos de estudio y su contexto y a su vez constatar información difícil de conseguir para un mayor análisis en la presente investigación.

¹¹⁰ Rodríguez, Gregorio, Gil Flores, Javier, García Jiménez, Eduardo. Metodología de la Investigación Cualitativa. Ed. Aljibe, Málaga, 1996, p 12.

¹¹¹ Flick, Uwe. Introducción a la Investigación Cualitativa. Ediciones Morata S.L., 2004, cap. 7, p. 84

7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.

La técnica a utilizar para la recolección de la información es la entrevista, la cual es un proceso abierto e informal, y es similar y a la vez diferente de una conversación informal. El investigador y el entrevistado dialogan de una forma que mezcla conversación con preguntas insertadas (Valles, 2000)¹¹² para intercambiar información, logrando una comunicación y construcción conjunta de significados respecto a un tema, por lo que este instrumento es íntimo y flexible (Hernández, et. al, 2006)

Específicamente se utilizará la entrevista de tipo semi-estructurada¹¹³, la cual alude Flick (2004, p.95), como su propio nombre lo indica, el/la entrevistador/a despliega una estrategia mixta, alternando preguntas estructuradas con preguntas espontáneas. Por lo que esta modalidad es una forma más completa ya que, mientras que la parte preparada permite comparar entre los diferentes candidatos, la parte libre permite profundizar en las características específicas del candidato. Por ello, permite una mayor libertad y flexibilidad en la obtención de información que es necesario para la presente investigación.

Estos criterios anteriormente mencionados, deben ser entrelazados pues la aproximación semi-dirigida conlleva a la obtención de especificidad y amplitud de las respuestas.

A su vez, destacaremos los instrumentos y técnicas de recolección de información que conforman el plan de análisis de la presente investigación.

- **Revisión de documentos:** tratará de los antecedentes de los usuarios, observando las fichas de los casos atendidos en el sistema en el período 2009- 2010. Esta información es relevante ya que los/las funcionarios/as de la Corporación de Asistencia Judicial seleccionan la muestra de este estudio.

*Observación: El equipo Seminarista firmará documento de consentimiento sobre confidencialidad de los instrumentos fiscales públicos.

- **Entrevista profesional:** se aplica una entrevista semiestructurada, la cual permite a las alumnas seminaristas recopilar antecedentes relevantes al interactuar con los distintos actores involucrados al sistema judicial , y así contextualizar el proceso de mediación.

-**Entrevista a los usuarios:** será elaborada en base a la información obtenida a través de la interiorización del equipo seminarista al proceso de Mediación y revisión bibliográfica pertinente para validar teóricamente el presente estudio, con el fin de recabar información relevante para la

¹¹² Valles, Miguel. Técnicas Cualitativas de Investigación Social: Reflexión Metodológica y Práctica Profesional. Editorial Síntesis, 2000, cap. 6.

¹¹³ Flick, Uwe. Introducción a la investigación cualitativa. Editorial Morata. 2004

sustentabilidad de la investigación. Los/las solicitantes y solicitados/as serán seleccionados dividiéndose en grupos de Casos con Acuerdo extrajudicial y Casos sin Acuerdo en donde han llegado a otras instancias judiciales.

8. Selección de los Informantes

El procedimiento a utilizar para seleccionar los sujetos de estudio, será de tipo *no probabilístico e intencionado de sujeto tipo en función de característica*¹¹⁴, y denominándose así *Muestreo de Casos Tipos*¹¹⁵ y *Muestreo de Expertos*¹¹⁶ puesto que los/las funcionarios/as de la Corporación de Asistencia Judicial se encargarán de seleccionar aquellos casos que cumplan con los siguientes criterios de inclusión.

8.1 Colectivo Principal

Comprende, personas naturales diversas que se encuentren involucradas en el proceso de Mediación Penal de la Comuna de Valparaíso estando compuesto por: *Fiscales y Asistentes de Fiscales, Defensores Públicos, Profesionales Mediadores/as del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial y los/las usuarios/as del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial.*

De esta manera, los sujetos implicados en este estudio corresponden a los siguientes:

- Ocho personas, entre solicitantes y solicitados/as, que finalizaron su proceso de Mediación Penal en un acuerdo
- Siete personas, entre solicitantes y solicitados/as, que finalizaron su proceso de Mediación Penal sin llegar a un acuerdo.
- Tres Fiscales, pertenecientes al Ministerio Público de Viña del Mar

¹¹⁴ Salinas, Dagoberto. Reuniones sobre Investigación Social Cualitativa en Escuela de Trabajo Social. Universidad Valparaíso, 2010.

¹¹⁵ Casos tipos se denomina, según Hernández, Fernández, & Baptista. (2006) a los estudios exploratorios en donde el objetivo es la riqueza de información, profundidad y su calidad, analizando a un grupo social específico, para identificar los patrones de ritos o significados, que en este caso serán los solicitantes y solicitados en el proceso de mediación penal.

¹¹⁶ Como señalan Hernández, Fernández, & Baptista. (2006) se refiere a estudios que presentan opinión de individuos expertos en estudios exploratorios, en este caso serán los profesionales involucrados en los procesos de mediación penal.

- Dos Abogadas asistentes, pertenecientes al Ministerio Público de Viña del Mar
- Tres Defensores públicos, pertenecientes a la Defensoría Pública de Viña del Mar
- Cuatro Mediadores/as, pertenecientes al Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso

8.2 Crterios de Inclusión

Colectivo Usuarios

- Personas que participen libre y voluntariamente en la investigación.
- Hombres y Mujeres que hayan participado en un proceso de Mediación Penal, en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.
- Personas que hayan finalizado el proceso de Mediación Penal en un acuerdo entre ambas partes.
- Personas que vivenciaron un proceso de Mediación Penal sin llegar a un acuerdo.

* Nota: Para salvaguardar la identidad de los/las Usuarios/as consultados/as, se utilizará una nomenclatura acorde establecida por el equipo Seminarista.

Colectivo Profesionales

- Profesionales que se hayan vinculado directamente con los casos seleccionados para el estudio en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.
- Personas que participen libre y voluntariamente en la investigación
- Profesionales que desarrollen labores dentro del marco del Ministerio Justicia y sus funciones se inserten dentro de la materia penal, en la comuna de Valparaíso.

9. Método de análisis.

La metodología a utilizar será el análisis de contenidos, a fin de que la investigación metodológica y teórica tome coherencia. El análisis de contenido, según Flick es (2004, p. 206) *“uno de los procedimientos clásicos para analizar el material de manera textual, con independencia de la procedencia de éste, que va desde productos de medios de comunicación a datos de entrevista”*

y a su vez Berelson (1952 citado en Valles, 2000, p. 347) sostiene que “es una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación” Siguiendo esta misma línea el propósito fundamental del análisis de contenido es realizar inferencias que se refieren fundamentalmente a la comunicación de acuerdo a símbolos y mensajes de datos que tratan distintos fenómenos observables.

El tipo de análisis de contenido, será el **Temático**, el cual busca descubrir la significación de los discursos entregados a través de la transcripción de grabaciones registradas de los diversos sujetos de estudio, con el fin de esclarecer la superficie textual.

Capítulo IV

Resultados y Análisis de la Información

“Sueño con un mundo donde haya un lugar donde los conflictos puedan ser resueltos sin violencia, sin castigo, por vías reproductivas”

Laura Mirsky

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN

A continuación, se presenta el análisis de la información que sistematiza los significados que los distintos actores involucrados le otorgan al proceso de Mediación Penal, a través de entrevistas semi-estructuradas, de carácter cualitativo. En una primera instancia se darán a conocer las construcciones que elaboran los sujetos usuarios del Centro que han participado de algún proceso de Mediación Penal, subdividiéndose este colectivo en usuarios que finalizaron su participación en un acuerdo, y otros que no; siendo los primeros participantes el equivalente a ocho personas y los segundos siete entrevistados.

En segunda instancia se expondrán las significancias y prácticas laborales de los profesionales que se vinculan al proceso de Mediación en el ámbito jurídico, participando en esté Fiscales, Asistentes de Fiscales, Defensores y Mediadores/as del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial.

El estudio será configurado en base a 2 referentes:

- Sentidos y significados que entregan los/as solicitantes y solicitados/as al proceso de Mediación Penal.
- Significados y prácticas asociadas al rol que cumplen los/las diferentes profesionales vinculados al proceso de Mediación Penal.

Para salvaguardar la confidencialidad de los/as solicitantes y solicitados/as y profesionales entrevistados/as, las identidades pertenecientes a sus respectivos discursos serán reveladas a través de una nomenclatura establecida por el equipo seminarista.

NOMENCLATURAS

Nomenclatura para casos del Centro de Mediación (Solicitantes y Solicitados)

CCA: Casos que finalizaron en un acuerdo en un proceso de Mediación Penal.

CSA: Casos que finalizaron sin un acuerdo en un proceso de Mediación Penal.

Nomenclatura para profesionales vinculados al proceso de Mediación Penal

Mediadores del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial Valparaíso

M1: Mediador/a Psicólogo/a (5 de Julio)

M2: Mediador/a Trabajador/a Social (5 de Julio)

M3: Mediador/a Abogado/a (29 de Junio)

M4: Mediador/a Abogado/a (5 de Agosto)

Fiscales y Abogados Asistentes de Fiscalía Local de Viña del Mar perteneciente al Ministerio Público.

F1: Fiscal (2 de septiembre)

F2: Fiscal (6 de septiembre)

F3: Fiscal (2 de Septiembre)

A1: Abogado/a Asistente (2 de Septiembre)

A2: Abogado/a Asistente (2 de Septiembre)

Defensores de la Defensoría Pública de Viña del Mar

D1: Defensor/a (6 de Septiembre)

D2: Defensor/a (6 de Septiembre)

D3: Defensor/a (6 de Septiembre)

1. Significados construidos por el colectivo usuarios/as respecto a los procesos de Mediación

Mediante las entrevistas aplicadas al colectivo usuarios/as del Centro de Mediación Penal, se vislumbran diversos significados respecto al proceso de Mediación Penal como una alternativa extrajudicial a los conflictos que le atañen, resaltando diversos aspectos que se enmarcan desde el primer acercamiento al poder judicial.

En un primer momento se enseñarán las concepciones que mantienen los consultados hacia el proceso mismo, las apreciaciones de éstos hacia los profesionales mediadores en las sesiones de intervenciones, (independiente del número de sesiones que estos hayan concretado).

En un segundo momento, resaltan las categorías de Reparación y Responsabilización, que asignan la víctima y el victimario al proceso de Mediación, expresado de una manera implícita; en un último momento, se presentan las categorías vinculadas con la relación que presentan las partes durante del proceso extrajudicial.

Categorías Generales que emergen del Primer Objetivo Especifico

En base a la etapa de análisis del presente estudio y abocado al primer objetivo específico de investigación, y tomando en consideración los casos con acuerdo y sin acuerdo judicial, surgen las siguientes categorías orientadas a dar respuestas al objetivo antes mencionado, según la perspectiva del equipo seminarista, estas categorías se definieron en tres grandes ejes, los cuales se desglosan a continuación:

Categoría General

a) **Sentidos y significados que le otorgan los/as usuarios/as al proceso de Mediación:** Referido a las diversas perspectivas y visiones que mantienen los/as usuarios/as consultados/as en relación a todo lo concerniente con el proceso de Mediación Penal:

Subcategorías:

-Vías de Ingreso al proceso de Mediación Penal: Está sub-categoría se refiere a la accesibilidad que los/as usuarios/as han experimentado para poder vincularse con el proceso de Mediación Penal

- Concepción de la Mediación Penal: Esta sub-categoría está referida a las diferentes visiones que mantienen los diferentes sujetos de estudio respecto a esta temática.

-Percepción del Rol del Mediador: Sub-categoría referida a la percepción de los/as solicitantes y solicitados/as en relación a la función que desempeñan los profesionales del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial en el proceso de Mediación Penal

- Relevancia del Proceso de Mediación: Corresponde a la importancia que los diferentes actores/actrices entregan a la temática investigada, desde la mirada de sus propias experiencias.

Categoría General

b) Significancia asignada a la Responsabilización y Reparación: Categoría relevante dentro del estudio, en donde se ahondan de manera implícita en aspectos propios de la Justicia Restaurativa.

Subcategorías:

- Reparación del daño: Se refiere a la compensación de los daños físicos, psicológicos o morales que recibe la víctima tras la participación en un proceso de Mediación Penal.

- Responsabilización del imputado: Corresponde a cualquier acción por parte del/la infractor/a en donde reconozca y se haga cargo de los daños y/o perjuicios realizados hacia la víctima.

Categoría General

c) Relación entre las partes del Conflicto: Categoría que hace alusión a las diferentes interacciones que se producen entre los mediados durante y post-proceso de Mediación Penal, referidas estas a las aspecto comunicacional y los elementos de compatibilidad entre el/la solicitante y solicitado/a.

Estas categorías fueron jerarquizadas de acuerdo a la importancia que las investigadoras otorgaron al proceso de este estudio, en relación al grado de integración e interconexión entre éstas, y que son detalladas en el siguiente análisis.

Categoría General

A) Sentidos y significados que le otorgan los usuarios al proceso de Mediación

Referido a las diversas perspectivas y visiones que mantienen los/as usuarios/as consultados/as en relación a todo lo concerniente con el proceso de Mediación Penal:

Sub-categorías

- **Vías de acceso al proceso de mediación penal:** Está sub-categoría se refiere a la accesibilidad que los/as usuarios/as han experimentado para poder vincularse con el proceso de Mediación Penal

Se aprecia una vía de ingreso al proceso de Mediación Penal, caracterizada por mecanismos muy diferenciados, dentro de los cuales, principalmente se hace alusión a tres, los cuales se pueden visualizar en la siguiente tabla:

Temáticas de la Sub-Categoría	Fragmentos
Citación por Poder Judicial	<i>“Por intermedio de la Fiscalía...la Fiscalía de aquí de Viña me mando a mediación a Valparaíso, bueno por el problema de atropellamiento de mi hija...”(CCA7, 18 de Agosto)</i>
Citación por el CAJVAL	<i>...mmm me llamaron de la mediación, me dijeron que el caso se iba a pasar directamente a la mediación y...que fuera tal día...(CCA8, 19 de Agosto)</i>
Recomendación de la Mediación	<i>“Fue por una... me lo recomendaron, que era para solucionar los problemas de una manera pacífica sin llegar a tener problemas judiciales”. (CCA3, 18 de Agosto)</i>

La vía de ingreso a la Mediación por *citación del poder judicial*, se da a conocer por medio de la víctima, la cual es aquella que procede a interponer una denuncia o querrela en el Ministerio Público, en donde, posteriormente *la Fiscalía* es quien deriva las causas de acuerdo a la tipificación del delito; seguido de esto, se determina si la situación es factible de abordar a través de un acuerdo reparatorio realizado en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial. El Sr/a

Abogado Asistente de la Fiscalía Local De Viña del Mar, afirma: **“Mi rol concretamente es poner a disposición del centro de mediación los datos personales de cada una de las partes intervinientes para que sean citados, y digamos previamente haber establecido cuales son los hechos, para que ellos en base a esos hechos puedan buscar un acuerdo para ambas partes”** (A1, 6 de Septiembre)

Por otra parte, la **Citación por el CAJVAL**, corresponde a la instancia en donde se convoca a los/las solicitados/as y solicitantes, en donde se les notificará que serán partícipes de un proceso de Mediación Penal, designándoles lugar, fecha y hora de la citación, para iniciar un nuevo proceso extrajudicial, siendo generalmente este gestor algún/alguna Mediador/a que sea designado/a para conducir el caso.

Con respecto a la **recomendación de la Mediación**, se puede apreciar que es una vía menos concurrida, ya que existe un desconocimiento general de la población hacia estos tipos de mecanismos alternativos de resolución conflictiva, lo cual puede deberse a la escasa difusión del tema, o por que simplemente la población no desea informarse respecto a los nuevos cambios en la justicia de nuestro país.

Es necesario mencionar que los/as sujetos mediados/as *que no finalizaron su proceso en un acuerdo* señalan que en el inicio de éste, existe una entrega de información precaria y muchas veces insuficiente, lo cual trae como repercusión directa el desinterés y el descontento para con el proceso, ya que no hay una visión general clara de lo que tratará este mismo. **“ehhh, bueno yo principalmente, yo pienso que debería haber explicado mejor a lo que iba una persona, porque eso de llamar y citar a una persona sin saber a lo que va, no le vi ni pies ni cabeza en realidad”** (CSA1, 19 de Agosto).

-Concepción del Proceso de Mediación: Esta sub-categoría está referida a las diferentes visiones que mantienen los diferentes sujetos de estudio respecto a esta temática, siendo la expresión que concuerda entre los/las diversos/as usuarios/as de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, quienes en sus discursos generales se refieren a la Mediación extrajudicial como:

Temáticas de la Sub-Categoría	Fragmentos
	Acuerdo Mutuo “Eh... desde mi punto de vista significa que la suma de dos partes lleguen a un solo acuerdo mutuo, en donde no se pase a llevar

Búsqueda de Acuerdo		<i>ni lo que él quiere, ni lo que yo quiero”.(CSA5, 19 de Agosto)</i>
	De tipo Monetario	<i>“A ver... según yo...bueno era pa’ llegar a un acuerdo...por cierto económico...porque estas cosas no buscan otra clase de compensaciones...para mí era llegar a un acuerdo económico...”(CSA6, 17 de Agosto)</i>
	Reparador-Re-constitutivo	<i>“...Bueno, desde mi perspectiva lo que yo pude observar acerca de lo que era la mediación, era buscar una reparación, una reconstitución... eh...pero más, yo creo que es acercarnos a lo que era la resolución de un conflicto de personas, de seres humanos que piensan, que razonan, que pueden no cierto dar su brazo a torcer a través de, en primer lugar, no de sacar a relucir la fortaleza, si no que ponerse en el caso del otro... yo creo que eso me llevó a entender este caso, de lo que era la mediación...”(CCA5, 18 de Agosto)</i>
Encuentro entre las Partes		<i>“..., pero lo que a mí me tocó vivir igual es traumante si uno pudiese expresarlo así, porque tú estas cara a cara a la persona que mas daño te ha hecho ¿te fijas?...”(CSA3, 17 de Agosto)</i>

De acuerdo al recuadro, los diversos colectivos antes mencionados, conciben en primera instancia a la Mediación principalmente como una **solución consensual** de un conflicto, en el que ambas partes (solicitado/a y solicitante) puedan dar a conocer sus intereses, enfatizando en que la búsqueda de acuerdo debe ser un equilibrio, como el denominado “tú ganas, yo gano”, por lo que se configura como un resultado mutuamente aceptable, tanto para la víctima como para el/la imputado/a. Las personas que perciben la Mediación dentro de esta lógica (“tú ganas, yo gano”), logran una solución pacífica y sustentable en todo el proceso penal, ya que es uno de los lineamientos de la Mediación como sistema resolutivo de conflictos; como bien se afirma en el

Marco Teórico en donde describe a la Mediación como **“un proceso en el cual dos o más partes resuelven sus diferencias por si mismas, de manera autónoma y amigable...”**

Los sujetos que develan a la Mediación como la **búsqueda de acuerdo netamente monetario**, no conciben otros tipos de compensaciones de los daños acaecidos, marginando la reconstitución del daño moral, psicológico, social, entre otros. Dentro de la resolución de acuerdos en los cuales búsqueda es sólo pecuniaria, se aprecia un debilitamiento de la relación entre las partes a medida que avanzan las sesiones de Mediación, y a la vez una tendencia al descontento por superponer las pretensiones individuales por sobre las del otro. Si bien esta apreciación se encuentra presente en ambos casos consultados (tanto sujetos que terminaron con acuerdo como los sin acuerdo), existe propensión de los *casos que finalizaron sin acuerdo* a concebir a la Mediación únicamente como un acuerdo pecuniario.

Es posible visualizar que existe la connotación de la Mediación como una **instancia reparadora y reconstitutiva**, la cual se evidencia preferentemente en los *casos que finalizaron en un acuerdo*, en donde sus percepciones acerca del proceso están relacionadas estrechamente con los lineamientos bases de la Justicia Restaurativa y la Mediación como su principal herramienta para resolver conflictos. Asociado esto último, a las ciencias Criminológicas como la Victimología, la cual se aboca principalmente a restituir y compensar a la víctima en sus derechos y necesidades. Lo anterior, se debe principalmente a que los *sujetos que no finalizaron en un acuerdo*, no mencionan en sus narrativas una reparación integral del daño.

Otra de las concepciones acerca del proceso de Mediación Penal es referida **al encuentro que se da entre las partes**, es decir el “cara a cara”, el cual es la segunda instancia en que víctima y victimario están presentes en un mismo espacio físico, momento que se define según el marco teórico de esta investigación como la contención de la crisis, en la cual se reabre el conflicto judicial provocando un reconocimiento de las emociones de ambas partes.

- **Percepción del rol del/la mediador/a:** Sub-categoría referida a la percepción de los/as solicitantes y solicitados/as en relación a la función que desempeñan los profesionales del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial en el proceso de Mediación Penal.

Temáticas de la Sub-Categoría	Fragmentos
Apreciación negativa al rol	“...yo encontré...a la vez...encontré...espero equivocarme...encontré demasiado apoyo, sigo insistiendo, hacia la otra parte, siendo mi hija la afectada...mucho apoyo hacia

	<p><i>Macarena, la niña que atropelló a mi hija...”(CCA7, 18 de Agosto)</i></p> <p><i>“...porque ella dijo que no daba soluciones, si ella estaba ahí...en el fondo, ella estaba ahí pa’ que hubiera alguien...alguien que ella le dijera en el fondo que lo queris tú y se acabo la historia...yo entiendo que a lo mejor ese es su papel...¿me cachay?...pero tan bien entiendo de que...ellaaaaaaaa debiera dar, debiera ser más amigable, debiera entender que nosotros no somos personas que estudiamos leyes, y que ni tenemos por qué saber, cachay, todo el teje y maneje que hay...(CSA6, 17 de Agosto)</i></p>
<p>Apreciación Positiva al rol del mediador</p>	<p><i>“...con la Sta. Pamela no tengo nada que decir, ella trato de ser lo más superficial posible...”(CCA7, 18 de Agosto)</i></p> <p><i>“... ehhh, la señora Marcela que lleva muy bien este proceso, le va dando la confianza a uno, y esto también a la vez lo transforma en una experiencia empírica, aprende a vivir una experiencia nueva...”(CCA5, 18 de Agosto)</i></p>

Como es posible distinguir en la tabla, se mencionan las apreciaciones tanto positivas como negativas del rol y prácticas en que el/la Mediador/a incurre para la ejecución de su labor. En el marco de referencia se señala que el rol del/la Mediador/a se enmarca dentro de un proceso en que existen diferencias de intereses entre las partes y es él/ella quien propenderá a resolver este desequilibrio, siendo un tercero imparcial no involucrado en el conflicto, que ha sido aceptado por las partes para cooperar con ellas en la búsqueda de un acuerdo que satisfaga sus necesidades, intereses y sentimientos de manera equitativa. Por lo anterior se aprecia de acuerdo a los discursos entregados, que el rol del/la Mediador/a es un significado que abordan las partes, otorgándole una importancia para un adecuado funcionamiento del proceso.

Para las partes del conflicto, es imprescindible que al momento de poner de manifiesto sus narrativas, estas sean escuchadas sin que la otra parte sea promovida por el/la Mediador/a con algún tipo de protagonismo, dado que el rol fundamental del/la Mediador/a es que escuche atentamente y facilite una comunicación empática entre las partes, estimulando activamente el proceso. En el **primer fragmento**, se visualiza un cuestionamiento a la imparcialidad del/la profesional, aludiendo a que éste favoreció a una parte del conflicto más que a la otra, éstos relatos se observan en los

sujetos que *no finalizaron en un acuerdo* después de haber vivenciado el proceso de Mediación, puesto que el solicitante, menciona que dicho profesional pudo haber incidido en el devenir de su caso, favorablemente hacia ella.

Lo anterior, se manifiesta como discordante con el **tercer fragmento** antes citado, dentro de las apreciaciones positivas al/la Mediador/a, ya que se refiere la superficialidad como imparcialidad que demostró el/la Mediador/a durante sus sesiones llevadas a cabo.

El **segundo fragmento**, se encuentra enmarcado en las apreciaciones negativas del/la profesional, en donde, queda de manifiesto el sistema resolutor de conflictos a nivel cultural utilizado actualmente en Chile, en donde, se espera que un tercero tenga el poder decisorio entre las partes implicadas en un conflicto, es decir, como un árbitro, lo cual se contrapone a los principios básicos de todo proceso de Mediación, que según la teoría de la presente investigación señala que *el Mediador puede sugerir fórmulas de acuerdo y soluciones alternativas, más no actúa como juez, ya que no tiene poder sobre las partes. Ayuda a los contrarios a identificar los puntos de controversia, a explorar las posibles soluciones y puntualizar las consecuencias de no llegar a ningún acuerdo; a su vez insta a las partes a acomodar sus intereses a los de su contrario y constituye un esfuerzo para facilitar la comunicación entre las partes.*

Por último, el **cuarto fragmento** que corresponde a un *sujeto que ha finalizado el proceso en un acuerdo* otorga apreciaciones positivas al rol del/la Mediador/a, enfatizando que al haber participado en un proceso de Mediación obtuvo aprendizajes que tienen que ver con la entrega de habilidades y herramientas para el manejo de la conflictividad.

- **Relevancia del proceso de Mediación:** Corresponde a la importancia que los diferentes actores/actrices que entregan a la temática investigada, desde la mirada de sus propias experiencias. La relevancia viene dada de acuerdo a que si los *casos finalizaron el proceso de mediación penal en un acuerdo.*

Temáticas de la Sub-Categoría		Fragmentos
Instancia de	Resolución alternativa de conflictos	<i>“...Entonces yo encuentro...que.., eso fue como...que esta mediación fue para mí...algo alternativo bastante bueno...porquueeee no me enfrentaba directamente con el Juez...con las Juezas, con los abogados...me hizo soltarme un poquito más...ehmmm poder conversar yo con la otra parte y poder sacarme lo que tenía</i>

		<p><i>dentrooo...y la otra parte también...”(CCA8, 19 De Agosto)</i></p> <p><i>“Una manera de solucionar las cosas de otra manera mas allá de lo judicial” (CCA3, 18 de Agosto)</i></p>
Tiempo	Ahorro	<p><i>“...Un ahorro de tiempo...pero increíble, además que a mí me citaban suponte tú a las diez y media, yo llegaba a las diez y media, esperaba cinco minutos y me atendían y eso para mí era primordial, porque a ti te citan en los Juzgados a las diez y media y te atienden a las una de la tarde. Ahí el ahorro de tiempo terrible...” (CCA2, 12 de Agosto)</i></p>
	Pérdida	<p><i>“...no llegamos a na’ po’, en cierta forma fue una pérdida de tiempo porque no se llego a ningún acuerdo...”(CSA1,19 de Agosto)</i></p>

El eje de análisis de esta categoría, permite observar que la relevancia entregada por los sujetos que han vivenciado un proceso de Mediación Penal, está dada por dos sub-temáticas que se desglosan a continuación. El **primer** y **segundo fragmento** citados otorgan una valoración vinculada a la Resolución alternativa de Conflictos, la cual comprende una serie de mecanismos dirigidos a la solución pacífica de las controversias, en donde su finalidad primordial consiste en la búsqueda de Justicia y de la paz social dentro de un contexto de la no violencia, siendo básicamente una manera en que el/la ciudadano/a pueda resolver satisfactoriamente sus diferencias en un clima social ameno. Asimismo, se menciona en el Marco Teórico de esta investigación, al exponente Salvador Antonio Romero Gálvez (2003), en donde define a éstos últimos como: *“Los procesos alternativos al proceso judicial, disponibles para la resolución de conflictos, en los cuales, más que imponer una solución, permite a las partes crear su propia solución”*¹¹⁷, Por lo anterior, se menciona que un acuerdo extrajudicial puede evitar la persecución judicial y el Litigio; en donde, las partes involucradas pueden conversar y discutir los temas que los atañen para una participación y empoderamiento del conflicto, como bien lo menciona el solicitado que logra un acuerdo judicial.

¹¹⁷ Romero Gálvez, Salvador. *Hechos de la Justicia. Medios Alternativos de Resolución de Conflictos*. Centro de estudios de justicia de las Américas, 2003.

A partir de las revelaciones asociadas a las sub-temática de tiempo, éstas se acogen asumiendo que el proceso de Mediación vivenciado se construye en función de la eficacia que se logró dentro de las sesiones en que los usuarios alcanzan a participar. El **Tercer Fragmento**, da cuenta de una apreciación positiva respecto al proceso de Mediación Penal, manifestando una efectividad durante el transcurso de las sesiones, en donde se puede inferir que se debe a las formalidades mismas del proceso, ya que existe una congestión dentro del mismo, siendo los casos tramitados dentro de un período extenso y burocrático, lo que es contrapuesto al proceso de las salidas alternativas que, si es mirado desde una perspectiva utilitarista, existe una racionalización de la carga del trabajo para evitar llegar a un juicio oral, dando aumento a una mayor capacidad de respuesta a los distintos conflictos que se enfrentan las partes.

Por último, **el cuarto fragmento** se contrapone al párrafo anterior, en donde los solicitantes y solicitados/as que no lograron llegar a un acuerdo judicial, manifiestan sentimientos de inutilidad al vivenciar este proceso, ya que éste no les ha otorgado la respuesta exitosa que esperan para posibilitar una resolución definitiva del conflicto, lo que repercute en proseguir la acción judicial tradicional que regularmente termina en un juicio oral en tribunales.

Categoría General:

b) Significancia asignada a la Responsabilización y Reparación: Categoría relevante dentro del estudio, en donde se ahondan de manera implícita en aspectos propios de la Justicia Restaurativa.

Los diversos ejes expuestos se vinculan con las percepciones que le atribuyen los solicitantes y solicitados/as que logran o no un acuerdo extrajudicial, atendidos en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, en donde, se levanta la información del siguiente análisis de la presente investigación, respecto a los significados de la reparación del daño hacia la víctima y la responsabilidad del imputado.

Subcategorías:

- **Reparación del Daño:** Se refiere a la compensación de los daños físicos, psicológicos o morales que recibe la víctima tras la participación en un proceso de Mediación Penal.

Temáticas de la Sub-Categoría	Fragmentos
	<p><i>“...ellos nunca han tratado de comunicarse con mi hija jamás, ni un grado de acercamiento, ni un grado de arrepentimiento o de culpa, porque si bien es cierto cuando</i></p>

Búsqueda de Compensación	Psicológica	<p><i>uno va conduciendo nadie sabe...yo digo yo que conduzco todos los días yo no salgo predispuesta a chocar, ni a atropellar o provocar un accidente, pero ellos nunca han llamado a mi hija, en que pueden ayudarla, que pueden hacer por ella...” (CSA 3, 17 Agosto).</i></p> <p><i>“...Sentí pena... me dio pena que al caballero no le importara lo que yo había pasado. Yo no quería que me pagara todo... sólo los meses que dejé de trabajar, los meses en que dejé de percibir un sueldo... me dio pena que él no sintiera nada, ni siquiera me diera una disculpa. Si a mí lo que me importaba no era tanto lo económico... yo por aquí y por allá me puedo solventar...” (CSA4, 23 de Agosto)</i></p>
	Pecuniaria	<p><i>“...weno en lo necesario no más, me ayudo en lo que me iba a dar la señora” (CCA1,18 de Agosto)</i></p>
	Moral	<p><i>“...a lo mejor dentro de mi experiencia cristiana católica que he adquirido inmerso dentro de ese colegio poder decir “yo te perdono””... yo creo que en eso me sirvió.”(CCA5, 18 de Agosto)</i></p>
	Social	<p><i>“...ya no iban a haber más problemas, no íbamos a encontrarnos y mirarnos feo... aunque no seamos amigos, pero simplemente abandonamos el tema y lo dejamos hasta ahí...”“¿Sentiste reparación en el proceso? Sí...”(CCA3, 18 de Agosto)</i></p>

A partir de esta tabla se evidencia la búsqueda de compensación, como una instancia de reparación del daño en que ha incurrido la víctima después del ilícito. Lo anterior, responde a los lineamientos bases que propone la Justicia restauradora, en donde la Mediación es la principal herramienta para reparar estos daños acaecidos, ya sea de manera económica, moral o psicológica. En vinculación al marco teórico, éste se refiere a los beneficios de la Justicia Restaurativa, en donde se declara que la víctima tendrá la oportunidad de pedirle al infractor la compensación o reparación de cualquier índole, manifestando sus prioridades e intereses; además, hace referencia a los beneficios de los acuerdos reparatorios, en donde existe una orientación hacia una diversidad de

respuestas al conflicto jurídico penal, las cuales permiten resolverlo no sólo por vías punitivas y/o retributivas, sino que también por la vía de los mecanismos de auto-composición.

De acuerdo a los alcances anteriores y según los discursos de los/las solicitantes, se establecen cuatro miradas en relación a la reparación del daño, siendo la primera en el **ámbito psicológico**, en donde, se manifiesta como la más recurrente en las narrativas las entrevistas recabadas. Según lo anterior, y bajo tal concepción, la restitución de la víctima por los daños acaecidos tiene repercusiones directas y profundas en el posicionamiento del sujeto a nivel personal y en su autoimagen. En el **primer y segundo fragmento** se observa que no existe una restitución hacia las víctimas de índole personal, ya que no se manifiesta una disposición del agresor por retribuir sus necesidades y pretensiones, como un interés hacia la parte solicitante e incluso unas disculpas públicas, lo que repercute en que la víctima se sienta menoscabada por segunda vez en un proceso judicial, conocida esta situación como victimización secundaria.

En el **tercer fragmento**, se aprecia la intención de los/las solicitantes que acceden de forma voluntaria en la búsqueda de una compensación asociada a un componente económico, manifestando diversas opiniones por parte de los/las consultados/as, hacia los acuerdos monetarios. Lo anterior, es debido a que las presunciones pecuniarias serán siempre variadas, según lo razonable que se encuentren los montos financieros de tales solicitudes. Las primeras pretensiones que esperan las víctimas al momento de acoger una denuncia del delito en el Ministerio Público son de carácter económico, sin embargo, transcurrido el proceso y al momento del encuentro “cara a cara” con la otra parte del conflicto, los/las solicitantes desean mayormente otros tipos de restituciones para así recuperar la tranquilidad personal previo a la comisión del ilícito.

El **cuarto fragmento** alude al ámbito moral, en donde se refiere al reconocimiento de la culpa y el perdón como temáticas asociadas a las compensaciones que se logran a través del proceso de Mediación; dichas restituciones están relacionadas a sus expectativas en virtud de sus principios y valores asociados a su fuero interno. Por otra parte, se puede apreciar que el **quinto fragmento** se contextualiza en una dinámica escolar, en donde el grupo de pares y la sociabilidad, se presentan de forma latente para las partes involucradas, ya que en ésta existirá una permanente interacción social a través de las actividades educativas como recreativas, por lo que el proceso de Mediación ayuda a que se eliminen las percepciones negativas de la otra parte, resolviendo conflictos que pudiesen desembocar en conflictos mayores y acortando distancias que se habían generado, a través de este espacio de encuentro y reflexión.

Responsabilización del Imputado: Corresponde a cualquier acción por parte del/la infractor/a en donde reconozca y se haga cargo de los daños y/o perjuicios realizados hacia la víctima.

La categoría Responsabilización del Imputado, se rescata de las percepciones que le denominan los/las imputados/as vinculadas en el proceso extrajudicial, que obtuvieron una participación activa del proceso penal.

Temáticas de la Sub-Categoría	Fragmentos
<p>Admite el daño Causado</p>	<p><i>“...quedamos las dos satisfechas...yo le pedí perdón a ella..a la persona que le cause daño..a la niñita con su mamá...lamentablemente fue un accidente...mm...es que...yo nunca quise hacerle daño a alguien...se me descontroló el auto...yyyy...pucha yo también me sentía súper culpable...súper mal...y esto me sirvió a mí como persona...para estar tranquila con la otra parte...y a mi miii...psiquis también...ya que estaba con la locura a flor viva...y ahora estoy más tranquila y con la señora conversamos bien...y creo que fue lo mejor que pudimos haber hecho...llegar a ese acuerdo...tanto para mí, para sentirme bien conmigo mismo, tanto para mí de sentirme que la niña va a estar bien, va a estar protegida...y para ellos...que saber que cuentan conmigo para algún momento...ya que llegamos a eso...que siempre íbamos a estar en contacto...”(CCA8, 19 de Agosto)</i></p> <p><i>“...ehhh porque el hecho yo lo reconozco y no lo voy a dejar de reconocer la falta la cometí, el caballero estuvo en el hospital porque lo atropelle yo y se fracturó el tobillo, entonces tengo que pagar mi culpa, pero como que ya estoy descansada, porque ya llego al final, fui al juzgado, me fui a donde la jueza, le pedí disculpas al caballero...” (CCA2, 12 de Agosto)</i></p>
<p>Inexistencia de Responsabilidad</p>	<p><i>“...entonces inmediatamente yo tenía que poner lucas o hacer acciones para compensar el daño causado...(...)lo encontré que no era justo...ahora...indistintamente que la otra persona me pidió una brutalidad, 50 millones de peso... ¿te fijay?...que yo lo encontré</i></p>

*irrisorio...además pregúntame si tenís efectivamente la culpa...”
(CSA6, 17 de Agosto)*

“..., en un accidente de cuarenta personas como va a salir solo una persona lesionada, yo no me sentía culpable para nada, ni me lo siento, porque en un accidente de cuarenta personas que salga una lesionada, no es un accidente...”(CSA2, 24 de Agosto)

Desde los sentidos recabados por las personas que convergen en un acuerdo judicial, en el **primer y segundo fragmento** se denota una atribución de responsabilidad sobre los actos cometidos por los/las solicitados/as pertenecientes a este segmento, en donde el reconocimiento de la infracción se expresa como un hecho repetitivo y constante. La principal característica de lo anterior radica en que éste/ésta es quien asume voluntaria y deliberadamente la responsabilidad, y colabora activamente para reestablecer la paz social perturbada. En los fragmentos se evidencia una reposición de los daños de la víctima como del/la mismo/a agresor/a. Se puede apreciar a la vez discursos de tranquilidad dentro de su estado mental y anímico, lo que permitió lograr una relación con la otra parte de conflicto más amena y pacífica.

Por otra parte, en los casos *sin resolución de acuerdo judicial*, expresados en los **fragmentos tercero y cuarto** se aprecia un consenso, en el cual no existe una responsabilidad de los hechos acontecidos por parte de los/las imputados/as, los que en algún momento causaron cierto daño (independiente de su grado) hacia la víctima. Esto se observa de manera latente, dado que los casos que no obtienen un resolución de los Conflictos Penales, vivencian una experiencia de Mediación alejada de elementos que posibiliten aspectos tan importantes como la retroalimentación y empatía entre las partes. Con todo lo anterior, y en relación al Marco Teórico se aprecia que los beneficios que perciben los/las infractores/as desde la mirada de la Justicia Restaurativa, pueden ser, el reconocer su responsabilidad y hacerse cargo de lo que han hecho, escuchando y admitiendo el daño a las víctimas; además de mostrarse desde una perspectiva más positiva al contestar a las preguntas, pidiendo perdón y realizando acciones para reparar el daño causado, conformando de esta manera una justicia más reparadora y menos inquisitiva, que se aleja de manera considerable al antiguo sistema judicial.

Categoría General

c) **Relación entre las partes del conflicto:** Categoría que hace alusión a las diferentes interacciones que se producen entre los mediados durante y post-proceso de Mediación Penal, referidas estas a las aspecto comunicacional y los elementos de compatibilidad entre el/la solicitante y solicitado/a.

Los diversos ejes expuestos se vinculan con las percepciones que le atribuyen los/las solicitantes y solicitados/as que logran o no un acuerdo extrajudicial, atendidos en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, dando diversos significados a la relación que se construye durante y post proceso de Mediación Penal, en el cual lo vinculan principalmente a las temáticas de aspectos comunicacionales, y elementos de compatibilidad entre el/la solicitante y solicitado/a.

Temáticas de la Sub-Categoría	Fragmentos
Diálogo	<i>“ehmmm poder conversar yo con la otra parte y poder sacarme lo que tenía dentrooo...y la otra parte también...”(CCA8, 18 de agosto)</i>
Empatía	<i>“...yo creo que es acercarnos a lo que era la resolución de un conflicto de personas, de seres humanos que piensan, que razonan, que pueden no cierto dar su brazo a torcer a través de, en primer lugar, no de sacar a relucir la fortaleza, si no que ponerse en el caso del otro...”(CCA5, 18 de Agosto)</i>
Narrativa	<i>Ehh... bueno, porque te ayuda a conversar y ver el otro punto de vista, Y evitar ciertos conflictos entre los pares...” (CCA3, 18 de Agosto)</i>
Ayuda Mutua	<i>“...conversamos yo le ofrecí mi ayuda en lo que podía ayudarle, lo que si suponte tú, yo le dije que le iba a cumplir sagradamente las fechas que habíamos estipulado y que incluso lo ayude en el banco a sacar la cuenta Rut que tenía que sacar, entonces fue buena la relación po’, no fue así chocante, durante las sesiones...”(CCA2, 12 de Agosto)</i>

Expresión de Sentimientos

“...Sentí pena... me dio pena que al caballero no le importara lo que yo había pasado...”(CSA4, 23 de Agosto)

“...al principio con algo de susto, porque da un poco de susto desde el punto de vista del desconocimiento de las cosas a las que uno va, segundo, no cierto temeroso a decir cosas que no corresponden dentro de un proceso”.(CCA5, 18 de Agosto)

Como bien es entendido, desde la mirada de las ciencias sociales, el proceso comunicacional es esencial como punto de arranque de toda relacionalidad, ya que resulta imposible en el comportamiento humano no comunicarse, como bien lo estipula Watzlawick, dentro de su teoría de los axiomas de la comunicación; a su vez, se torna menester evidenciar cómo en el desarrollo del proceso, éstas habilidades comunicacionales afloran en las personalidades de ambas partes que se integran en un determinado Conflicto Penal.

A partir de esta significación, la relacionalidad que se produce con la otra parte del conflicto, es un elemento clave para que el proceso extrajudicial termine en un resultado eficaz y sea una experiencia grata cumpliendo en gran medida los objetivos planteados, lo cual no obedece solamente al logro del acuerdo, sino más bien, en donde se pueda lograr una reflexión pacificadora dentro de un clima social apto para todos/as los/las actores/actrices involucrados/as gracias a la ejecución de este proceso.

En el **primer fragmento** se demuestra como eje principal la instancia del diálogo, en la cual se revela la capacidad de promoción de una conversación entre ambas partes, cómo se ha desarrollado dentro de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos, en donde la generación del clima dialógico permite que se nutran y se intercambien las concepciones, intereses y corrientes de cada perspectiva de los partícipes, conllevando no sólo a discutir los temas que los atañen, sino también a decidir sobre la solución de los conflictos a través de la toma de decisiones.

En la **segunda sub-temática**, se describe la empatía como una habilidad comunicacional, que va a permitir el desarrollo del proceso que involucran elementos relacionados al cambio de posiciones y perspectivas que posibiliten la comprensión activa de los mensajes que la otra persona desea emitir, como bien es el caso del **fragmento número dos**.

En el **fragmento tres** se puede apreciar que las narrativas son las perspectivas que trae consigo cada persona mediada sobre el hecho delictual, esto deja entrever que el proceso de cambio de narrativa que posibilita la generación de nuevas alternativas, es decir, narrar desde otro punto de vista, elemento clave para comenzar un proceso de redefiniciones, en este sentido, la función del mediador/a se torna fundamental, en donde, uno de los/las Mediadores/as de la Corporación de Asistencia Judicial alude que dentro de su rol debe “...*un poco instalar un dialogo o una narrativa que permita la construcción de significados desde otra desde otro ámbito, es casi como ser un inductor, un encuentro como hipnótico, que las personas salgan de la lógica tradicional...*”(M1, 5 de Julio), por lo que esta situación revela la importancia de redefinir las situaciones que llevan consigo desde su propia óptica cada parte del conflicto, para que de esta manera se produzca un mayor y mejor entendimiento del conflicto o situación problema que los ha convocado a un proceso de Mediación. En cuanto a la sub-temática **ayuda mutua**, en términos generales, se interpreta dentro de los *casos que logran un acuerdo judicial*, dado que existe un clima de mayor confianza y distensión entre las partes involucradas, siendo un elemento no menor al momento al observar la eficacia del proceso de Mediación, en donde se puede lograr un buen fiato entre las partes que continúa aún terminado el proceso de Mediación Penal.

Por último, el **fragmento final** sugiere expresiones negativas de sentimientos, esto se configura dentro de la lógica de la instancia previa a la Mediación, en donde los partícipes manifiestan desconocimiento del proceso mismo y sentimientos o sensaciones de intranquilidad hacia el resultado final del proceso judicial, siendo opiniones recurrentes dentro de la totalidad de los entrevistados, tanto sujetos con logro o no de un acuerdo judicial.

2. Significados y Prácticas laborales emanadas de los/las Profesionales del Proceso de Mediación penal

El siguiente análisis sistematiza la información recabada de carácter cualitativa, por medio de entrevistas semi-estructuradas, realizadas a los/las profesionales, quienes son actores/actrices involucrados/as dentro del proceso judicial, entendidos estos como el Fiscal, Asistente de Fiscal, Defensor y profesional Mediador/a.

En un primer momento se expondrán las categorías relacionadas con el quehacer profesional en el que desenvuelven los participantes activos del proceso, vinculadas a la instancia de Mediación extrajudicial. En un segundo momento, se expresarán las significancias que le atribuyen al funcionamiento del proceso mismo; y en última instancia, se expresarán las categorías explícitas que dan a conocer los profesionales con respecto a la reparación de la víctima y responsabilización de los/las imputados y sus consecuencias dentro del sistema judicial.

Categorías Generales que emergen del Segundo Objetivo Específico

En base a la etapa de análisis del presente estudio y abocado al segundo objetivo específico de investigación, y tomando en consideración los profesionales involucrados en el proceso de Mediación Penal, surgen las siguientes categorías orientadas a dar respuestas al objetivo antes mencionado, según la perspectiva del equipo seminarista, estas categorías se definieron en tres grandes ejes, los cuales se desglosan a continuación:

Categoría General

a) **Significados que entregan los/as profesionales involucrados/as al proceso de Mediación Penal y a sus prácticas Laborales:** Referido a las diversas perspectivas y visiones que mantienen los/as profesionales consultados/as en relación a todo lo concerniente con el proceso de Mediación Penal:

Subcategoría:

- Rol del Profesional: Función o papel que desempeñan los diferentes actores involucrados en el proceso de Mediación Penal.

Categoría General

b) **Significancia que le otorgan los/las profesionales involucradas al funcionamiento del proceso de Mediación Penal:** Corresponde a las labores que los/las profesionales desempeñan en sus respectivas instituciones y la participación dentro del proceso mismo.

Subcategorías:

- Espacios para la instauración de la Mediación: Se refiere a voluntad política existente para la existencia de mediación penal externa a la administración de del Sistema de Justicia.
- Utilidad: Se concibe como la relevancia e interés que perciben los/las profesionales hacia el ejercicio del proceso.
- Grado de Participación: Nivel de contribución e involucramiento de los/las profesionales dentro del proceso de Mediación Penal

- Expectativas en relación al proceso de Mediación: Referida a la visión por parte de los/las profesionales hacia el proceso desde una perspectiva futurista.

Categoría General

c) **Significancia asignada a los procesos de Responsabilización y Reparación:** Categoría relevante dentro del estudio, en donde se ahondan de manera implícita en aspectos propios de la Justicia Restaurativa.

Subcategorías:

- Reparación de la víctima: Se refiere a la compensación y retribución que recibe la víctima tras la participación en un proceso de Mediación Penal.
- Responsabilización del imputado: Corresponde a cualquier acción por parte del/la infractor/a en donde reconozca y se haga cargo de los daños y/o perjuicios realizados hacia la víctima.

Estas categorías fueron jerarquizadas de acuerdo a la importancia que las investigadoras otorgaron al proceso de este estudio, en relación al grado de integración e interconexión entre éstas, y que son detalladas en el siguiente análisis.

Categoría General

A) **Significados que entregan los/las profesionales involucrados/as al proceso de Mediación Penal y a sus Prácticas Laborales:** Referido a las diversas perspectivas y visiones que mantienen los/as profesionales consultados/as en relación a todo lo concerniente con el proceso de Mediación Penal.

Subcategoría

- ***Rol de Profesional:*** Función o papel que desempeñan los diferentes actores involucrados en el proceso de Mediación Penal.

Esta subcategoría se refiere fundamentalmente a la labor desempeñada por los/las diferentes profesionales vinculados/as al proceso de Mediación. La relevancia de esta categoría pasa por lograr adentrarse en las prácticas laborales de los/las profesionales directamente involucrados/as en el proceso y los significados que a éstos/éstas mismos le otorgan.

Temáticas de la Sub-Categoría	Sub-Temática	Fragmentos
Prácticas del/la Mediador/a	Competencias Técnicas	<p><i>“...en la gestión de cualquier conflicto porque el rol del mediador es más bien un rol adjetivo ósea un rol del que conduce el procedimiento en la , en un conflicto, no es un rol sustantivo, uno tiene que ser emmm un gestor del conflicto, cualquiera sea la materia de éste, es decir, prácticamente se aplican prácticamente los mismo principios la neutralidad, la imparcialidad, la confidencialidad y en ese sentido es gestionar bien el conflicto...”(M3, 29 de Junio)</i></p>
Prácticas del Fiscal		<p><i>“...el fiscal en términos generales lo que hace es investigar, para poder esclarecer la existencia de un delito y la participación culpable de una persona de ese hecho, ya sea en calidad de autor, cómplice o encubridor, esa es su tarea la de investigativa...”(F2, 6 de Septiembre)</i></p>
Prácticas de Abogado Asistente		<p><i>““Mi rol concretamente es poner a disposición del centro de mediación los datos personales de cada una de las partes intervinientes para que sean citados, y digamos previamente haber establecido cuales son los hechos, para que ellos en base a esos hechos puedan buscar un acuerdo para ambas partes” (A1, 6 de septiembre),</i></p>
Prácticas Defensores		<p><i>“...el rol que pueda cumplir el defensor, es orientar a la víctima, al imputado, de hecho nosotros somos como el imputado, representamos al imputado pero con conocimiento sobre la materiayyyy...orientarlos generalmente cuando se</i></p>

		<i>pueda, llegar a una mediación...”(D2, 6 de Septiembre)</i>
--	--	----------------------------------------------------------------------

A partir de los datos entregados en la Tabla, se hace referencia a las prácticas laborales en las que incurren los sujetos implicados en el proceso de Mediación, dado que su “hacer profesional” contribuye de alguna manera a que el proceso de Mediación se configure en una integralidad. Si bien es cierto, la tabla expone los diferentes quehaceres profesionales, la mirada es desde una perspectiva extra institucional.

En el primer fragmento se observa por parte *del/la Mediador/a* un rol protagónico en el proceso de Mediación, debido a su participación directa y a su relacionalidad con los implicados en el conflicto jurídico, dado que además posee las experticias teóricas-metodológicas que le permiten conducir el proceso de Mediación hacia el campo de la resignificación, y por ende, una intervención exitosa; de esta manera se otorga una intervención integral a la víctima desde las diversas disciplinas de las ciencias sociales, entendiendo un proceso reparativo para la superación de efectos traumáticos post ocurrencia del delito. De acuerdo a lo anterior, *el/la profesional Mediador/a* es el/ actor/actriz con más experticia en el tema y él que tiene el mayor grado de involucramiento, ya que es quien conoce de una mejor manera los alcances del proceso; se analizan a continuación las diferentes apreciaciones que mantiene este/esta profesional del Centro de Mediación, respecto a las prácticas en que incurren los demás profesionales involucrados.

“...yo no sé si a un fiscal le interesa, salvo contados contadas excepciones le interesa la mediación penal, a él le interesa perseguir el delito, a defensoría hemos visto que literalmente no le interesa contar con la mediación penal, apropósito de que se cae en estas lógicas más bien persecutorias o me tengo que perseguir del agresor entre defensoría y fiscalía” (M1, 5 de Julio).

Según la percepción *del/la Mediador/a*, se puede apreciar que las demás instituciones no han demostrado un interés real en lo que es la Mediación; particularmente, hace alusión a *Defensoría* y a *Fiscalía*, los cuales debido a sus lógicas de trabajo en las que se amparan no tienen mayor injerencia en el proceso; sin embargo y en contraposición a lo planteado anteriormente, uno de los *Fiscales* declara *“hay una instancia en la cual el Ministerio Público está llamada a intervenir para acercar posición y buscar acuerdo, esa es la misión que tenemos en instancias así como la mediación”(F1, 2 de Septiembre)* con esto, se vislumbra que las diversas instituciones que funcionan dentro del Ministerio de Justicia, tienen el deber de intervenir y acercar posiciones cuando sea posible para responder a la multiplicidad de intereses de la víctima; cabe destacar que uno de los roles más importantes de *Fiscalía*, dentro del proceso de Mediación Penal es la derivación de casos factibles de mediar, como bien se especifica en el *segundo fragmento*.

Con respecto a la *Abogada Asistente* se configura como un ente derivador de los casos que son susceptibles de mediar de acuerdo a las tipificaciones del delito establecidas en la ley, y es quien posee un mayor conocimiento de las instancias de Mediación, debido a la proximidad que mantiene con los/las profesionales del Centro de Mediación. Lo anterior se reconoce como favorable para fortalecer la coordinación entre ambas instituciones y sus canales comunicativos extra-institucionales (Fiscalía, Centro de Mediación).

Por último, el *Abogado Defensor* declara que su rol se aboca principalmente al acompañamiento del/la imputado/a, defendiendo sus garantías e igualdad de derechos ante la ley e insertándolo en sociedad cuando sea posible; sin embargo con respecto a la Mediación como proceso, los *Abogados Defensores* que fueron consultados no manejan información concisa de las experiencias de Mediación, que actualmente son llevadas a cabo en la región; una muestra irrefutable de esto se expresa en lo siguiente

“¿Ud. conoce algún centro de mediación?...se que existe uno, pero no lo conozco, y no mantengo idea de donde queda...” (D2, 6 de Septiembre).

Los extractos entregados por los diferentes actores/actrices crean una lógica de contraposición, en donde por una parte, *el/la Mediador/a* asume el desinterés por parte de *Fiscalía y Defensoría*; mientras que, el *Fiscal* declara que por Ley el Ministerio Público está llamado a intervenir en estos procesos, por tanto, se reitera que se produce una incongruencia en los discursos entregados, la cual está condicionada principalmente por la inexistencia de una gestión de redes adecuada y una precaria comunicación extrainstitucional de todos los órganos que constituyen el sistema de Justicia.

Categoría General

B) Significados que le otorgan los/las profesionales involucrados/as al funcionamiento del Proceso de Mediación Penal: Corresponde a las labores que los/las profesionales desempeñan en sus respectivas instituciones y la participación dentro del proceso mismo.

Los/las diferentes profesionales que se encuentran vinculados/as e involucrados/as con experiencias de Mediación Penal en la región, mantienen diversas apreciaciones respecto a su funcionamiento, las cuales van desde sus propias praxis, del contexto institucional que los rodea y del posicionamiento que mantienen, por lo que a continuación se analizará el proceso de Mediación a través de diversas aristas, las cuales fueron consideradas como significativas para los mismos.

Subcategorías:

- **Espacios para la instauración de la Mediación:** Se refiere a voluntad política existente para la existencia de mediación penal externa a la administración de del Sistema de Justicia.

Esta subcategoría trata de las perspectivas de los/las consultados/as respecto al espacio institucional que la Reforma Procesal Penal ha otorgado a las experiencias de Mediación Penal o a las salidas extrajudiciales que se llevan a cabo en la región y cómo éstas se están realizando.

Temáticas de la Sub-Categoría		Fragmentos
Funcionamiento de los Procesos de	CAJVAL	<p><i>“...yo diría que no está funcionando bien... de partida por que no podríamos decir que hay un sistema de mediación penal funcionando, en realidad lo que hay en Chile son experiencias específicas, básicamente centradas en los centros de mediación de las corporaciones de asistencia judicial...”(M4,5 julio)</i></p> <p><i>“...Como no existe, como no existe absolutamente nada de eso, existen experiencias sueltas diría yo, poco sistematizadas, tampoco tienen un esqueleto y la verdad es que queda digamos básicamente yo diría a nivel de Corporaciones de Asistencia Judicial u otras a entidades como en Santiago que les pareció interesante el tema y que han empezado a desarrollar proyectos. La verdad es que la mediación penal en Chile no ha tenido una proliferación como es debido, la reforma penal no ha permitido la efectividad de la resolución de casos a través de la mediación”(M2,5 Julio)</i></p>
	Fiscalía	<p><i>“...me parece también que es tarea del estado ir generando nuevas redes que puedan hacerse</i></p>

Mediación		<i>cargo de estos casos”(F2,6 septiembre)</i>
	Defensoría	<i>“...se podría idear una sala de mediación, que vea causas que solo pueden terminar por mediación...o bien podría existir una unidad de mediación...afuera del tribunal que inste a la partes a llegar a un acuerdo, y que después vaya solamente un Juez de Garantía que apruebe esas mediaciones”(D2,6 septiembre)</i>

Al ser la Mediación Penal un modelo experimental, básicamente ha sido una práctica que se ha llevado a cabo principalmente en los Centros de la Corporación de Asistencia Judicial, los cuales se encuentran funcionando a lo largo de todo el territorio nacional, sin embargo al ser un proceso relativamente nuevo, éste se ha visto envuelto en dificultades propias de funcionamiento y proliferación, por el hecho de que si bien, la Reforma Procesal Penal, instaurada hace casi una década impone nuevas salidas alternativas al conflicto (acuerdos reparatorios), no han existido las instancias ni los espacios suficientes para que la Mediación se institucionalice como una salida extrajudicial al conflicto de índole jurídica, lo que se asocia a que la cultura legal Chilena se presente reticente a los cambios en materia de Resolución de Conflictos.

La *Defensoría* y la *Fiscalía* declaran que se deben abrir espacios e instancias institucionalizadas para que estas soluciones extrajudiciales se re-focalicen en experiencias concretas, normadas por el Ministerio de Justicia y amparadas por la Ley, ya que la Mediación Penal es sólo una herramienta dentro de los acuerdos reparatorios y no se encuentra tangiblemente dentro de la Reforma Procesal Penal.

Como se puede apreciar, todos/as los/las actores/actrices consultados, hablan de la necesidad de contar con espacios físicos e instituciones regulados por una norma; para que de ésta manera haya fomento y proliferación de ésta, lo que repercutiría directamente en que los/las actores/actrices se integren y sean entes proactivos de las bases de esta nueva Justicia restaurativa.

- **Utilidad:** Se concibe como la relevancia e interés que perciben los/las profesionales hacia el ejercicio del proceso.

Esta subcategoría fue hallada en las entrevistas realizadas a los/las diferentes profesionales, en donde se perciben las diversas connotaciones que le otorgan al proceso de Mediación Penal y sus beneficios para el sistema judicial y la sociedad misma.

Temáticas de la Sub-Categoría		Fragmentos
Beneficios y ventajas del proceso de Mediación Penal	CAJVAL	<p><i>“...en el proceso penal estuvieran realmente involucrados y con una política de estado que incorporara a la mediación en esto de las salidas alternativas, porque efectivamente las salidas alternativas que propician en el nuevo sistema penal, las salidas tempranas al conflicto penal que no todo sea salida por juicio penal, que el juicio penal sea la última racha que sea que realmente eh... esto de que los mayores, los recursos del estado para resolver los conflictos penales...”(M3, 29 de Junio)</i></p> <p><i>“...sería precisamente que se instalara digamos un proceso de comunicación en el cual la persona que ha cometido el daño pudiera empatizar con los intereses de reparación que plantea la víctima en un proceso de mediación y hacer todos los esfuerzos por satisfacer esos intereses de reparación en todo sentido(...)independiente si eso cristaliza o no en un acuerdo...”(M4,5 de Agosto)</i></p>

	Fiscalía	<i>“Que se firme el acuerdo(...)que se logre firmar el documento que se informa, que ambas partes llegaron a un acuerdo, en tal o cual sentido...”(F3,2 de Septiembre)</i>
	Defensoría	<p><i>“Lo exitoso sería que las partes llegaran a un acuerdo, de manera que se evitara la realización de un juicio”(D1,6 de Septiembre)</i></p> <p><i>“Yo creo que lo más exitoso sería descongestionar el sistema, es decir, sacarles problemas al tribunal...”(D2, 6 de Septiembre)</i></p>

Como se puede apreciar, el *primer y segundo Fragmento* se refieren a las perspectivas otorgadas por *los/las Mediadores/as* en donde distinguen que lo exitoso en un proceso de Mediación dice relación con dos sub-temáticas. Por una parte, el concepto de Reparación del Daño para las víctimas y resignificación de la relación para las partes en donde se encuentre solución a través de Mecanismos Alternativos al Conflicto Penal, no importando si éste cristaliza o no en un acuerdo judicial. Por otro lado, el segundo eje, se refiere a la participación de los/las actores/actrices involucrados/as en el proceso penal, asimismo, que se le otorgue relevancia por parte de las Políticas Públicas para que estas experiencias sean sustentables y perpetuables en el tiempo, y de ésta manera se logre un proceso de Mediación que esté basado en un cúmulo de experiencias metodológicas-técnicas.

Contrario al discurso anterior, la *Fiscalía*, en el *tercer Fragmento* declara que el éxito en la Mediación reside en el logro de acuerdo, para que de esta manera el conflicto se resuelva por esta vía y así mismo se ratifique judicialmente. Por otra parte, la *defensoría* atribuye como exitoso en una Mediación, a que no se lleguen a instancias de litigios, con el fin de que se descongestione el sistema, ya que actualmente los tribunales se encuentran en colapso por la gran cantidad de demandas que reciben.

Como se observa y se mencionó en instancias anteriores, para *los/las Mediadores/as*, la utilidad de la Mediación en la práctica, dependerá de la relacionalidad que se dé entre los/las profesionales implicados/as, en cambio, para la *Fiscalía* y la *Defensoría* corresponderá al

cumplimiento de metas establecidas por los objetivos que le impone el sistema judicial, dejando de lado el correcto en el ejercicio las labores. Lo anterior se corrobora a través de la información entregada en el marco de referencia, en donde Gordillo afirma “...*este hecho unido al altísimo número de conflictos penales existentes en la actualidad resulta difícil atender la totalidad de la demanda conveniente dejando excluido muchas veces el factor calidad*¹¹⁸”. Esta premisa, se refleja en el alto índice de demandas que son acogidas por el Ministerio Público, a las cuales se debe dar respuesta en un tiempo estipulado, transformándose esto en una congestión para el sistema judicial, lo cual no siempre tendrá respuestas satisfactorias a todos los involucrados en el proceso.

De acuerdo a lo develado con anterioridad, existe un contraste respecto a las lógicas de utilidad que los/las diferentes actores/actrices involucrados/as señalan respecto a la instauración de procesos de Mediación, como se ve mencionado a continuación “...*Yo diría que lamentablemente los centros hemos ido desplazando nuestra intervención, nuestro modelo más hacia la consecución de los acuerdos que a lo que es realmente el objetivo de la mediación penal que es provocar procesos de reparación y responsabilización en el conflicto penal; entonces, hemos estado trabajando mucho más para los acuerdos en el tiempo que se nos pide y hemos ido dejando de lado, por tener en mente siempre esa posibilidad que nos deriven casos y cumplir con lo que ellos piden con sus expectativas hemos ido dejando de lado lo que es realmente la esencia de la mediación penal...*” (M4, 5 de Agosto), es así como queda manifiesto que la utilidad de esta herramienta para el Centro de Mediación es aspirar en materia penal a la Justicia Restaurativa, sin embargo *la Fiscalía* es su principal “ente derivador” y deben regir su trabajo a una multiplicidad de casos de diversa índole que acogen, los cuales deben ser intervenidos en plazos y tiempos estipulados, quedando de manifiesto que los beneficios que se infieren por parte de *la Fiscalía* mantienen relaciones con cifras estadísticas y no a lo que verdaderamente busca la Mediación Penal, lo que provoca que los profesionales del centro de Mediación no puedan abocarse a crear un modelo de intervención que entregue sustento teórico a sus intervenciones.

¹¹⁸ Gordillo Santana, Luis F., Justicia Restaurativa y la Mediación Penal. Editorial Iustel, Portal de Derecho, España 2007.

- **Grado de participación:** Nivel de contribución e involucramiento de los/las profesionales dentro del proceso de Mediación Penal.

Esta subcategoría hace alusión a la intervención que tienen los/las diferentes profesionales implicados/as que se vinculan en un proceso de Mediación Penal.

Temáticas de la Sub-Categoría	Actores	Fragmentos
Grado de participación	Defensoría	<i>“¡Escasísimo!, yo no tengo acceso, ni los antecedentes para traspasar un conflicto que yo este conociendo a mediación penal, a mi me llega la información cuando las personas ya están en mediación penal que de eso se encargan en la fiscalía...”(D1, 6 de Septiembre)</i>
	Fiscalía	<i>“...yo creo personalmente, que falta la participación de la defensoría en etapas procesales previas...a ver...en judicialización...”(A2,2 de Septiembre)</i>
	CAJVAL	<i>“...entonces la verdad es que no está funcionando porque hay otros involucrados en el sistema como yo les decía los jueces, los defensores que no están metidos en la mediación, así que simplemente no está funcionando...”(M3, 29 de Junio)</i>

Como se puede apreciar en la opinión de *la Defensoría*, ésta declara no tener injerencias en el proceso de Mediación; corroborando lo anterior, se encuentra la opinión de *la Fiscalía*, la cual declara que el funcionamiento de *la Defensoría* no se instala dentro del proceso de Mediación Penal, por lo que no nutren sus experticias para apoyar los cambios que se desarrollan en esta negociación entre víctima y victimario, y por otro lado para abrir canales de comunicación y así crear experiencias más significativas.

Por su parte, *los/las Mediadores/as* quienes son los que dirigen los procesos y negociaciones y a su vez gestionan la participación de las partes, aluden a que los/las otros/otras participantes del sistema de justicia no están debidamente involucrados en el proceso.

Ligado a lo anterior, *la Defensoría* señala que no es partícipe del proceso de Mediación Penal, reconociendo la lejanía existente; sin embargo devela el interés por encausar procesos de éstas características “...*Yo creo que debiesen entregarnos a nosotros los defensores, por una parte más herramientas para acceder a ese proceso de mediación, poder proponerlo o ante la fiscalía, proponérselos a las víctimas y a los imputados...*”(D1, 6 de Septiembre)

Subcategorías:

- ***Expectativas en relación al proceso de Mediación*** Referida a la visión por parte de los/las profesionales hacia el proceso desde una perspectiva futurista

Proyecciones del proceso de Mediación Penal que poseen los/las diferentes actores/actrices involucrados/as tanto en el corto, mediano y largo plazo, como forma de propender a una mejora en su calidad y funcionamiento.

Temáticas de la Sub-Categoría		Fragmentos
Expectativas	Fomento de organismos técnicos	“ <i>Que existan organismos técnicos a los cuales podamos derivar estos casos con todo el apoyo profesional y material para poder arribar a buenos acuerdos</i> ”(F2, 6 Septiembre)
	Aumento en la	“... <i>es que continúen, que fortalezcan...crezcan mas, ehhh..., se</i>

	capacidad de atención	<i>aumenten la cantidad de mediación penal extrajudiciales, por parte de ustedes...si se mandan tres carpetas, que lleguen en el corto plazo dos...y en el mediano plazo los tres con acuerdo...o sea, a lo mejor es mucho pedir, pero esas son mis expectativas”(F3,2 Septiembre)</i>
	Fomento de sistematizaciones en mediación penal	<i>“...volver en el fondo a hacer la experiencia de la mediación penal en serio, rediseñar nuestros modelos de intervención y aunque llegue poco trabajarlo bien, recuperar esa información, investigar y sistematizar para el momento en que si haya una voluntad política de decir “... mira vamos a hacer una política de mediación penal “ y nosotros en el fondo si tener que mostrarles que es verdaderamente la mediación penal...”(M4, 5 Agosto)</i>
	Instauración del modelo en la sociedad actual.	<i>“...se instale realmente en este país y resuelva de manera bastante mas integral y con menos costos sociales, personales y ayude a las personas efectivamente a resolver los conflictos penales, más allá de los provechoso que pudiese aportar al sistema penal propiamente tal...” (M2, 5 Julio)</i>

Dentro de los discursos aportados por los/las diferentes actores/actrices involucrados/as, en un *primer fragmento* se puede observar la importancia que le otorgan al trabajo extra institucional, en donde la propia *Fiscalía* declara que se deben fomentar las creaciones de instituciones que aborden la temática de la Resolución Alternativa de Conflictos, dando cabida a experiencias prácticas nuevas, con la dotación necesaria de profesionales capacitados/as para la consecución de

acuerdos que culminen en un buen término; todo esto a fin de que ellos como *Fiscalía* puedan derivar los casos que estimen convenientes o factibles de ser mediados.

En un *segundo Fragmento*, se destaca el énfasis existente en responder a los estándares que impone el Ministerio de Justicia, la cual se dirige a un trabajo concreto que realiza el/la profesional, vislumbrado en la cantidad de casos que logran acuerdo, esta lógica utilitarista se observa desde la mirada de *la Fiscalía*, institución que debe responder a las metas asociadas e impuestas por el organismo anteriormente mencionado, por lo que bajo su perspectiva sobresale la importancia de propiciar mayor cantidad de Mediaciones jurídicas, pasando el tema de la Mediación por un tema de cantidad y no de calidad.

Un aspecto en el que hacen hincapié *los/las Mediadores/as* en la *tercera sub-temática* es el de recabar y recopilar experiencias de Mediación exitosas y sistematizarlas, a fin de que exista una formación y experticia epistemológica profunda en esta temática, la cual se comprometa y esté acorde a los cánones de la realidad de nuestro país, (dado que existe escasa información en este ámbito extrajudicial) y así mismo se creen literaturas en materias de negociación asistida entre víctima y victimario, y un contenido técnico y teórico que encauce los procesos que vivencian los/las mediadores/as, dando mayor experticia en el plano de lo jurídico, creando así referentes comunes para un estudio acabado de la Mediación Penal como tal, a fin de que cuando la Ley regule a la Mediación, los/las profesionales expertos/as puedan rediseñar y redefinirse desde otra mirada, que les permita por un lado, mejorar el grado de reparación que reciben la víctimas actualmente en las Mediaciones que se llevan a cabo y por otra poder rediseñar los modelos de intervención existentes en base a las experiencias específicas que están acordes a la realidad Chilena.

La *última sub-temática*, se enmarca en lo que mencionan *los/las mediadores/as*, lo que relaciona con una inclusión en la realidad Chilena de los Mecanismos Alternativos de Conflictos Penales, en donde se abran caminos posibles para la restauración de los sujetos como activos co-constructores de sus realidades y que los procesos comunicacionales sean aciertos y flexibles para la generación de un nuevo orden y la recreación de una Justicia Restaurativa que cree una conciencia social empática y un rol activo para las personas que se incorporan en la sociedad actual. Con todo lo anterior se presupone un cambio de mentalidad en nuestra sociedad, para derribar las barreras culturales que aún imperan por el sistema inquisitivo.

Categoría General

C) Significancia asignada a los procesos de Responsabilización y Reparación Categoría relevante dentro del estudio, en donde se ahondan de manera implícita en aspectos propios de la Justicia Restaurativa.

Comprende la significancia que le otorgan los sujetos que conforman equipos profesionales incorporados en las diversas instituciones como: Fiscalía Local de Viña del Mar, Defensoría de Viña del Mar y el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso en cuanto a estos dos procesos que son analizados a continuación.

Subcategorías:

Reparación de la víctima Se refiere a la compensación y retribución que recibe la víctima tras la participación en un proceso de Mediación Penal.

Comprende un proceso de resignificación psicológica del Conflicto Penal, a partir de la satisfacción de necesidades de la víctima retribuíbles por el imputado, a través de una negociación asistida en el proceso de Mediación Penal.

Temáticas de la Sub-Categoría		Fragmentos
Reparación	Integral	<i>“...puesto en que sea la víctima la que logre integrar la experiencia de haber vivido un daño a partir de un hecho delictivo y pueda en el fondo satisfacer intereses... no sólo de reparación pecuniaria, sino que también de reparación integral desde el punto de vista psicológico y de superación en el fondo de lo que es el hecho de ser una víctima en un hecho delictivo...” (M4, 5 de Agosto)</i>
	Pecuniaria	<i>“...involucran intereses patrimoniales generalmente... ehh... llegan a acuerdo respecto de pago o desembolso que tendrían que hacer las personas, generalmente los imputados respecto a las víctimas...”(D1, 6 de Septiembre)</i>
	Participación de la víctima	<i>“...en ese sentido la participación de la víctima es un poco mas proactiva, es un poco más...ehmmm....motivada, por decir de esto, de llegar a acuerdo...” (D3, 6 de Septiembre)</i>
		<i>“...y con el tiempo se han ido adicionando otros objetivos que no sólo se le imponga una pena representando los intereses del estado o sancionar</i>

	No condenatoria.	<p><i>a una persona que se involucre en un delito, sino que además, la víctima de ese delito quede satisfecha, quede resarcida económicamente, moralmente...” (F1, 2 de Septiembre)</i></p> <p><i>“...que se le dé una instancia de reparación distinta a la de una condena...que muchas veces no repara...” (A2, 2 de Septiembre)</i></p>
--	------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En el *primer relato* podemos observar uno de los lineamientos claves de la Justicia Restaurativa, el cual alude a una reparación integral de la víctima, en donde comprenden la resignificación del conflicto penal, observando sus consecuencias, además de satisfacer las necesidades de la víctima, según sus intereses, dado que pueden ser múltiples y de diversa índole, que le permiten generar un proceso de normalización social, personal y familiar. La reparación integral dentro de sus componentes visualiza una restitución psicológica, social, moral y también, la inclusión de disculpas públicas, lo cual trae consigo la superación de la autoevaluación de los daños.

En el *segundo fragmento* se observa que la reparación puede involucrar sólo un eje pecuniario, ya que la restitución no siempre va involucrar una reparación psicológica, moral o social, simplemente pueden existir casos en los cuales la víctima solicite una compensación pecuniaria, en donde el daño que ha sufrido puede haber sido sólo un daño de tipo material que la víctima necesita que se le restituya patrimonial y/o económicamente, tal como lo describen los profesionales pertenecientes a la *Defensoría* de Viña del Mar y los/las mediadores del CAJVAL.

En el modelo tradicional, la víctima tenía una participación pasiva, en donde el estado le daba respuesta a sus inquietudes sin preguntarle en qué condición se encuentra tanto anímica como emocionalmente. Actualmente, y con los lineamientos de la victimología dentro de este nuevo paradigma se hace más partícipe a la víctima dentro de los procesos, como bien demuestra el *fragmento tres*, dado por los/las expertos/as de *Fiscalía Local* pertenecientes a la Quinta Región, quienes hablan de otorgar espacios de participación y entendimiento a la víctima en una negociación colaborativa, para que así sus intereses sean retribuidos a partir sus propias pretensiones y desde la lógica de múltiples posibilidades que le satisfagan, generando así un proceso de autogestión, de forma en la cual favorezca proactivamente la recuperación de su estado inicial.

El *último fragmento*, perteneciente a los *Fiscales como Asistentes de Fiscales*, aluden a uno de los significados que conllevan esta Justicia Restaurativa, en donde se enmarca como un proceso no condenatorio, en donde resarce las necesidades de la víctima, no de la óptica del vacío legal que

demostraba el modelo inquisitivo, sino mas bien, como un espacio en el cual la víctima introduce el manejo de su conflicto, derecho actual que se ha reconocido en los diversos países que utilizan este paradigma, redefiniendo la situación traumática, y resignificando el delito necesario para que esta pueda sentirse compensada parcial, o en el mejor de los casos totalmente. Una condena, como bien lo estipulan los/las profesionales, muchas veces no repara, dado que no se encuentran las instancias para que la víctima participe en la solución del conflicto, sólo es un castigo y desde su óptica no obtiene recompensa alguna.

-Responsabilización del imputado: Corresponde a cualquier acción por parte del/la infractor/a en donde reconozca y se haga cargo de los daños y/o perjuicios realizados hacia la víctima.

Esta subcategoría lo describen los/las diversos/as profesionales involucrados/as en el proceso de mediación, donde se refiere principalmente a cualquier acción o hecho por parte del infractor en donde reconozca y se haga cargo de los daños y/o perjuicios realizados hacia la víctima como forma de reparar el menoscabo que ha provocado.

Temáticas de la Sub-Categoría		Fragmentos
Responsabilización del Imputado	Disminución de reincidencia delictual	<i>“...Por otra parte yo diría como segundo punto, pero no menos importante, tiene que ver con el tema de... eh... de la responsabilización de la persona, del imputado, del solicitado, de alguna manera porque... porque esa responsabilización está completamente ligada de una baja de reincidencia o una baja de conflictos penales...en la ocurrencia de nuevos delitos...”(M2, 5 de Julio)</i>
	Proceso de Resocialización	<i>“...y el imputado haga también un acto tal vez de reconocimiento, por que puede tener también creo yo éste acto de reparación un efecto resocializador muy importante; entonces, estamos tal vez despreciando ese</i>

		<p><i>objetivo, ese objetivo que en definitiva es un objetivo del derecho penal...”(F2, 6 de Septiembre)</i></p> <p><i>“...lo más importante es el proceso que vive el infractor respecto de la infracción y que resultados puede tener eso en un proceso de resocialización...”(M4,5 de Agosto)</i></p>
	Evitar pena aflictiva	<p><i>“...porque le conviene al propio imputado, sacarse un proceso de encima que siempre es un problema y por otro lado ante la certeza de una mediación que pone a fin el proceso, siempre va a ser mejor que seguir adelante un juicio, con eventuales condenas, que igual puede ser condenado a pagar por la víctima...”(D2,6 de Septiembre)</i></p>

Un *primer y segundo fragmento*, aluden a dos sub-temáticas que responden a la Reincidencia y a la Resocialización, los cuales son argumentos postulados por paradigmas positivistas expresados en la Criminología, dentro de la lógica del modelo inquisitivo, que no manifiestan los mismos lineamientos de la Justicia Restaurativa, ya que este nuevo paradigma no persigue como finalidad última la reducción de la reincidencia, lo que por consecuencia no elimina algunas variables criminológicas que han sido tradicionalmente asociadas a la prognosis del comportamiento delictivo, no obstante, es una realidad que éste tipo de experiencias fomenten la no reincidencia por la fuerza de carga moral y activación del control social que refuerzan la red social del individuo infractor. E/la imputado/a producto de la Mediación Penal podrá otorgarse una propia autorreparación, responsabilizándose del daño provocado a nivel social y personal, en un proceso interrelacional con la víctima a través de estos mecanismos extrajudiciales; permitiendo así, una modificación en su conducta delictiva, en donde podrá ser una intervención que construya una nueva narrativa de la realidad, para poder lograr un establecimiento del orden social y empoderándose a la vez de un nuevo repertorio de conductas, como bien lo estipula el marco de referencia, en donde el infractor podrá adquirir un compromiso con la víctima para así recuperar el papel social proactivo que potencie sus habilidades, demostrando una perspectiva más positiva, y de ésta manera estar acorde a los estándares que impone la sociedad, para que así ésta pueda operar eficientemente en un

orden y predictibilidad en la vida social; el/la imputado/a a través de la interrelación con la víctima podrá saber el sentido de cómo ésta se ha visto afectada, a través de una escucha activa para ser consciente del daño causado.

A través de la concientización del imputado respecto a los daños y/o perjuicios causados, en el largo plazo, se podría manifestar una baja en los índices de reincidencia, que como bien se señaló anteriormente no es uno de los ejes que persigue la Justicia Restaurativa, pero que sin embargo, se adscriben implícitamente al momento de recurrir a estos mecanismos extrajudiciales, lo cual se presenta como un aspecto favorable de nuestra sociedad, ya que la tasa de delincuencia aún es alta.

En el *último fragmento* se expresa uno de los cambios más significativos que presenta esta Justicia restauradora, como bien se señala en el marco teórico, ***dado que otorga la posibilidad de que no se concluya una sentencia condenatoria que implique la pérdida de libertad para quienes resulten culpables***, como está establecido en el sistema tradicional, en el cual cada uno debe pagar por el daño cometido a través del cumplimiento de una pena aflictiva en donde el derecho obtiene una rigidez y una formalización en los procesos judiciales, ya que es un tercero desde un plano superior quien aplica la norma.

La Justicia Restaurativa no ejecuta sentencias penales, ya que busca un acuerdo relacional entre las partes para que estos se representen en la búsqueda de vías de entendimiento para una reparación hacia la víctima que más le satisfaga, por lo que es un cumplimiento consensuado siendo una nueva instancia normativa y rompiendo con la norma jurídica heterogénea en la cual vivimos. Por otra parte, existen críticas a este modelo que se argumentan desde el ámbito penal, ya que permite al victimario la “salida fácil” del sistema, en donde no se ejerce un castigo severo, ejecutándose de forma sutil y sublime, no enfrentando la violencia de forma seria y no satisfaciendo el deseo de venganza de la víctima.

Conclusiones y Hallazgos

“No hay paz sin justicia, no hay justicia sin perdón”

Juan Pablo II

CONCLUSIONES

Las conclusiones dan cuenta de una síntesis del trabajo de investigación realizado, y de los conocimientos adquiridos, siendo el principal aprendizaje logrado a través del desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados en el diseño de investigación para este seminario de título.

A través de entrevistas correspondientes a los sujetos de investigación partícipes de los procesos de Mediación Penal, llevados a cabo en el Centro de Mediación de Valparaíso, se cree pertinente que se elaboren conclusiones generales de la presente investigación, para incorporar una mirada transversal de los contenidos proporcionados tanto por los/las profesionales involucrados/as, es decir, Fiscalía Local y Defensoría de Viña del Mar y actores/actrices Mediadores/as del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso que realizan este tipo de procesos, como para los sujetos de intervención que vivenciaron la Mediación y lograron o no acuerdo.

Este seminario de título pretende dar respuesta a la problemática que en un inicio fue detectada por el equipo de investigadoras, la cual responde al *desconocimiento de la significancia e interpretaciones sociales que le atribuyen los/las actores/actrices involucrados/as a la instalación de la Mediación Penal como proceso alternativo a la resolución de conflictos que le atañen*. Por lo que este estudio permitió indagar en los significados que le otorgan los sujetos implicados al proceso de Mediación Penal, en donde se abordan tanto las prácticas profesionales y las percepciones que se relevan como antecedentes para la significación de la vivencia del proceso y a su vez, se integrarán reflexiones generales de la temática, su aporte al Trabajo Social y una propuesta temática para coadyuvar a la integración de la temática en la sociedad civil.

1. Conclusiones respecto a los Objetivos y Preguntas de Investigación

1.1 Conclusiones respecto al Primer Objetivo Especifico de Investigación:

Acercamiento a los Sujetos Usuarios vinculados al Proceso de Mediación.

Un primer elemento transversal que da respuesta a la pregunta principal de este estudio dice relación a la significancia otorgada por los/las usuarios/as seleccionados en la presente investigación, al proceso de Mediación Penal, cabe destacar que los sujetos de este estudio fueron casos que lograron acuerdo y otros que no, quienes construyen sus significancias del proceso a través de su participación en una negociación asistida, en donde revelan con mayor preponderancia al proceso como una solución consensuada entre la víctima y victimario a través de una búsqueda de acuerdo del conflicto penal, para satisfacer la vulneración de los derechos que han sufrido dentro de la misma seguridad jurídica.

Los casos que finalizan el proceso de Mediación Penal en un acuerdo, reconocen que sin su participación en éste, hubiese sido dificultoso resolver las confrontaciones y regular así el conflicto, para la reparación psicológica, social y/o monetaria que se produce al vivenciar este periodo de intervención, ya que necesitaban de alguien que facilite los procesos entre los/las participantes, y así mismo, que se minimice el shock emocional que se produce en el primer encuentro entre los sujetos implicados y de ésta manera, lograr dentro del mundo interno canales comunicativos, dialógicos y de respeto que les permitan la consecución exitosa de un acuerdo favorable.

Para los casos que no llegan a un acuerdo, la Mediación Penal no es percibida como una instancia reparadora, sino que es un espacio burocrático más, que no logra la solución para la búsqueda de sus pretensiones, existiendo una atmósfera generalizada de descontento frente a las exigencias de los intereses individuales que se persiguen.

Con respecto a la vía de ingreso al proceso de Mediación Penal, ésta es señalada como un aspecto importante que destacan los sujetos intervenidos, ya que los/las solicitantes, declaran que tuvieron un primer acercamiento al poder judicial a través del Ministerio Público, debido a que en su totalidad vivenciaban su primera experiencia delictual, por lo que los/las solicitados/as argumentan tener un desconocimiento de cómo la justicia opera en nuestro país. Lo anterior, es debido a que los relatos de los casos tanto con acuerdo y sin logro de acuerdo, se asemejan en cuanto al escaso manejo de información sobre el procedimiento en el cual se iban a insertar, ya que no existió una instrucción previa por parte del Centro de Mediación a los/las usuarios/as sobre el proceso mismo y sus lineamientos generales.

En cuanto a la relevancia que le otorgan los sujetos implicados al proceso de Mediación Penal, ésta es visualizada como un mecanismo alternativo de resolución del conflicto, ya que destacan que la participación activa en este proceso abre nuevos caminos para modificar el planteamiento del problema, y generar nuevas salidas para que los/las mediados/as lleguen a sus propios acuerdos con los deseos e inquietudes que mueven sus necesidades e intereses al respecto de su futuro, y así mismo, esto se materializa en sus preferencias de no vivenciar un proceso burocrático y judicializado que experimentan al momento de seguir las normas tradicionales de la justicia imperante, la que busca la sanción a través de un litigio. Lo anterior, se denota en los casos que lograron acuerdo, que perciben el proceso de Mediación como una instancia que reduce los períodos de tiempo legales al momento de involucrarse en un proceso más complejo como todo lo referente a las intervenciones punitivas.

Contrario a los discursos entregados anteriormente, se reconoce que para los/las participantes que no cristalizan en un acuerdo judicial, son coincidentes en declarar que, el proceso de Mediación no les significó una inversión de tiempo productiva, por el contrario, al no construir los acuerdos esperados, declaran que fue una instancia impuesta, que debieron cumplir por obligatoriedad, pero que no les significó una experiencia fructífera.

Otro elemento importante que se deja entrever es la relevancia que cobra la figura del mediador, el cual facilita los acuerdos entre los/las participantes, en este sentido los casos que lograron y no un acuerdo judicial, señalan que la empatía que se logre con el/la Mediador/a condicionará la calidad del proceso en que están inmersos; éste elemento cobra importancia con los principios que rigen el trabajo del/la Mediador/a, en donde, por un lado, los sujetos que no cristalizan en acuerdo les resulta complejo dejar que un/a tercero/a propenda a las soluciones de la búsqueda de sus intereses, ya que estos mediados mantienen una percepción que cuestiona y critica la imparcialidad del/la Mediador/a, debido a que observan que el hecho de no haber logrado un acuerdo, se encuentra, en parte, condicionado por ésta imparcialidad a la que se ha hecho alusión. Por otra parte, se distinguen apreciaciones de los casos que si finalizan en un acuerdo, que aprueban la neutralización del poder del/la experto/a, debido a que el espacio de Mediación les brindó el tratar temas significativos para la reparación del daño de los/las involucrados/as, y junto con eso, el no enjuiciamiento de sus conductas, por lo que este elemento permite apreciar y dar lectura a uno de los principios fundamentales de la Mediación, la neutralidad.

Existen sujetos de intervención que señalan que dentro de las prácticas labores del/la Mediador/a, éste debiese asumir un mayor protagonismo en los resultados del proceso, y en las temáticas que debieran tratarse, ya que esto se vincula a los cánones culturales en los cuales nuestro país está inmerso, en donde la figura de la justicia tradicional e inquisitiva, busca un tercero que imponga soluciones y así mismo castigos y/o sanciones a los/las victimarios/as, dejando entrever que

existen personas que desean que dentro del proceso de mediación, el/la profesional, estipule por ellos/ellas las soluciones que debiera tener el conflicto que ha dado origen al proceso. Lo anterior se extrapola con el principio de mediación, de Imparcialidad, ya que evita la participación activa de las partes en la búsqueda de su propia solución.

En relación a los significados que construyen los sujetos de intervención involucrados, se reconoce a la Mediación como una instancia generadora de diálogo entre las partes; ya que ésta aporta amplios beneficios para ellos, porque la víctima puede expresar sus sentimientos directamente hacia el infractor y contribuir a superar el impacto del delito. En esta misma línea, el diálogo es beneficioso también para el victimario ya que propicia conductas de responsabilización y de conciencia del daño causado. Así mismo, a través de esta instancia es posible una escucha activa de las partes para que el conflicto pase de ser algo insalvable a algo regulable, fomentando la sensación de justicia de la ciudadanía.

Cabe destacar que la empatía dentro de la relación del mundo interno que viven las partes es importante, ya que, al momento en que ambas exponen su perspectiva de lo ocurrido, se genera un clima de respeto mutuo que posibilita formar una relacionalidad más próxima de donde surge, por consecuencia, en los casos que lograron acuerdo, una ayuda mutua para propender a aclarar las zonas de conflicto, y así mismo entrar en un plano de igualdad, generando la revaloración de sí mismo, el reconocimiento del/la otro/a y la revaloración de los recursos y del acto delictivo.

Como equipo seminarista, esto se ha constituido como uno de los hallazgos más importantes, dado que la función principal de la Mediación, consiste en generar canales de comunicación adecuados, que traigan consigo la regulación de los conflictos por sí mismos y así crear un espacio dentro de la relación entre los/las solicitantes y solicitados/as.

A continuación se expondrá un esquema que sintetiza la información entregada.

Figura 4: Víctima-Agresor en el sistema de Mediación Penal



Fuente: Equipo Seminarista2010



1.2 Conclusiones respecto al Segundo Objetivo Especifico de Investigación:

Acercamiento a los/las Profesionales Involucrados/as en el Proceso de Mediación

Un primer elemento transversal que da respuesta a la pregunta principal de este estudio, dice relación con cómo significan los procesos de Mediación los/las actores/actrices seleccionados en la presente investigación. Como punto inicial, es posible visualizar en los/las mediadores/as consultados/as, que significan a la Mediación Penal, como un proceso de resolución de conflictos, en donde le otorgan énfasis a elementos interaccionales como la relacionalidad entre la víctima y el agresor, para que de esta manera las partes busquen soluciones en conjunto, a fin de resignificar el delito acaecido, para así instaurar una lógica empática que reconozca el punto de vista del otro, conllevando esto a una sucesiva reparación de la víctima y la consecuente responsabilización del/la imputado/a en el proceso extra judicial.

Los/as profesionales de la Fiscalía Local de Viña del Mar, significan a la Mediación Penal como un proceso realizado por un organismo externo al Ministerio Público, que busca satisfacer los intereses y pretensiones de las partes, siendo una instancia conciliadora para acercar posiciones.

Los Defensores consultados, significan el proceso de Mediación Penal, como una salida alternativa al proceso judicial, diferente al litigio judicial. Para estos actores, se debe dar cabida a la primacía del interés público por sobre la consecución de los acuerdos, por lo que elementos interaccionales y relacionados a la reparación de la víctima no están presentes en sus discursos.

De acuerdo a lo anterior, se puede apreciar una diversidad de información de cada actor/actriz involucrado/a, en donde la significación estará condicionada por el contexto institucional en el que se desenvuelven.

Respecto a las prácticas en que incurren los/las profesionales pertenecientes a estas instituciones del Ministerio de Justicia, se desprenden los diversos roles que los vinculan a este proceso. Por una parte, el rol del/la Mediador/a se perfila como una figura protagónica, ya que cuenta con una base y formación teórico-práctica en el tema que lo avala para ejecutar esta labor; éste/a tercero/a neutral no toma decisiones dentro del proceso, si no que facilita los acuerdos entre las personas que participan del conflicto, para que, recíprocamente las soluciones sean adoptadas por ambas partes del conflicto, si es que se logra un acuerdo; y si es que no lo hay, que se clarifiquen las zonas de conflicto dentro de un plano de igualdad y aceptación de las partes; por todo lo anterior, el/la Mediador/a es un/a facilitador/a para dirigir procesos entre los Mediados, estableciendo canales adecuados de comunicación para conllevar una reparación de la víctima y así mismo, que el/la

victimario/a logre reconocer su culpabilidad en la ocurrencia del ilícito, a través de procesos de responsabilización.

Por otra parte, el rol que ejecuta el Fiscal, su labor es dirigir, derivar y colaborar para sostener una acción penal extrajudicial, y así dar la atención y protección a las víctimas y los testigos, para que de esta manera se favorezcan los acuerdos reparatorios, evaluando su procedencia y conveniencia para su aplicación, teniendo siempre en cuenta la factibilidad de que la situación problema sea objeto de Mediación.

En cuanto al rol del defensor, la función principal es la de proporcionar a los/las imputados/as una atención y un trato de igualdad, para así formular dentro del conflicto una perspectiva de conciliación neutral, flexible y asertiva. Sin embargo, como declaran los mismos consultados, actualmente no proporcionan una colaboración activa dentro de este proceso, dado que sólo se incorporan a éste al momento de ratificar el acuerdo reparatorio ante un Juez de Garantía.

Con respecto al rol y las prácticas profesionales mencionadas, al igual que la significancia respecto al proceso de Mediación Penal, estas se encontrarán condicionadas por la institución que los respalda como profesionales, y a los cánones que sigue el sistema de justicia, encontrándose que en la cultura legal Chilena existe una resistencia de los profesionales del derecho a incorporar formas de resolución de conflictos penales.

En relación al grado de participación de las diversas instituciones involucradas al proceso de Mediación Penal, se desprende que el Ministerio Público se aboca principalmente a las labores de coordinación y derivación de los casos susceptibles de mediar; sin embargo, se debe destacar que es la figura del/la Abogado/a Asistente la que realiza estas gestiones configurándose este actor/ actriz como un ente más activo y más cercano al proceso de Mediación, que los/ las Fiscales, ya que son éstos los que manejan una mayor información sobre la causa que se ha remitido a Mediación Penal, y así mismo son quienes declaran conocer en mayor profundidad los alcances del proceso. Lo anterior, es corroborado por los discursos entregados por los/las mediadores/as, en donde señalan que en la intervención no existe un involucramiento directo de los actores/actrices antes señalados/as, indicando que su función se remite únicamente a la derivación y no al seguimiento del proceso mismo.

Otra visión, respecto a este mismo tema, es otorgada por la Defensoría, la cual alude principalmente a que éstos han sido actores pasivos dentro del proceso, ya que al momento de consultarles sobre el procedimiento, éstos manejan escasa información del funcionamiento y de

cómo se desarrolla la totalidad del proceso, debido a que no poseen los conocimientos prácticos para derivar casos hacia el Centro de Mediación, ni la instancia para derivar.

Desde la visión de los diversos sujetos involucrados, se puede desprender de los discursos que existe una incongruencia en sus narrativas, ya que los/las Mediadores/as aludidos señalan que no hay interés concreto de la Fiscalía en incluirse en la temática de la Mediación, sin embargo, la Fiscalía Local de Viña del Mar expresa que las intenciones de inclusión están presentes, dado que ellos reconocen de manera positiva el trabajo realizado por el Centro de Mediación, mientras que la Defensoría igualmente revela que se promuevan instancias para la participación de los mismos, en donde se constituya como meta primaria la adquisición de herramientas que los instruya en estos procesos alternativos y así desempeñar una labor exitosa.

En relación a lo que se percibe como “exitoso” en una Mediación Penal, los discursos variaron considerablemente; por un lado los/las Mediadores aluden a que un proceso de Mediación Penal, será útil cuando la interacción que existe sea proclive a una consecuente reparación/responsabilización; lo más relevante en este punto, es el proceso reflexivo e interrelacional entre las partes, para formular una nueva narrativa, que aporte beneficios en la reconstrucción del mundo interno de la víctima y victimario/a, por lo que el “éxito” no está condicionado al logro del acuerdo, si no que, el éxito está en el logro comunicacional que se dé entre las partes que conforman el conflicto.

Para los/las profesionales pertenecientes a la Fiscalía, el “éxito” o “un caso exitoso” en una Mediación pasa por la consecución del logro de acuerdo, debido a la necesidad que presenta la Fiscalía por ratificar acuerdos en mayor cantidad, para así lograr las metas establecidas que les impone el Ministerio de Justicia, pasando por alto muchas veces, como bien lo mencionan los/las mediadores/as, la calidad del proceso de Mediación; con lo anterior, se produce una discordancia de discursos entre las diferentes instituciones reflejado en la “cantidad v/s calidad”. Otro aspecto que es “exitoso” para estos/as actores/actrices es que, en el caso de llegase a existir algún grado de reparación, le otorgan énfasis sólo a la víctima, dejando en segundo plano a los/las imputados/as como eje de análisis.

Para la Defensoría, lo denominado como “exitoso” es que las partes no incurran en un litigio mayor, dado que éste proceso es visualizado como engorroso; por tanto, la Mediación es considerada como un espacio de oportunidad para que el/la imputado/a pueda permanecer en libertad y no sufra los menoscabos de una sentencia condenatoria. Una repercusión indirecta de lo anterior es la evidente descongestión del sistema Judicial que se logra gracias a los acuerdos reparatorios.

Con respecto a la ley, ésta estipula como una Mediación frustrada a aquella que no logra el acuerdo entre las partes, si bien es entendible que esta moción en razón de que su interés está puesto en que la Mediación se constituya en una vía que le permita a las personas solucionar sus conflictos sin llegar a la instancia judicializada, cabe cuestionar el si es adecuado desconocer los alcances positivos que logra el proceso de Mediación Penal cuando no decanta en acuerdo.

En relación a lo anterior, los principios de la Justicia Restaurativa están basados en el respeto a la dignidad de todas las partes afectadas por el hecho criminal, sin buscar ser una Justicia más rápida, ni más eficaz, aunque es claro que la aplicación de experiencias de Mediación genera una reducción de costos y de medios significativos. En consiguiente, en esta Justicia, el principal propósito es la restauración de la paz social, en donde todas las partes tienen un interés determinado para resolverlo colectivamente y así tratar sus implicaciones futuras, no buscando por ende la concreción de un acuerdo, si no, más bien utiliza orientaciones para lograr una relacionalidad entre víctima y ofensor.

En cuanto a las expectativas que mantienen los/las profesionales respecto a la Mediación Penal, los relatos coinciden en que se deben conocer, promover e instaurar mayores organismos técnicos que aboquen sus objetivos en crear experiencias de Mediación en el ámbito jurídico, en donde se aumente la capacidad de profesionalismo como meta primaria y así mismo la preparación teórica metodológica transdisciplinaria, dado que en el proceso de Mediación debe realizarse una constante revisión sobre las lógicas de los modelos utilizados, junto con una sistematización permanente de las realidades asistidas, para que de esta manera, este proceso sea más perfectible. Así mismo, se cree pertinente por estos/estas actores/actrices el aumentar la capacidad de atención de usuarios/as que presentan conflictos criminológicos, ya que, por una parte, la Defensoría y la Fiscalía promueven esta concepción, en base al cumplimiento constante de los objetivos que deben ejecutar éstos, para otorgarle una mayor eficiencia a sus gestiones. Si bien las expectativas se centran en lo que se mencionó anteriormente, la lógica utilitarista (logro de metas y acuerdos ratificados), aún está presente. Ahora bien, los/las profesionales Mediadores/as destacan que estas lógicas de pensamiento no generan intervenciones de calidad, dado que la importancia para ellos/ellas constituye en generar resoluciones de conflictos en donde los casos que sean asistidos, logren cumplir con las finalidades de la Justicia Restaurativa y la Mediación como herramienta resolutoria.

En cuanto a los espacios que actualmente se otorgan a la Mediación Penal, los discursos revelados son congruentes, ya que estos indican o señalan que la Mediación Penal no cuenta con los espacios necesarios para que sea llevada a cabo de una manera adecuada, antecedente claro de esto, viene dado desde la Reforma Procesal Penal, ya que ésta Mediación no se encuentra suscrita ni

tipificada, si no que, más bien se expresa dentro de las salidas alternativas judiciales enmarcadas en los acuerdos reparatorios, pero no se clarifica a esta herramienta dentro del procedimiento judicial como un mecanismo que aborda el conflicto basado en la comunicación directa entre las partes implicadas para una resolución pacífica de la pugna, y en donde sólo se especifica dentro de esta reforma, que el rol del Fiscal debe ser el de un derivador de casos a un servicio o programa de Mediación externo a la Fiscalía.

Cabe destacar que actualmente la Mediación Penal en nuestro país no se encuentra institucionalizada, ya que no existe una política pública expresada para incorporarla en los casos de adultos, a diferencia de los dieciséis países que imparten la Mediación en el derecho comparado, en donde en ellos existen numerosas voces que se han hecho notar en aspectos positivos de la Mediación, realizándose múltiples proyectos en el ámbito de la legislación penal; sin embargo, en Chile, como lo señalan los/las Mediadores/as, existen sólo experiencias específicas centradas en iniciativas gubernamentales y algunas experiencias en ONG's que han encontrado la utilidad a esta temática y su utilización en la ley de Responsabilidad Penal Juvenil, ya que el legislador no contempla dentro de la modernización, instituciones especializadas para resolver a través de la negociación, los conflictos penales, por lo que éstas experiencias nuevas no han logrado sustentar ni sistematizar la Mediación Penal como una instancia externa de resolución de conflictos dentro del ámbito Judicial. Incardinado a esto, Fiscalía y Defensoría señalan que sería conveniente que existiesen más espacios físicos en donde la Mediación Penal, pueda ser realizada desde la visión judicializada, ya que proponen instancias normativas dentro de Tribunales para así dar mayor respuesta de casos en el ámbito penal, debido a que según sus prácticas, la realización de Acuerdos Reparatorios en audiencia formal forman parte de su común quehacer, no vinculándose a los espacios externos de Mediación Penal existentes.

Si esto no ocurriese, se hace necesario que se les entregue la información pertinente, para la derivación de casos hacia centros de Mediaciones ya que se pudo comprobar a través del discurso específico de los Defensores que no conocen la locación espacial en donde se realiza este tipo de procedimientos.

Otro elemento que se vincula con la temática tratada son los efectos terapéuticos que los/las mediadores/as revelan en los casos de resolución de conflictos, estos hacen referencia a las consecuencias a nivel individual y relacional que las personas alcanzan a través de la vivencia del proceso. Si se siguen los lineamientos de los diversos modelos que utilizan los/las mediadores/as dentro de su práctica, los efectos terapéuticos no se consideran como un objetivo de la Mediación, por lo anterior, se ha de cuestionar cual es el límite del abordaje en el plano individual y relacional que se genera en la instancia de Mediación, con las consecuencias que en este sentido puede alcanzar una intervención terapéutica, no obstante aquello, se deja en evidencia cómo la experiencia en el

ámbito de la Mediación no excluye al componente terapéutico, ni a la reorientación pragmática de la enunciaci3n de su problema (v3ctima- victimario), si no que todo lo contrario, lo incorpora y a su vez aparece como un elemento destacado desde el rol profesional, en tanto permite una acci3n mayor de profundidad y de alcance.

Los/las mediadores/as del Centro de Mediaci3n de la Corporaci3n de Asistencia Judicial de Valpara3so, declaran que si bien existen modelos de Mediaci3n como son: los Modelos Circular Narrativo de Sara Cobb, Harvard, y Transformativo, 3stos no son utilizados 3nicamente por cada uno de los profesionales, sino m3s bien que se manejan de forma h3brida, por la diferencia entre la tipolog3a de conflictos de los casos que deben ser mediados.

A continuaci3n se expondr3 un esquema que sintetiza la informaci3n entregada.



Figura 5: Visión de los profesionales acerca del proceso de Mediación Penal



Fuente: Equipo Seminarista 2010

2. Conclusiones respecto a Reflexiones Generales sobre el Tema.

Desde una mirada conclusiva, existe una transición del sistema inquisitivo para dar respuesta a las necesidades de la comunidad, incorporando de esta manera este nuevo modelo, el cual es Justicia Restaurativa, en donde la flexibilidad y agilidad se incluye como integrante dentro del derecho, teniendo como principales características el proceso comunicacional; así mismo, la naturaleza de la voluntariedad que requiere este nuevo paradigma, en donde los sujetos que evidencian un proceso de ésta índole suponen una libertad en la adopción de acuerdos.

La Justicia Restaurativa utiliza dentro de sus herramientas a la Mediación para la regulación y solución de conflictos que se distribuyen por las diversas posiciones en un mismo plano, que son transformadoras de intereses con la ayuda de un tercero para restablecer los canales de comunicación y así generar un espacio en donde las partes del conflicto se responsabilicen de sus problemas y participen en la búsqueda de sus propias soluciones. Los/las encuestados/as le dan una particular valoración a los lineamientos de la Justicia Restaurativa, el cual se ampara en los principios de la victimología.

Se pudo apreciar un consenso generalizado de todos/as los/las actores/actrices involucrados/as sobre la importancia que le otorgan a los intereses de la víctima y su reparación para que puedan ser retribuidos por el/la agresor/a y la sociedad en conjunto. Los sujetos de investigación que forman parte de este estudio, específicamente los casos con y sin acuerdo autodenominan a la reparación del daño como una compensación, tanto psicológica, social, moral y económica. Por otra parte, los/las actores/actrices profesionales distinguen la reparación del daño en un discurso general, como una forma retributiva, resignificando el conflicto, para conllevar a una reparación integral (que abarca a los ejes antes señalados); una reparación integral, además de ser una participación activa, en donde la víctima accedería enérgicamente en el manejo de su conflicto, para así evitar la victimización secundaria y fomentando el protagonismo y la autogestión en el ámbito penal.

Cabe señalar, que la reparación del daño no tiene como actor/actriz principal sólo a la víctima, sino que además, integra a todas las personas que se vinculan con altos grados de proximidad hacia éstos, como bien son las familias, que como se demuestra en las entrevistas recabadas, son también protagonistas del suceso conflictivo, siendo éstos participes activos y viviendo a su vez, un proceso de reparación secundaria dentro del proceso penal.

Sumado a lo anterior, se desprende que un elemento no menor es el componente económico presente en el logro de acuerdo en un proceso de Mediación, dado que se visualiza, tanto por los/las expertos/as, como por los/las agentes mediados/as, la necesidad de satisfacer a la víctima en el ámbito material, ya que permite a el/la solicitante participar directamente en la resolución de su situación problema y quedar conforme con la indemnización civil que obtengan. Lo anterior, lleva a

que la víctima se haga partícipe del proceso y pueda comunicarle a la otra parte del conflicto todos sus sentimientos, emociones y pretensiones al momento de encontrarse con ella. Con todo esto, las víctimas al poder desarrollar estas consideraciones podrán promover su autonomía necesaria y volver a posicionarse dentro de la comunidad.

Otro significado que emerge de este estudio en donde se visualiza una opinión generalizada entre sujetos y profesionales, es la reparación que se le otorga al imputado, éste se vincula al proceso de responsabilización por el daño provocado a nivel social y personal, dándose una interrelacionalidad con la víctima; los/las profesionales aluden a un proceso de resocialización, en el cual, el imputado podría ser reeducado con el fin de modificar la conducta delictiva haciéndose más partícipe del proceso y animando al ofensor a volver a crear una responsabilidad social. Por otra parte, los sujetos de intervención señalan que la responsabilización se presenta en el logro de acuerdos, esto puede ser dado por los efectos que trae consigo la Mediación Penal, en donde la relacionalidad que se conforma con la víctima esta nutrida por espacios más amenos, empáticos y dialógicos, aspectos que actúan como facilitadores de estas conductas.

Por otra parte, los sujetos que no logran un acuerdo, los/las infractores/as, no adquieren este tópico, dado que la relación que se produjo entre las partes no fue la más óptima, ya que éstas no fueron capaces de superar el impacto del delito y así poder tomar conciencia del daño causado para poder garantizar un equilibrio entre ambas.

Otro aspecto que otorgan los/las Mediadores/as y los profesionales de Fiscalía, y que viene adscrito a la responsabilización del imputado, es la disminución de la reincidencia delictual, la cual, si bien es cierto, no está contemplada dentro de los lineamientos de la Justicia Restaurativa como eje central, es un efecto que no puede ser desestimado; este paradigma no persigue como finalidad última la reducción de la reincidencia, sin embargo, es una realidad que este tipo de experiencias fomenten la no repetición de conductas delictivas, por la fuerza de carga moral y activación del control social que refuerzan la red social del/la individuo/a infractor/a. Cabe señalar que los sujetos participantes de este estudio no demuestran un alto compromiso delictual, por lo que la responsabilización del infractor puede ocurrir de manera más factible.

Lo anterior repercute en el fenómeno que se está vivenciando en la justicia tradicional, en donde, la burocracia, los altos costos, la relentización del sistema judicial y la gran cantidad de demandas no dan la solución oportuna y rápida, por lo que muchas veces no se responde a las verdaderos requerimientos de las partes del conflicto, por lo que la Justicia Restaurativa y su principal herramienta, la Mediación Penal, aspira a ser una respuesta flexible, menos costosa y ágil, respondiendo eficazmente a la necesidad de protagonismo de la sociedad, a través de ejes de cooperación y responsabilización.

Finalmente, se destaca en virtud del acercamiento realizado a las diferentes vivencias de este proceso de Mediación, el hablar de la necesidad de venganza, el cual se puede inferir desde los discursos los/las solicitantes de este estudio, y que es aceptada por nuestra cultura y otras, como una forma válida de hacer justicia, a pesar de que ésta sea más violenta y provoque mayores daños personales, familiares y sociales. En esta misma línea, se puede ver que en los casos entrevistados que finalizan su proceso en un acuerdo, para ellos la Mediación penal no satisface los deseos de venganza en su totalidad, ya que declaran que si bien participaron activamente del proceso y obtuvieron algún tipo de compensación, sea ésta de cualquier índole, éstos aún mantienen la concepción de no estar completamente resarcidos. Incardinado a lo anterior, en la cultura actual, la Mediación Penal, no puede ser aplicada para todas las tipificaciones de delito, ya que para crímenes graves, severos o de connotación pública mayor, esta no es viable, ya que aún coexistimos dentro de una sociedad castigadora, lo cual puede deberse a los escasos veinte años que llevamos de democracia, en donde, los cánones de la sociedad necesitan de una figura superior que autoimponga las sanciones, esto es efecto de que Chile ha sido políticamente caracterizado como un estado fuerte y centralizado con rasgos autoritarios marcado en la sociedad misma. Relacionado a la idea anterior, en los casos sin acuerdo se puede apreciar la necesidad de una imagen totalitaria que establezca e imponga soluciones para resarcir la necesidad de venganza y así mismo, se le aplique un castigo, y que la sanción no sea vista como una “salida fácil”, que así lo determinan algunos/as protagonistas de este estudio, en donde, la persecución penal y la pena privativa de libertad es considerada favorable en este tipo de sociedades. En este fundamento, según las bases de la Justicia Restaurativa, la necesidad de la víctima no se responde con más daño, ni con más sufrimiento, si no que, se satisface por vías de autocomposición a través de la relación que se produce con el/la ofensor/a, ya que conlleva a una sociedad más colaboradora, proactiva y participante de estos procesos penales.

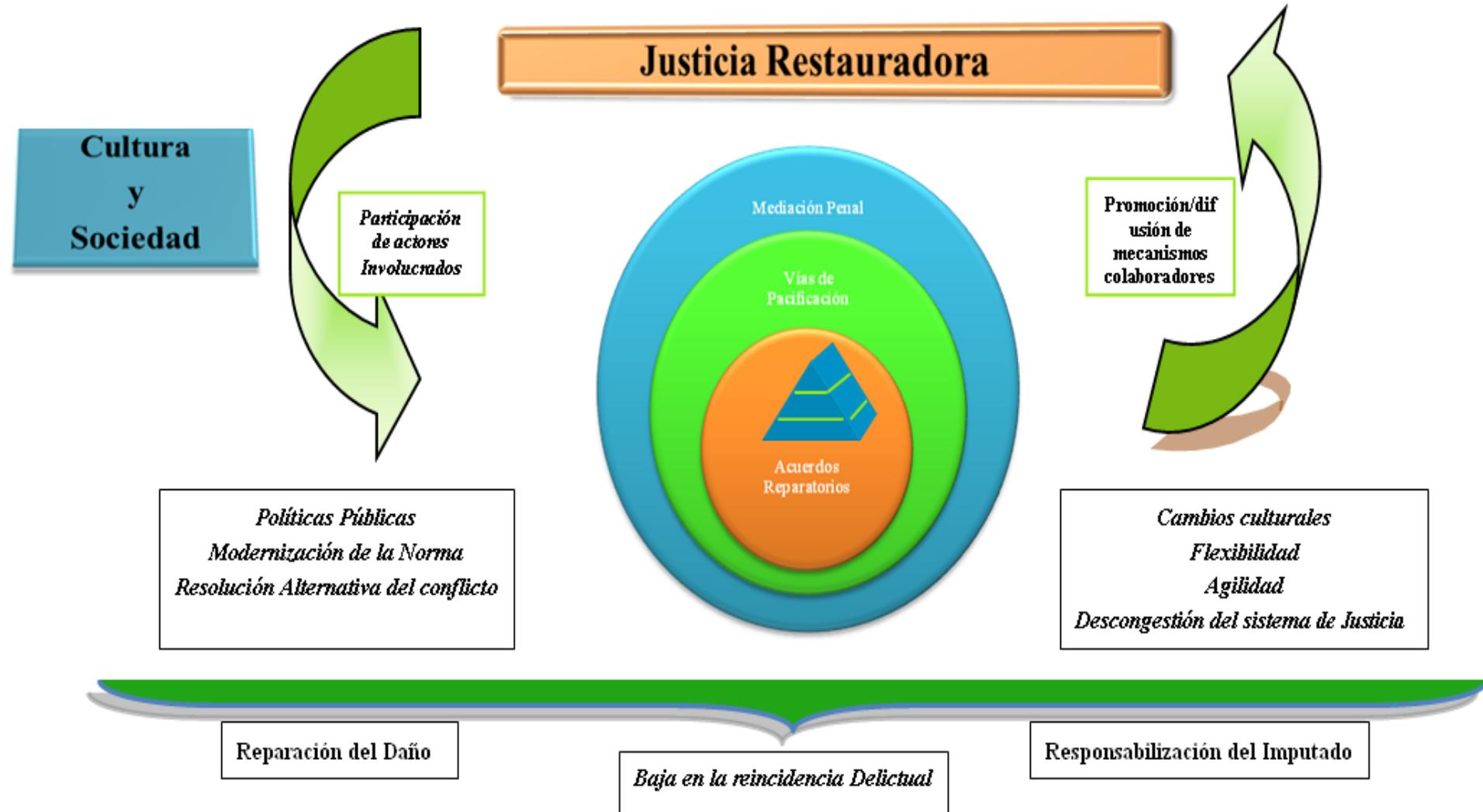
Cabe señalar que en nuestro país la Mediación Penal es incipiente, en donde no se ha implementado una política pública expresa tendiente a hacerla efectiva; no así el caso de la Mediación Familiar, la cual es respaldada por una política nacional vigente tendiente a hacerla efectiva.

Por todo lo anterior, se vislumbra que este tipo de Justicia no está imperando en la sociedad, dado que este es un proceso que podrá instaurarse en el largo plazo, debido a que actualmente no se han dado las condiciones sociales necesarias para que este paradigma se consolide, y así mismo, la Mediación Penal sea el eje central dentro de la Criminología.

A continuación se expondrá un esquema que sintetiza la información entregada



Figura 6: El proceso de Mediación Penal en Chile y sus implicancias



Fuente: Equipo Seminarista 2010



3. Aporte desde el Trabajo Social a la Temática Investigada

Un/a Mediador/a, es un agente que tiene su formación de origen desde las ciencias sociales, tales como Psicológicas, Antropológicas, Sociales y del Derecho mismo, es así como en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, cumplen funciones profesionales de las áreas ya mencionadas, lo cual enriquece y complementa sus intervenciones y sus prácticas ejecutadas, puesto que el intercambio de sus visiones y la constante retroalimentación de saberes configura un enfoque transdisciplinar, el cual se devela como un referente de gran aporte y utilidad dentro de las dinámicas del diario quehacer, las cuales han sido de ayuda en la praxis para realizar experiencias dignas de ser sistematizadas, favoreciendo la posibilidad de una interdisciplinariedad, en la cual pueden trabajar desde sus propias experticias para otorgar una atención integral a la víctima, y así mismo realizar un proceso de reparación mas holístico, para el logro de una readaptación y una superación del efecto traumático o post-traumático.

Si bien el/la Trabajador/a Social, es un agente que se desenvuelve dentro del área Penal y Socio-jurídica, en la Mediación Penal no es un/a actor/actriz directo de procesos, dado que para vincularse dentro de la Mediación Jurídica, necesita de un grado de profundización de conocimientos a través de especialización en estudios de post grado, para así dar una respuesta acorde a la ejecución de las labores que se deben atender y a las exigencias que impone el propio sistema de justicia.

Al hablar del Trabajo Social, convergen los postulados en que existe una necesidad de conocer la realidad social, a fin de realizar procesos de transformación al momento de que los sujetos de intervención lo requieran, es por esto que dentro del conflicto, la Mediación Penal juega un rol importante dado que pretende una igualdad de oportunidades entre las partes, y así dar solución a sus pretensiones, logrando un mayor bienestar humano y social en la comunidad en las cual nos encontramos insertos.

En virtud de lo anterior, cabe reflexionar sobre las iniciativas incipientes que existen sobre experiencias de Mediación Penal en nuestro país y su configuración como una herramienta nueva dentro del plano jurídico, por lo que la figura del/la Trabajador/a Social puede actuar como facilitador/a de este proceso, dado a las experticias que desarrolla en su formación profesional de pre-grado, sumado a su desarrollo investigativo, a las praxis incurridas y su capacidad de relación con las personas, grupos y comunidades; estos ejes concuerdan con un rol preponderante para desarrollarse en formaciones de esta área, por la integralidad, la cual se manifiesta para ejercer el modelo de Mediador.

Dentro de la presente investigación, se evidenció la importancia de la relacionalidad de la víctima e infractor, y cómo debe ejercerse en un ambiente dialógico, en donde el tercero neutral sepa guiar a las partes desarrollando habilidades y destrezas comunicacionales, para que de esta manera se

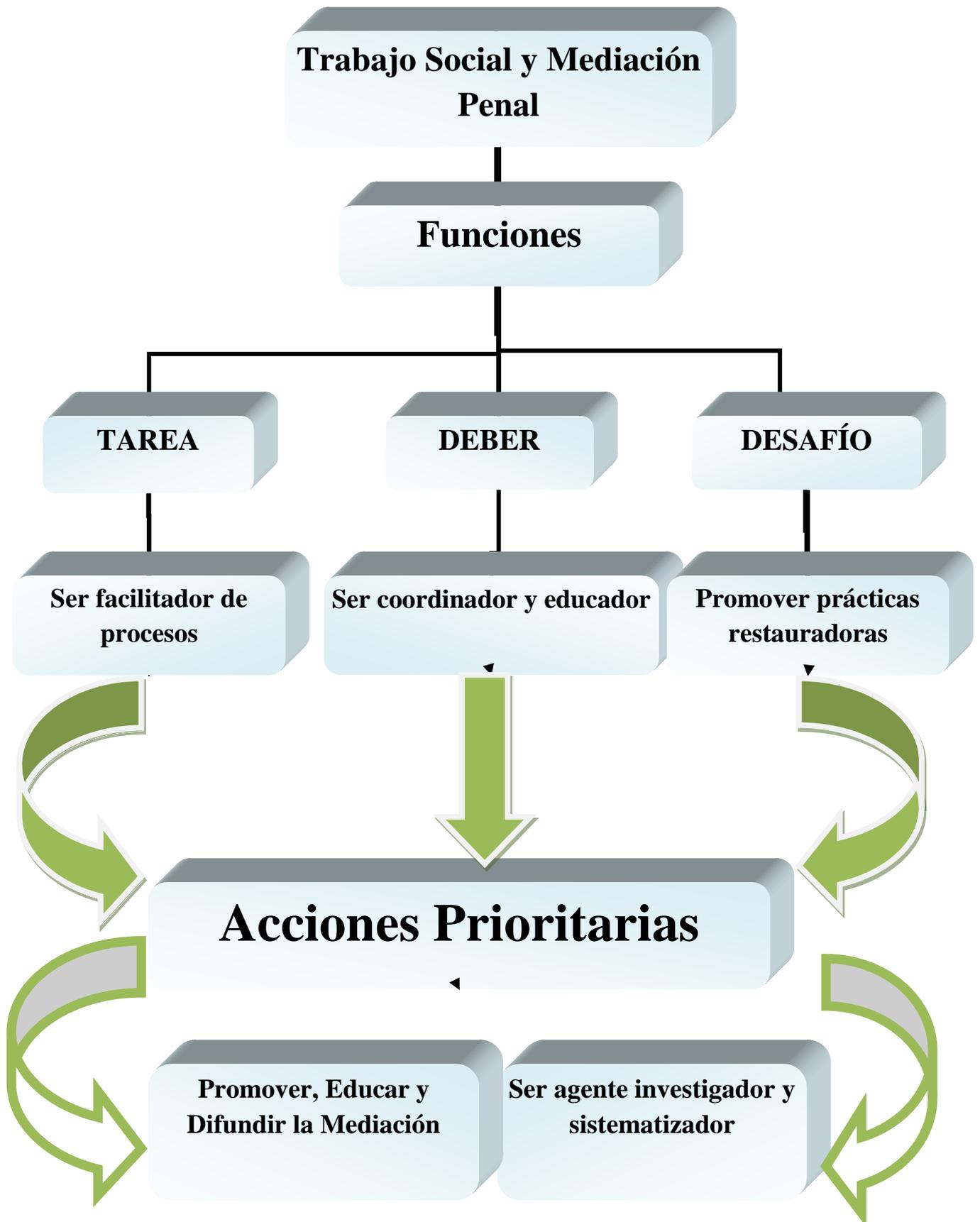
logre una relación empática y asertiva, en donde puedan manifestar sus sentimientos y se pueda dar respuesta a las necesidades de los/las solicitantes y solicitados/as para una reparación óptima a través de una resignificación del delito vivenciado.

Es por todo lo anterior, que el acompañar a la víctima para superar su daño, resarcir sus necesidades e intereses que presente ante el victimario y sobrellevar el trauma vivido, puede ser un eje manifestado por profesionales que poseen experticias en estas áreas, y tengan las destrezas necesarias para el trabajo con personas, y asimismo, el acompañar al imputado en procesos de reeducación y resocialización a fin de convivir dentro de un contexto social pacífico, ejerciendo siempre los principios éticos que trae consigo la práctica profesional, como es el resguardar el secreto profesional, la neutralidad de su desempeño dentro de este proceso, la voluntariedad de las partes y el principio de autodeterminación y así realizar un proceso de Mediación que configure una transformación dentro de los actores/actrices en los cuales se sumergen en el proceso y poder ejercer así un trabajo óptimo dentro de los lineamientos que propone el modelo restaurativo.

Desde la visión del colectivo de investigación, se plantean desafíos y oportunidades para el Trabajo Social, los cuales se resumen en el siguiente esquema:

Figura.: 7

El Trabajador Social y su Vinculación en el proceso de Mediación Penal



4. Propuesta Temática

A través de la investigación realizada, surge la necesidad principal de poner en práctica más experiencias relativas a la resolución alternativa de conflictos centradas en el diálogo y la participación, por lo que el equipo seminarista considera como tópico más relevante de la temática la difusión y promoción de la mediación penal como sistema resolutivo de conflictos, la cual se perfila como una herramienta tendiente a evitar la judicialización de las controversias jurídicas.

A continuación se presentan y detallan los lineamientos bases que conforman la Propuesta Temática que ejecuta el equipo investigador respecto a esta temática:

Nombre del proyecto: *“Accediendo a vías resolutivas de conflictos”*.

Objetivo General: Propender a la promoción y difusión de los mecanismos colaborativos de resolución de conflictos en la comunidad a fin de instaurar vías de pacificación social efectivas.

Objetivo específico 1: Instaurar plataformas de información respecto a los mecanismos colaborativos de resolución de conflictos en los servicios públicos de Chile con más concurrencia.

Objetivo específico 2: Realizar seminarios y capacitaciones con el fin de contribuir a la integración de los participantes del Sistema de Administración de Justicia en Chile.

Justificación: El proyecto se hace pertinente de realizar en la medida que propenda a dar respuesta a la problemática, la cual se perfila como la precaria difusión que ha tenido el tema de la resolución alternativa de conflictos en el Marco de la Reforma Procesal Penal.

Los lineamientos del proyecto presentado responden a la refocalización de la información que está siendo entregada a la comunidad, la cual debe ser más comprensible para ésta, con el fin de potenciar sus habilidades contribuyendo así al crecimiento de la propia ciudadanía, lo anterior conllevará como efecto inmediato la transformación y la educación de los sujetos involucrados en estos procesos.

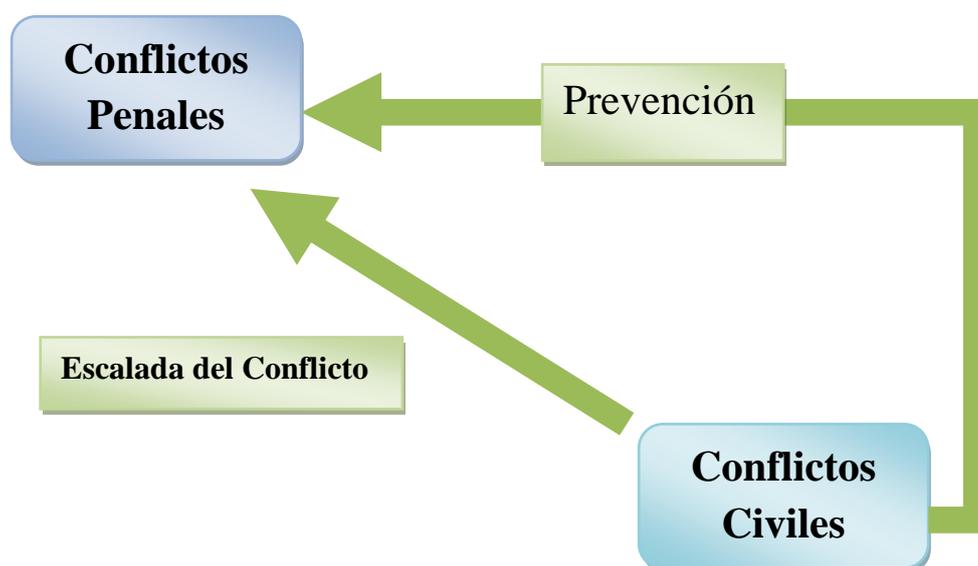
Con respecto a los actores que administran la justicia, se buscará la integración y generación de vías de coordinación extrainstitucional entre éstos, a fin de que las experiencias relativas a estos mecanismos resolutivos puedan ser sistematizables en el tiempo, con el objetivo de que exista una

base teórica-metodológica y relacionada a la praxis, la cual en un largo plazo pueda instaurarse como modelo de intervención en estas temáticas.

Etapas y Actividades contempladas en el proyecto: Para dar cumplimiento al primer objetivo específico de este proyecto, se realizarán actividades orientadas a la instauración de la plataforma informativa, en la cual se entregarán trípticos que contengan elementos relativos a la temática con un lenguaje que sea comprensible y entendible para la comunidad, habilitando como espacios las instituciones de carácter público de mayor concurrencia como por ejemplo Municipalidades, Centros de Atención primaria en Salud o CESFAM, Instituto de Previsión Social, etc. Como segunda actividad, las ejecutoras del proyecto en conjunto con un mediador de la Corporación de Asistencia Judicial visitarán instalaciones de Juntas de Vecinos y Establecimientos Educativos, con el fin de realizar una entrega informativa de la temática, para que de esta forma se prevenga la escalada de los conflictos, ya que como se sabe, muchos de los delitos que pasaron a ser judicializados tuvieron su primer alcance entre vecinos, entre compañeros de trabajo y de aula, por lo que la entrega oportuna de esta información pretende la prevención de delitos mayores que puedan tener consecuencias judiciales y al mismo tiempo se pretende sensibilizar a la población en el uso de la mediación penal, relevando sus ventajas en materias familiares, vecinales, comunitarias y por sobre todo penales.

Figura 8

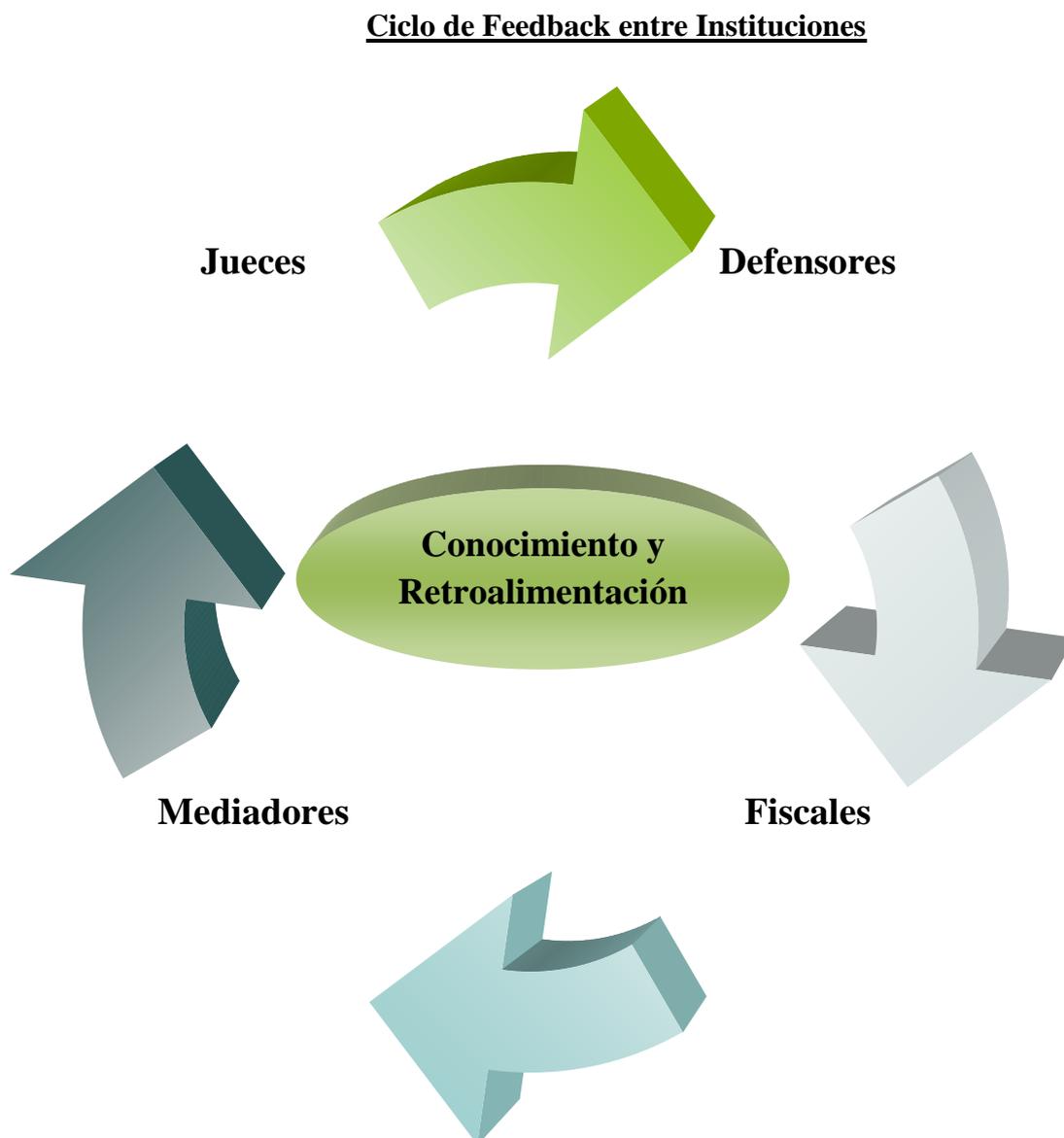
Prevención de la Escalada del Conflicto



FUENTE: EQUIPO SEMINARISTA 2010

Para dar cumplimiento al segundo objetivo específico, las actividades serán tendientes a generar instancias de retroalimentación entre los diferentes profesionales involucrados en el Sistema de Justicia Chileno. A modo de concretar estas actividades se realizarán Seminarios y capacitaciones, en donde se aborde de una manera sistemática la resolución de conflictos, en especial la Mediación Penal como una herramienta fundamental de la Justicia Restaurativa en donde se requerirá la presencia y participación de los involucrados a fin de que a través de estas experiencias se enriquezca la base teórica-metodológica existente en cada uno de estos y los modelos de intervención se manifiesten de forma consensuada entre los diferentes participantes como los Jueces, Fiscales, Defensores y Mediadores de la Quinta Región, a fin de que la resolución alternativa de conflictos sea una opción válida dentro de su quehacer profesional y aceptado por el Derecho Penal.

Figura 9



FUENTE: EQUIPO SEMINARISTA 2010

La propuesta que se ha elaborado con anterioridad, mantiene la característica de la viabilidad y la factibilidad de ser realizable en un corto plazo, ya que no contempla grandes sumas de dinero para su realización, ni tampoco la inversión elevada en recurso humano, por lo que alude a que con pequeñas actividades realizables como las que se expusieron a modo de ejemplo, se podría contribuir en gran medida a la difusión de mecanismos colaborativos de resolución de conflictos, los cuales pueden hacer frente a las disfunciones e inequidades del sistema penal actual.

Bibliografía

“Que los ingenieros de puentes y caminos de paz tengan mayor visibilidad y pueden obtener mas apoyo que la tarea de quienes apuestan con tanta rapidez por la destrucción, en vano intento de resolver conflictos”.

Vicenc Fisas

Bibliografía:

La siguiente Bibliografía y Citas Bibliográficas, fueron confeccionadas en base a Elaboración de referencias y citas según las normas de la American Psychological Association (APA), 5ª Edición:

Fuentes Secundarias

Libros:

Arechaga, P. Brandoni, F. & Risolí, M.(2005) *La Trama de Papel: Sobre el proceso de mediación, los conflictos y la Mediación penal*. Primera edición Buenos Aires, Galerna, pp. 171-172.

Bovino, A. (2003) *La Participación de la Víctima en el Procedimiento Penal (Coord. Victimología y Victimodogmática)*. Mendoza, Argentina. 2003. P. 410-454.

Baruch R & Folger J.(2006) *La promesa de Mediación: cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de lo demás,* Buenos Aires, Argentina, Ediciones Granica, 2006, pp20-21.

Bernate, F. (2006) *Sistema Penal Acusatorio*, Centro Editorial Universidad del Rosario, Colombia, 2005

Diez, F. & Tapia G. (2005). *Herramientas para trabajar en Mediación*. Buenos Aires, Argentina, Editorial Paidós, 2005, pág. 25

Díaz, A. (2010) *La Experiencia de la Mediación Penal en Chile*. Política Criminal, Volumen 5, Número 9, Santiago, Chile.

Flick, U. (2004) *Introducción a la investigación cualitativa*. Editorial Moravta.

- Gonzalo M.(2006) *Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos: Perspectiva Multidisciplinar*. Editorial Dykinson, Madrid, España, p.122
- Gordillo, L. (2007). *Justicia Restaurativa y la Mediación Penal*. Editorial Iustel, Portal de Derecho, Barcelona, España.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México, Editorial Mc Graw- Hil Interamericana Editorial, S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2006) *Metodología de la Investigación*. México, Editorial Mc Graw- Hil Interamericana Editorial, S.A, Cuarta Edición.
- Martínez, D.(2005) *Mediación Educativa y Resolución de Conflictos* Editorial Noveduc, 2005, pp. 43-44.
- Morán, J. (2003). *Epistemología, Ciencia y Paradigma en el Trabajo Social*. Sevilla, Editorial Aconcagua Libros, Cap. 5, p. 106.
- Redorta J. (2007) *Aprender a Resolver Conflictos*, Editorial Paidos, Barcelona, España, 2007 p. 23
- Redorta J.(2007) *Entender el Conflicto: La Forma como Herramienta*, Editorial Paidos, Barcelona España, Pp.80-100.
- Rodríguez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1996) *Metodología de la Investigación Cualitativa*. (pp. 1-35). Ed. Aljibe, Málaga.

Sabra J. (1999). *Negociaciones económicas internacionales. Teoría y práctica* Ediciones Trilce, Uruguay, p 24.

Torrego J, Aguado J. (2001) *Mediación de conflictos en instituciones educativas, Manual para la formación de mediadores*. Editorial Narcea, Madrid, España. P. 11.

Urra, J. & Albarrán, A. (2002) *Tratado de Psicología Forense*. Editorial Siglo XXI de España editores. 2002, p.331.

Valles, M. (2000) *Técnicas Cualitativas de Investigación Social: Reflexión Metodológica y Práctica Profesional*. Editorial Síntesis.

Zamora, J. (2009) *Derecho Víctima. La víctima en el nuevo sistema penal mexicano*. Editorial Instituto Nacional de Ciencias Penales, p. 51.

Zerpa, M (2006). *Tendencias actuales del derecho procesal: Constitución y Proceso*. Editorial de la Universidad Católica, Andrés Bello. Caracas, Venezuela.2006, pp308

Revistas

Ramírez, R. (2005) *Sistemas Penales Comparados: Mediación Penal y Justicia Alternativa*. Revista Penal, Alemania. P. 185

Revista CREA(2003) *Centro de resolución alternativa de Conflictos* Numero 4, Editorial Universidad Católica de Temuco, 2003

Ponencias o Conferencias:

Onfray, A. (2005) *Introducción al Derecho Procesal Penal*, Cátedra de clases prácticas presentada en Universidad Diego Portales, Facultad de Derecho, Santiago, Chile.

Díaz Gude, Alejandra (2005) *La Mediación Penal y los Acuerdos Reparatorios: Potencialidades de Aplicación y Principios Involucrados*. III Encuentro de Resolución Pacífica de Conflictos, CEJA – JSCA. Ponencia sobre Justicia Restaurativa (mediación penal) PhD in Law, University of Leeds, Inglaterra, pp.1-16

Informes o Estudios seriados:

Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia,(2005) *Oficio FN N°643, Modificaciones en materia de suspensión condicional del procedimiento y acuerdos reparatorios*, (Instructivo N° 4 de la ley 20.074). Santiago, Chile.

Código Procesal Penal, Libro Segundo “Procedimiento ordinario”, Título 1° “*Etapa de Investigación*”, Párrafo 6° “*Suspensión condicional del procedimiento y acuerdos reparatorios*”, artículos 241 y siguientes.

Tesis de Grado o Post Grado

Albi, A., Campusano, N. & Meléndez, P. (2007) “*Narrativas de mujeres que han superado un trastorno alimentario: Una aproximación a los significados en torno a la recuperación. Un estudio exploratorio*” Seminario para optar al título de psicólogo y al grado de licenciado en psicología. Escuela de Psicología, Universidad de Valparaíso.

Alvarado, O., Díaz, I. & Fernández, M. (2008) *Sentidos y Significados de La ciudadanía de los sujetos usuarios de los programas sociales “Formación de líderes y dirigentes sociales y Puente, ejecutados en la Provincia de Valparaíso*. Seminario para optar al título de

psicólogo y al grado de licenciado en psicología. Escuela de Psicología, Universidad de Valparaíso.

Aravena, P. (2007). *Significados construidos respecto de los procesos de Mediación Familiar: Una mirada desde el sistema completo de Mediación, sujetos de intervención y profesionales mediadores*. Memoria para optar al título de Trabajador Social y Grado de licenciado en Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Espinosa, Pamela. (2006) *Mediación penal dentro de la Justicia Restaurativa. Una perspectiva desde la Victimología*. Tesis para optar al grado de Magister en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.

Gonzalez, A. & Pérez M. (2005) *Justicia Restaurativa y Medición Penal en Chile (a una vía de la pacificación social)* Seminario para optar a grado de Magister de Mediación Psicosocial., Universidad Valparaíso, Valparaíso, Chile.

Vargas M (2006). *Impacto de la Ley N° 19.968 en la línea de Resolución Alternativa de Conflictos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana* Seminario de Titulo para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social, Universidad Valparaíso.

Ponencias, Conferencias, Cátedras

Castañeda Meneses Patricia(2009). *Investigación Social*. Cátedra de Evaluación Social presentada a Curso de 8° semestre de Escuela de Trabajo Social. Universidad Valparaíso.

Salinas Avidez, Dagoberto(2010). *Reuniones sobre Investigación Social Cualitativa en Escuela de Trabajo Social*. Universidad Valparaíso.

Medios Electrónicos

Chile, Ministerio Público, Fiscalía Nacional División de Estudios, Evaluación, Control y Desarrollo de la Gestión, (2009). *Boletín estadístico anual año 2009* [Versión Electrónica] Extraído el 1 de abril, 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico www.ministeriopublico.cl

Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Asociación Nacional de Fiscales de Chile G.A, (2006) *Reforma Procesal Penal*, [Versión Electrónica] Documento Extraído 1 de Abril del 2010, del Sitio Web del www.fiscales.cl, http://www.fiscales.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=31&Itemid

Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Comisión de la Coordinación de la Reforma Procesal Penal 2007, *Reforma Procesal Penal, (Principios Inspiradores)* [Versión Electrónica] Extraído el 30 de Marzo del 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico <http://www.minjusticia.cl/rpp/principios.php>

Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, *Defensoría Penal Pública* [Versión Electrónica] Extraído el 2 de Abril del 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico www.defensoriapenal.cl

Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, *Anuario Estadístico Interinstitucional. Reforma Procesal Penal 2008*. [Versión Electrónica]. Extraído el 1 de abril, 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico <http://www.minjusticia.cl/rpp/anuario.php>

Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, *Aspectos Generales de la Reforma Procesal Penal, Jornada de Capacitación Conjunta, DGA, PICH, MP,* [Versión Electrónica] Extraído el 5 de Junio del 2010, del Sitio Web del Ministerio Publico www.ministeriopublico.cl.

Díaz, I., *El Rostro de los Invisibles: Víctimas y su Derecho a la Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición*, [Versión Electrónica] Extraído el 15 de Julio del 2010, del Sitio Web Observatorio <http://www.observatori.org/documents/Ivonne.pdf> , pp. 17-30.

Real Academia Española, Vigésima Segunda Edición. [Versión Electrónica] Extraído el 5 de Septiembre del 2010, del Sitio Web Real Academia Española www.rae.es.

Severino, A. *Conceptos Fundamentales de Victimología*, Fundación Instituto victimología, Madrid España [Versión Electrónica] Extraído el 5 de Octubre del Sitio Web Instituto de Victimología www.institutodevictimologia.com

Vado L. *Medios alternativos de resolución de conflictos* [Versión Electrónica] Extraído el 5 de Octubre 2010, del Sitio Web Biblioteca Jurídica www.bibliojuridica.org/libros, p. 378

Anexos

Consentimiento Informado Estudio Cualitativo

Yo _____ p
articipante del proceso de mediación penal, acepto participar voluntariamente en el estudio cualitativo que pretende recoger mis percepciones sobre mi participación en dicha instancia. Declaro conocer el objetivo del mismo, la forma como fui escogido a participar, a quien acudir en caso de dudas y como se realizarán la obtención de datos.

A su vez solicito explícitamente mi derecho a confidencialidad de identidad al analizar, criticar o publicar mi experiencia personal.

Firma: _____

Fecha: _____

Entrevista a Profesionales

Fecha de la Entrevista:

Lugar de la Entrevista:

Hora de la entrevista:

Duración de la Entrevista:

Entrevistador:

Nº de participantes de la entrevista

Género del entrevistado:

Profesión u oficio del entrevistado:

Preguntas

1. Desde su experticia ¿Que información maneja usted sobre a Mediación Penal?
2. De acuerdo a su quehacer profesional ¿Cómo describiría su rol en el proceso de Mediación Penal?
3. Según su práctica profesional ¿Cómo funciona el proceso de Mediación Penal en el sistema de Justicia actual?
4. ¿Cómo describiría usted la participación de los usuarios en el Proceso de Mediación Penal?
5. Desde su perspectiva ¿Que sería lo exitoso en una Mediación Penal?
6. Según su experiencia ¿Cómo ha vivenciado usted los procesos de Mediación Penal en los que ha tenido algún grado de participación?
7. ¿Cuáles son sus expectativas respecto del proceso de Mediación Penal en el Sistema Judicial actual?

Entrevistas a Usuarios

Solicitado/Solicitante

Fecha de la Entrevista:

Lugar de la Entrevista:

Hora de la entrevista:

Duración de la Entrevista:

Entrevistador:

Nº de participantes de la entrevista

Género del entrevistado:

Profesión u oficio del entrevistado:

Preguntas

1. Según su caso ¿Cómo llegó usted al proceso de Mediación Penal?
2. Desde su perspectiva ¿Qué es para usted la Mediación?
3. Según su experiencia ¿Cómo describiría usted el proceso de Mediación Penal?
4. ¿Qué sintió usted durante el proceso de Mediación Penal?
5. Según lo vivenciado ¿Cómo la Mediación Penal influye en su caso?
6. En relación al acercamiento que usted tuvo en el proceso ¿Qué expectativas tenía usted de la Mediación Penal?
7. Una vez finalizado el proceso de Mediación penal ¿Cómo sintió usted la relación que se dio con la otra parte del conflicto?

Presentación del Seminario de Título a los profesionales Mediadores de la Institución Patrocinante, Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, Mayo del 2010.



“Significados construidos respecto de los procesos de Mediación Penal; una mirada desde los actores involucrados en el sistema

